



INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA CON VIDEOCHIAMATA E SCREEN SHARING

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

Sorgenia S.p.A., Titolare del trattamento, (nel seguito "Sorgenia" o il "Titolare") Le fornisce questa specifica informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali che potrà essere utilizzato per offrire una gestione "live" delle richieste di assistenza (commerciale, tecnica, etc.) da parte del Titolare.

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 Milano, Via Alessandro Algardi, 4.

Origine dei dati, finalità del trattamento e base giuridica

L'attivazione dei servizi di assistenza mediante la videochiamata oppure mediante lo screen sharing potranno avvenire su richiesta del Cliente o per esigenze del Servizio di Customer Care e prevede l'invio di un link attraverso il quale il Cliente può dare avvio al collegamento, oppure comunicando, all'Operatore del Customer Care, l'ID Supporto indicato sulle pagine del form di sottoscrizione dell'offerta di servizi (luce, gas, fibra, etc.). 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, precontrattuale e contrattuale unitamente a quelli raccolti nell'ambito dei contratti di fornitura sottoscritti.

Nei casi sopra indicati, il Cliente riceverà una comunicazione (via sms, mail, etc.) contenente il link per dare inizio all'attività di video-assistenza, oppure anche tramite un pop-up che riceverà sulla pagina web di Sorgenia su cui è presente l'ID Supporto tramite il quale verrà invitato a prendere visione della presente informativa, attraverso un link o accedendo alla pagina <https://www.sorgenia.it/informativa-ai-clienti-sul-trattamento-dei-dati-personali> o in allegato alla mail ricevuta. Inoltre, una volta collegatisi attraverso il link e prima di accedere, al Cliente viene richiesto di confermare la volontà di utilizzare il servizio che prevede l'utilizzo della videocamera e del microfono nel caso della videochiamata, dello schermo e del microfono rispettivamente per lo strumento utilizzato per il collegamento.

Durante l'attività di screen sharing l'operatore del Customer Care potrà visualizzare e interagire in maniera limitata sulle sole pagine internet di Sorgenia relativamente alle quali il Cliente abbia richiesto assistenza. Nel caso in cui il Cliente effettui la chiusura o la riduzione ad icona del browser o qualsivoglia attività che impedisca al Cliente di poter visualizzare correttamente la schermata, il servizio di video-assistenza si sospenderà immediatamente e in caso di chiusura o qualsiasi interruzione improvvisa sarà necessario avviare una nuova sessione di assistenza.

I dati raccolti da Sorgenia nell'ambito dei servizi sopra indicati vengono trattati per la seguente finalità:

- a) servizi di assistenza offerti da Sorgenia ovvero attraverso propri Partners, per condurre una analisi dei disservizi lamentati dal Cliente;
- b) servizi di assistenza offerti da Sorgenia ovvero attraverso propri Partners, per coadiuvare il Cliente nella sottoscrizione di una offerta commerciale;



- c) documentazione delle attività di interazione con i Clienti nel caso di richieste effettuate da questi ultimi in relazione al contratto.

La base giuridica del trattamento sopradescritto è il contratto di fornitura in essere, ovvero all'esecuzione di misure precontrattuali, ai sensi dell'articolo 6, lettera b, 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 principalmente con l'ausilio di mezzi informatici e nel pieno rispetto di quanto previsto dal GDPR, dal D. lgs. 196/03 e dai provvedimenti dell'Autorità di protezione dei dati personali italiana

I dati vengono conservati secondo le seguenti tempistiche:

1. in relazione all'assistenza e al riscontro alle richieste contrattuali avanzate dai clienti che originano modifiche contrattuali secondo i tempi di prescrizione decennale.
2. In relazione all'assistenza e al riscontro alle richieste precontrattuali avanzate dai clienti i tempi di conservazione sono di 30 giorni.

In relazione alle caratteristiche ed alle modalità di funzionamento del servizio di video-assistenza Sorgenia la informa che non effettuerà alcuna registrazione dei contenuti video e audio ne estrarrà immagini durante il collegamento e che il Cliente, accedendo al servizio, si obbliga a rispettare i medesimi impegni non potendo in alcun modo registrare i contenuti audio e video o salvare immagini durante il collegamento.

Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

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 contenuti nelle comunicazioni con le quale ha ricevuto il link per accedere al servizio, unicamente per le finalità sopra descritte, il contenuto delle attività di video-assistenza e degli ulteriori dati personali verranno trattati da soggetti autorizzati al trattamento, designati Responsabili del trattamento ex art. 28 del GDPR o Incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 29 del GDPR e art. 2, quaterdecies del D. lgs. 196/03, che hanno ricevuto specifiche istruzioni.

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, di opporsi al trattamento dei suoi dati e, specificamente, ha il diritto 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.

Per ogni questione riguardante il trattamento dei dati personali e per esercitare i diritti previsti dalla normativa in materia di protezione dati personali, come sopra descritti, potrà contattare il DPO del Titolare via e-mail scrivendo a: customer.privacy@sorgenia.it c.a: Data Protection Officer; oppure via posta ordinaria al seguente indirizzo, Sorgenia S.p.A. -Rif. DPO-Privacy - Via A. Algardi, 4 20148 Milano.

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

L'informativa completa sul trattamento dei dati dei Clienti è disponibile al seguente link:

<https://www.sorgenia.it/informativa-ai-clienti-sul-trattamento-dei-dati-personali> ove sono presenti anche le altre informative relative al trattamento dei suoi dati personali.

La presente informativa privacy è aggiornata a settembre 2022