



## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI IN CASO DI REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE

*ex artt. 13 del Regolamento 2016/679/UE ("GDPR")*

Sorgenia S.p.A., Titolare del trattamento, (nel seguito "Sorgenia" o il "Titolare") Le fornisce l'informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali che potrà essere effettuato attraverso lo strumento della registrazione a campione delle telefonate nell'ambito dei servizi di assistenza commerciale, tecnica e contrattuale nonché in caso di chiamata per finalità di sollecito pagamento da parte del Titolare o dei suoi Partner incaricati del recupero crediti.

### ***Titolarietà del trattamento***

Titolare del trattamento dei Suoi dati personali per le finalità specificate nella presente informativa è la società Sorgenia S.p.A. con sede in con sede in Milano, Via Alessandro Algardi, 4.

Per ogni questione riguardante il trattamento dei dati personali e per esercitare i diritti previsti dalla normativa in materia di protezione dati personali descritti nel testo che segue, potrà contattare il DPO del Titolare con le seguenti modalità: via e-mail utilizzando il seguente indirizzo e-mail: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it) c.a: Data Protection Officer oppure via posta ordinaria al seguente indirizzo, Sorgenia S.p.A. -Rif. Privacy- Via A. Algardi, 4 20148 Milano.

Per qualsiasi comunicazione dovranno essere riportati nella richiesta i dati dell'Utente, indispensabili per poter essere identificato e ricontattato.

### ***Origine dei dati, finalità del trattamento e base giuridica***

I dati personali acquisiti sono quelli forniti dai Clienti in fase di contatto del Customer Care di Sorgenia ossia raccolti nell'ambito dei servizi di assistenza commerciale, tecnica, contrattuale, di customer care e di recupero crediti principalmente con l'ausilio di mezzi informatici e nel pieno rispetto di quanto previsto dal Codice privacy e dalla normativa comunitaria.

I dati raccolti da Sorgenia nell'ambito dei servizi sopra indicati, con particolare riferimento alla eventuale registrazione delle conversazioni, vengono trattati per la seguente finalità:

- a) gestione di eventuali contestazioni avanzate dai Clienti in merito alla sottoscrizione del contratto in modalità "vocal ordering";
- b) controllo della qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente da Sorgenia ovvero attraverso propri Partners, per verificare l'efficacia del servizio di assistenza e orientare adeguatamente le azioni formative degli Incaricati del trattamento;
- c) documentazione delle attività di interazione con i Clienti nel caso di richieste di modifiche effettuate da questi ultimi in relazione al contratto;
- d) documentazione delle attività di interazione con i Clienti nell'ambito delle azioni di sollecito dei pagamenti ovvero di recupero del credito;
- e) gestione del servizio di attivazione della fibra relativamente al contatto del cliente per conferma dell'appuntamento con il tecnico installatore del servizio Fibra (chiamata "pre-attivazione") e successiva verifica di avvenuta attivazione (chiamata "post-attivazione").

La base giuridica del trattamento relativamente alle finalità di cui alle lett. a) ed e) è il contratto ai sensi dell'art. 6, c. 1 lett. b) del GDPR mentre per le restanti finalità la base giuridica è il perseguimento del legittimo interesse del Titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 6, c. 1 lettera f, del GDPR.

#### ***Modalità di trattamento dei dati, misure di sicurezza e tempi di conservazione***

I dati sono raccolti in conformità con la normativa privacy vigente e sono trattati anche con strumenti automatizzati.

I dati vengono conservati secondo le seguenti tempistiche:

1. per l'attività di riscontro di eventuali contestazioni avanzate dai clienti in merito alla sottoscrizione del contratto: 12 mesi/un anno;
2. in relazione al controllo della qualità dei servizi di assistenza offerti ai clienti in ambito commerciale e tecnico: 90 giorni;
3. in relazione all'assistenza e al riscontro alle richieste contrattuali avanzate dai clienti: secondo i tempi di prescrizione ordinaria;
4. attività di recupero credito svolta da una struttura esterna che si occupa di contattare i clienti sollecitando il pagamento degli importi da questi ultimi dovuti a fronte di forniture/servizi fruiti: 6 mesi.;
5. per la gestione del servizio di attivazione della Fibra: 12 mesi/un anno.

Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati, con particolare riferimento ai trattamenti connessi all'ascolto ed alla eventuale conservazione delle conversazioni.

Inoltre in relazione all'attività di cui al precedente punto 2., i dati vengono resi anonimi attraverso un sistema informatico che provvede a sostituire i dati personali con un segnale che copre la voce al momento della dichiarazione del singolo dato personale ("BIP") e ad alterare la voce degli interlocutori (cd *morphing*): tali registrazioni essendo state private dei riferimenti ai soggetti coinvolti sono da considerare dati anonimi e, quindi, esclusi dall'applicabilità della normativa sulla protezione dei dati personali.

#### ***Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o di Incaricati***

Come già comunicato attraverso i messaggi informativi pre-registrati, unicamente per le finalità sopra descritte, il contenuto delle comunicazioni o conversazioni telefoniche, oltre che dal singolo Operatore addetto alla gestione del contatto con la clientela, può essere appreso da altri soggetti, autorizzati al trattamento, che possono essere designati Responsabili o Incaricati del trattamento di Sorgenia, mediante dispositivi che consentono l'eventuale ascolto della conversazione da parte di altri soggetti. I dati non saranno oggetto di diffusione e non è previsto il trasferimento dei dati in paesi extra UE e, nel caso se ne presentasse l'esigenza, saranno adottate le opportune misure previste dal Capo V del Regolamento 2016/679/UE. Per qualsiasi informazione inerente il trasferimento dei dati all'estero potrà utilizzare i contatti indicati al paragrafo "Titolare del trattamento".

In relazione all'esigenza di migliorare la qualità del servizio di assistenza offerto possono essere utilizzate applicazioni che elaborano in forma automatizzata i contenuti delle conversazioni. Inoltre, le conversazioni possono essere comunicate, a seguito di specifica richiesta, alle competenti funzioni di controllo delle Autorità di Settore.

#### ***Diritti dell'interessato***

Informiamo infine che, relativamente agli eventuali dati personali, il GDPR riconosce alle persone fisiche, in qualità di Interessato, l'esercizio di specifici diritti. In particolare l'Interessato potrà chiedere conferma che sia o meno in corso un trattamento di suoi dati personali, accedere ai dati personali che lo riguardano ed in relazione ad essi ha



il diritto di richiederne la rettifica, la cancellazione, la notifica delle rettifiche e delle cancellazioni a coloro ai quali i dati sono stati eventualmente trasmessi da Sorgenia, la limitazione del trattamento nelle ipotesi previste dalla norma, la portabilità dei dati personali - da Lui forniti -nei casi indicati dalla norma. L'interessato potrà inoltre esercitare il diritto di opposizione al trattamento dei suoi dati ai sensi dell'art.21 c.1 e 2 e, specificamente, ha di opporsi a decisioni che lo riguardano se basate unicamente su trattamenti automatizzati dei suoi dati, profilazione inclusa. Nel caso in cui ritenga che i trattamenti che lo riguardano violino le norme del GDPR, ha diritto a proporre reclamo al Garante ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

*Informativa aggiornata a gennaio 2023*