



**Sistema di gestione privacy
Informativa al trattamento di dati
personali ex art.13 Reg. Europeo
2016/679**

**12_04__Informativa_utenti_r
registrazione_telefonate_sito**

Rev.

Data

Foglio

00

15/12/2020

1 di 2

Amat Palermo S.p.A., in qualità di Titolare del Trattamento dei dati personali desidera informarLa che il Reg. Europeo 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati” – GDPR è un insieme di disposizioni che armonizzano la protezione dei dati personali in tutti gli stati membri dell’UE.

Conformemente a quanto disposto dall’art. 13 del Reg. UE 2016/679, Le forniamo, pertanto, le presenti informazioni che Le permetteranno di conoscere tutte le nostre politiche sul trattamento dei dati che raccogliamo in relazione al servizio di customer care.

1. Modalità di raccolta e finalità del trattamento

I dati che richiediamo sono i Suoi dati identificativi e di contatto. Le chiamate effettuate dagli utenti per segnalare eventuali problematiche legate ai servizi offerti da Amat Palermo S.p.A. vengono registrate e conservate al fine di migliorare il servizio di customer care. La registrazione non riguarda la totalità delle chiamate ma solo una percentuale di quelle ricevute.

2. Base giuridica e Conferimento dei dati

La base giuridica del trattamento dei dati personali legati alla registrazione a campione delle chiamate ricevute da parte di Amat Palermo S.p.A. è rappresentata dal legittimo interesse del Titolare del trattamento. Per il trattamento dei dati identificativi e di contatto dell’utente la base giuridica è rappresentata dall’esecuzione di un contatto di cui l’interessato è parte.

La registrazione delle chiamate non è obbligatoria; una Sua azione positiva di rifiuto (ad es. chiudere la chiamata oppure premere il tasto 1) non impedirebbe di fornirLe i servizi professionali richiesti. La registrazione delle chiamate con operatore effettuate dagli interessati, verrà sempre preceduta da un avviso registrato e da un’informativa al trattamento dei dati personali, in forma sintetica, con rinvio alla presente informativa estesa disponibile sul sito web di Amat Palermo S.p.A. Il rifiuto di fornire i propri dati identificativi e di contatto non ci consentirebbe di poterle fornire il supporto che ci ha richiesto.

Se Lei dovesse fornire dati personali di terzi (ad es. Suoi familiari, fornitori, dipendenti), deve assicurarsi che tali terzi siano informati e abbiano acconsentito all'utilizzo dei dati, secondo quanto descritto nella presente informativa.

3. Modalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati con l'ausilio di strumenti elettronici nel rispetto del Reg. Ue 2016/679, compreso il profilo della sicurezza dei dati ed in base a logiche e procedure determinate in coerenza con le finalità sopra indicate. I suoi dati saranno trattati, in particolare, in modalità automatizzata, la cui sicurezza è garantita da misure tecniche ed organizzative adeguate gestite dal fornitore, i cui server sono situati in Italia.

4 Tempi di conservazione dei dati

I Suoi dati personali trattati per la finalità di cui sopra saranno conservati per 5 anni in modalità criptata in apposito storage del fornitore in modalità anonima. Una volta scaduto il termine di conservazione dei dati gli stessi saranno cancellati.



**Sistema di gestione privacy
Informativa al trattamento di dati
personali ex art.13 Reg. Europeo
2016/679**

**12_04__Informativa_utenti_r
registrazione_telefonate_sito**

Rev.

Data

Foglio

00

15/12/2020

2 di 2

5. Ambito di trattamento, comunicazione e diffusione dei dati

I file audio contenenti la registrazione della chiamata effettuata con l'operatore ed i metadati della registrazione non saranno trattati da soggetti terzi, ma soltanto da dipendenti del fornitore che agiscono quali autorizzati/designati al trattamento. I Suoi dati personali potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti terzi:

- a qualsiasi soggetto esterno quando la comunicazione sia obbligatoria in forza di legge;
- a forze di polizia, autorità giudiziaria ed altre amministrazioni pubbliche per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o dalla normativa comunitaria. I Suoi dati personali non saranno oggetto di diffusione.

6. Trasferimento dei dati personali

I suoi dati non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea.

7. I Suoi diritti

In ogni momento potrà esercitare i diritti nei confronti del Titolare del trattamento, Amat Palermo S.p.A., all'indirizzo mail privacy@amat.pa.it (*diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica, diritto alla portabilità dei dati, **diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali***) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679. Qualsiasi richiesta inerente la protezione dei dati personali potrà essere indirizzata al Responsabile per la protezione dei dati di Amat Palermo S.p.A. (DPO) al seguente indirizzo e-mail: ergon.serviziodpo@pec.it.