

INFORMAZIONI RESE AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR) REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE CONTACT CENTER
--

I. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è Gelsia Ambiente S.r.l., Via Caravaggio 26/A – 20832 Desio (MB).

II. Responsabile della protezione dei dati personali

Responsabile della protezione dei dati personali è Massimo Castelli – dpo@gelsia.it

III. Finalità del trattamento:

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), Gelsia Ambiente S.r.l. informa che le conversazioni da e per il Contact Center potranno essere oggetto di registrazione esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti contrattuali e pre-contrattuali con l'interessato ed all'esecuzione di adempimenti ed attività previsti (ad es.: acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione dei contratti, esigenze amministrative, fiscali e contabili, fatturazione, per l'esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivanti dal contratto concluso con l'interessato, per l'esazione delle morosità, richieste di informazioni, prenotazione di servizi, segnalazioni di disservizi, per le indagini necessarie per valutare il grado di soddisfazione della clientela).

È escluso ogni interesse di raccolta e/o registrazione di dati sensibili o giudiziari. Pertanto, si invita a non fornire tali informazioni durante le telefonate.

IV. Destinatari di dati personali - Comunicazione

I dati personali raccolti attraverso le registrazioni delle conversazioni (nome, cognome, indirizzo e numero di telefono del chiamante, motivo della chiamata), saranno trattati da Gelsia Ambiente S.r.l. e dalle società incaricate quali Responsabili del Trattamento esclusivamente per finalità di cui al punto III. Sono altresì trattati dati tecnici (data e ora inizio chiamata, data e ora risposta, data e ora fine chiamata, durata telefonata). Ai dati potrebbero avere accesso gli incaricati di Gelsia Ambiente S.r.l. preposti alla manutenzione e gestione dei servizi informatici.

V. Diffusione di dati personali

I dati personali non saranno soggetti a diffusione.

VI. Categorie di dati trattati

I dati trattati da Gelsia Ambiente S.r.l. sono personali (anagrafici, fiscali, di comunicazione e di reperibilità, tipologia contrattuale, di consumo).

VII. Trasferimento dati ad un paese terzo

I dati trattati non saranno trasferiti ad un paese terzo.

VIII. Periodo di conservazione dei dati

I dati trattati verranno conservati per il periodo necessario alla realizzazione delle finalità indicate al punto III. In particolare:

- A. le registrazioni delle telefonate saranno conservate per 90 giorni e poi cancellate;
- B. i report delle telefonate saranno conservati per 12 mesi e poi cancellati.

IX. Liceità, rilascio del consenso, natura del conferimento e conseguenze di un eventuale rifiuto

I dati personali saranno trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza, oltre che di tutela della riservatezza dei dati e dei diritti dell'interessato. Il cliente ha la facoltà di comunicare o meno dati personali nel corso della conversazione, tuttavia tale conferimento facoltativo potrà rendersi indispensabile per finalizzare l'erogazione dei servizi.

X. Modalità di trattamento dei dati

Le conversazioni in entrata saranno registrate con strumenti informatizzati e con l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza del cliente, nonché ad evitare l'indebito accesso a soggetti terzi o a personale non autorizzato. L'accesso alle registrazioni è possibile solo a incaricati specificatamente autorizzati. La registrazione viene conservata per il tempo necessario al perseguimento delle finalità di cui sopra e, quindi, definitivamente cancellata. Durante la conversazione, il cliente sarà preventivamente avvisato dell'avvio della registrazione attraverso una breve nota informativa: qualora decidesse di interrompere la conversazione potrà esprimere tale volontà allontanandosi dal telefono o riagganciando la chiamata, altrimenti si intenderà espresso il consenso alla registrazione. La nota informativa rimanda a un documento di informativa completo per apprendere ogni ulteriore informazione sul trattamento di registrazione telefonica – il presente documento – ed è reso disponibile sul sito.

XI Diritti dell'interessato

- L'interessato ha diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali (art.15 GDPR), la loro rettifica (art.16 GDPR), la loro cancellazione (art.17 GDPR), la limitazione del loro trattamento (art.18 GDPR), la notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento (art. 19 GDPR); ha altresì diritto di opporsi al loro trattamento (art. 21 GDPR) e di richiederne la portabilità (art. 20 GDPR) rivolgendosi a: Gelsia Ambiente S.r.l., Via Caravaggio 26/A – 20832 Desio (MB) - privacy@gelsia.it.
- Nel caso in cui l'interessato abbia espresso libero e specifico consenso al trattamento dei dati per finalità di marketing, egli potrà in ogni momento esercitare il proprio diritto di revoca di tale consenso senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.
- L'interessato ha diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.
- Non è previsto l'utilizzo di processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione di cui all'art. 22 GDPR. I dati personali devono sempre essere liberamente e volutamente forniti dall'interessato.