

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento dei Suoi dati personali.

1. Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali è Gelsia Ambiente S.r.l. con sede legale in Desio (MB), Via Caravaggio, n. 26/A, iscritta nel Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi col seguente numero di codice fiscale e Partita IVA 04153040961, R.E.A. MB n. 1729338 (di seguito il "Titolare" o la "Società").

2. Chi è il Responsabile Protezione Dati?

Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) che può essere contattato via email al seguente indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.it.

3. Chi sono i soggetti interessati?

I soggetti cui si riferiscono i dati personali trattati sono gli utenti che contattano il call center. Nel seguito, tali soggetti sono indicati come "interessati".

4. Perché vengono trattati i dati personali?

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
Svolgere l'analisi dei livelli di qualità dei processi e dei servizi di assistenza erogati dal Titolare, tramite la registrazione a campione delle chiamate ricevute dal Call Center.	Il legittimo interesse del Titolare a garantire un elevato livello qualitativo e di efficientamento di gestione dei propri processi.
Comunicare dati alle Autorità o agli Enti competenti.	L'adempimento di un obbligo di legge.
Difendere un diritto in sede giudiziaria e prevenire le frodi.	Il legittimo interesse del Titolare alla difesa e alla prevenzione dalle frodi.

5. A chi sono comunicati i dati personali?

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- soggetti terzi preposti all'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti svolti da Gelsia Ambiente S.r.l. (es. società che prestano servizi informatici e di archiviazione, società che svolgono attività di Call Center);
- Amministrazioni pubbliche, Autorità ed Enti competenti.

Tali soggetti agiranno a seconda dei casi come titolari o responsabili del trattamento.

Inoltre, i suoi dati potranno essere messi a disposizione di A2A S.p.A., quale società capo gruppo, nominata responsabile del trattamento, ai fini dell'erogazione dei servizi infragruppo contrattualizzati.

I Suoi dati non verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

6. I dati sono trasferiti in paesi terzi?

I suoi dati personali saranno trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo ("SEE"). Qualora si rendesse necessario in via eccezionale il trasferimento dei suoi dati personali al di fuori dello SEE, tale trasferimento avverrà sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione Europea, se applicabile, o in presenza delle adeguate garanzie richieste dal Regolamento Privacy.

7. Per quanto tempo i dati sono conservati?

Verranno applicate le seguenti tempistiche di conservazione:

Trattamento	Periodo di Conservazione
I dati trattati nell'ambito delle registrazioni telefoniche effettuate per l'analisi della qualità dei servizi al cliente	90 giorni dallo svolgimento della chiamata.

In caso di contenzioso o pre-contenzioso, tutti i tempi di conservazione sopra indicati potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

8. Quali sono i diritti che può esercitare?

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento, nei casi previsti dalla legge:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto di cancellazione);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità).

Diritto di opposizione. La informiamo che, in qualsiasi momento, Lei può opporsi al trattamento eseguito per finalità legate al legittimo interesse del Titolare. In tal caso, il Titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i Suoi dati personali, salvo l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Per esercitare i suoi diritti può inviare un messaggio alla casella di posta elettronica privacy@gelsiambiente.it o una comunicazione scritta indirizzata alla società Titolare del trattamento.

Laddove non fosse possibile dare riscontro alle Sue richieste direttamente al canale da Lei utilizzato per contattarci (come nel caso in cui il Suo indirizzo di posta elettronica risultasse disattivato/non raggiungibile), ci riserviamo di utilizzare altri eventuali canali a Lei riferibili, qualora già presenti nei nostri sistemi.

La informiamo che è possibile ricevere maggiori informazioni in relazione ai trattamenti basati sul legittimo interesse (nello specifico, sulla valutazione effettuata per il bilanciamento tra gli interessi del Titolare e i diritti e libertà dell'interessato) o sul trasferimento dei dati al di fuori dello SEE, scrivendo all'indirizzo di posta elettronica privacy@gelsiambiente.it.

Resta in ogni caso salvo il diritto dell'interessato di presentare un reclamo all'Autorità Garante e/o di avviare procedure giudiziali di tutela dei propri diritti ai sensi degli artt. 77 e 79 del Regolamento. Per maggiori informazioni: <https://www.garanteprivacy.it/home/diritti/come-agire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali>.

9. Quali sono le conseguenze in caso di mancato conferimento dei dati?

Il conferimento dei dati per i trattamenti basati sul legittimo interesse del Titolare non è obbligatorio. È pertanto possibile opporsi al trattamento interrompendo la chiamata.

Le ricordiamo che sul sito www.gelsiambiente.it può sempre trovare l'ultima versione aggiornata dell'Informativa privacy.