



**INFORMAZIONI RESE AI SENSI DEGLI ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 – GDPR
REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE CONTACT CENTER**

I. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è Gelsia S.r.l., via Palestro, 33 – 20831 Seregno (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 del GDPR 2016/679 Gelsia S.r.l. informa che le conversazioni da e per il Contact Center potranno essere oggetto di registrazione secondo le caratteristiche di seguito descritte, per finalità:

- a) strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti contrattuali e pre-contrattuali con l'interessato ed all'esecuzione di adempimenti ed attività previsti dall'ARERA (ad es.: acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione dei contratti, esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivanti dal contratto concluso con l'interessato, per la fatturazione, per l'esazione delle morosità, e per le indagini necessarie per valutare il grado di soddisfazione della clientela, per esigenze amministrative, fiscali e contabili);
- b) connesse agli obblighi riveneriti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, adempimenti delle incombenze amministrative, fiscali e contabili;
- c) previo consenso dell'interessato, i dati potranno essere altresì trattati per finalità connesse ad attività promozionali, commerciali, pubblicitarie, di marketing, di effettuazione di indagini di mercato e finalizzate all'analisi delle abitudini e delle scelte di consumo.

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. Destinatarî di dati personali - Comunicazione

I dati raccolti attraverso le registrazioni delle conversazioni saranno trattati da Gelsia S.r.l. e dalle società Strike S.r.l.s. e Alps' Word S.r.l., incaricate quali Responsabili del Trattamento ed esclusivamente per finalità di cui al punto III. Ai dati potrebbero avere accesso il Responsabile e gli incaricati di Gelsia S.r.l. preposti alla manutenzione e gestione dei servizi informatici.

V. Diffusione di dati personali

I dati trattati non sono diffusi.

VI. Categorie di dati trattati

I dati trattati da Gelsia S.r.l. sono personali (anagrafici, di reperibilità e di comunicazione).

VII. Trasferimento dati ad un paese terzo

I dati trattati per le finalità sopra indicate non saranno trasferiti ad un paese terzo.

VIII. Periodo di conservazione dei dati

I dati trattati saranno conservati per il periodo minimo necessario alla realizzazione delle finalità sopra indicate. In particolare i dati aventi rilevanza:

- a) fiscale saranno conservati per il tempo previsto dalla vigente normativa nazionale (ad oggi, anni 10);
- b) ai fini di attività di marketing saranno conservati per 2 anni.

Al termine di tali periodi, i dati saranno resi anonimi o cancellati ove tecnicamente possibile.

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

Il cliente ha la facoltà di comunicare o meno dati personali nel corso della conversazione, tuttavia tale conferimento facoltativo potrà rendersi necessario per finalizzare l'erogazione dei servizi. Il trattamento, ai sensi dell'art. 6 del GDPR, può essere finalizzato:

- all'esecuzione di un contratto cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato;
- per adempiere ad un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento.

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio e indispensabile per perseguire le finalità del trattamento sopra indicate al punto III. a) e b). Il mancato conferimento e trattamento dei dati dell'interessato comporterebbe infatti l'impossibilità di adempiere agli obblighi derivanti dal contratto, nonché da disposizioni legislative.

Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui al punto III. c) è facoltativo, ed il diniego del consenso non comporta alcuna conseguenza.

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.

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), ha altresì diritto di opporsi al loro trattamento (art. 21 GDPR) e di richiederne la portabilità (art. 20 GDPR) rivolgendosi a: Gelsia S.r.l., via Palestro, 33 - 20831 Seregno (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 del GDPR. I dati personali devono sempre essere liberamente e volutamente forniti dall'interessato.