

Informativa al trattamento di dati personali ex art.13 Reg. Europeo 2016/679 per gli utenti Registrazione telefonate

Amap SPA con sede in Palermo, 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 dagli artt. 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 segnalazione guasti da parte degli utenti con chiamata vocale al numero verde, che per legge siamo obbligati a registrare e conservare secondo quanto precisato di seguito nonché per il servizio di informazioni commerciali.

1. Modalità di raccolta e finalità del trattamento.

Le chiamate effettuate dagli utenti al numero verde di Amap Palermo, per segnalare eventuali guasti nella rete idrica, vengono registrate e conservate per adempiere ad un obbligo di legge e quelle per ricevere informazioni commerciali per la valutazione del servizio contrattuale offerto agli utenti.

2. Conferimento dei dati.

La base giuridica del trattamento dei dati personali da parte di Amap SPA è rappresentata da un obbligo legale secondo quanto contenuto nella delibera 655/2015/R/idr che approva il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) elaborato dall’ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). In particolare, l’obbligo legale citato sopra, prevede, espressamente (75.13, All. A), che gli elenchi delle segnalazioni e chiamate telefoniche degli utenti per richieste di pronto intervento, per ciascun caso in cui l’utente parli con un operatore, devono almeno contenere: a) data e ora di ogni segnalazione pervenuta, con granularità pari al minuto; b) registrazione vocale della chiamata; c) motivo della segnalazione; d) nominativo dell’utente chiamante; e) numero di telefono dell’utente chiamante (ove inviato dai gestori telefonici); f) Comune al quale è riferita la segnalazione; g) indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione; h) codice dell’interruzione nel caso in cui alla chiamata dell’utente corrisponda effettivamente una interruzione oppure assenza di interruzione che deve essere documentata da un accesso a vuoto delle squadre di intervento o altra modalità; i) codice della/e linea/e BT coinvolta/e nell’interruzione; j) campo note.

La base giuridica del trattamento dei dati personali da parte di Amap SPA per il servizio di informazioni commerciali è rappresentata dall’esecuzione di un contratto di cui l’interessato è parte o dall’esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso.

La registrazione delle chiamate è obbligatoria; una Sua azione positiva di rifiuto (ad es. chiudere la chiamata) impedirebbe di fornirLe il servizio richiesto.

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 AMAP SPA. 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 dallo AMAP SPA, 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, secondo quanto disposto delibera 655/2015/R/idr che approva il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) elaborato dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). Una volta scaduto il termine di conservazione dei dati gli stessi saranno cancellati ovvero resi anonimi in modo permanente.

5. Ambito di trattamento, comunicazione e diffusione dei dati

I file audio contenenti la registrazione della chiamata effettuata con l'operatore saranno trattati da Mediacom srl, che agisce in qualità di responsabile del 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 compresa ARERA, 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, Amap S.p.A., all'indirizzo mail info@amapspa.it, PEC: amapspa@legalmail.it nonché inviando richiesta scritta all'indirizzo: Via Volturmo, 2 – 90138 Palermo (*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 Amap (DPO) al seguente indirizzo e-mail: dpo@amapspa.it

Il Titolare del trattamento
AMAP S.p.A.

Rev. 00 del 20/02/2020