

## INFORMATIVA PRIVACY CALL CENTER

### CALL CENTER - CUSTOMER CARE

La presente informativa privacy viene rilasciata conformemente a quanto previsto anche dal Provvedimento del Garante privacy del 2007 circa il customer care da parte di SGAM SpA con sede legale in Roma alla Via Salandra 1/A e sede operativa in Pratella (CE) alla Piazza G. Arnone, 1, che opera come Titolare del trattamento.

### FINALITÀ E BASE LEGALE DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati forniti dall'interessato con telefonate *inbound*, al servizio di call center del Titolare è finalizzato al perseguimento delle seguenti finalità:

- 1) di natura informativa, assistenziale per l'eventuale rilascio di informazioni richieste da parte dei soggetti chiamanti (es. potenziali clienti interessati ai prodotti del Titolare ed interessati a richiedere la formulazione di offerte)
- 2) per la presentazione di segnalazioni o reclami inerenti i prodotti acquistati dai Clienti medesimi o da terzi.

Le telefonate sono registrate poiché il numero verde attivato consente unicamente la registrazione di messaggi che saranno ascoltati da parte della Funzione Customer Service i cui addetti sono stati autorizzati al trattamento dei Suoi dati ex art. 2 *quaterdecies* del nuovo Codice privacy. Dopo che avrete rilasciato i vostri messaggi sarete ricontattati ai recapiti che voi stessi avrete rilasciato.

In via particolareggiata i suoi dati personali forniti al servizio di call center saranno trattati per le seguenti finalità:

1. rispondere alla Sue richieste di informazione;
2. formulare eventuali preventivi da Lei richiesti;
3. richiederLe la documentazione necessaria (eventualmente tramite mail) per la valutazione della fondatezza della segnalazione di reclamo presentata;
4. e rilasciarLe altre informazioni utili connesse alle prestazioni da Lei richieste.
5. I dati, inoltre potranno essere trattati per adempiere ad obblighi di legge (es. soddisfare sue istanze privacy o richieste dell'A.G.) nonché, eventualmente, per esigenze difensive del Titolare.
6. Da ultimo previa anonimizzazione, i dati potranno essere utilizzati per mere finalità statistiche relative all'impiego del numero verde attivato per finalità di customer care.

Per tutti i trattamenti sopra indicati non è necessario il suo consenso.

La base legale del trattamento è costituita da fini precontrattuali dietro istanza del soggetto interessato (v. finalità di cui al nr. 2) nonché per fini di post assistenza (v. nr. 3), obblighi di legge correlati al Provvedimento generale del Garante in materia di customer care ad

esempio per rispondere alle Sue richieste o rilasciare altre informazioni da Lei richieste (finalità di cui ai nr. 3 e 4).

In caso di eventuali esigenze difensive oppure per sicurezza informatica la base legale è costituita dal legittimo interesse. Per quanto attiene ai trattamenti per il perseguimento di legittimi interessi, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare. In tal caso il titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

La base legale per il trattamento effettuato per obblighi di legge è costituita dalla medesima legge che prevede espressamente l'obbligo la cui esecuzione costituisce un trattamento di dati personali.

Il trattamento potrà essere effettuato con strumenti elettronici e con sistemi manuali e consiste nella raccolta dei dati personali minimi identificativi del soggetto richiedente il servizio.

Il conferimento dei dati è facoltativo ma necessario per il perseguimento delle finalità del trattamento sopra indicate.

#### **TRASFERIMENTI A TERZI ED EXTRA UE**

I dati non saranno diffusi né trasferiti all'estero e potranno essere comunicati esclusivamente in presenza di obblighi di legge o di altre condizioni previste dalla legge.

La comunicazione dei dati potrebbe essere effettuata nei confronti di enti pubblici nel caso in cui vi sia un obbligo di legge, ivi inclusa l'Authority privacy, studi legali per l'esercizio del diritto di difesa o soggetti autorizzati ex art. 134 TULPS laddove vi sia un'esigenza difensiva.

#### **TIPI DI DATI E FONTE DEI DATI**

I dati personali che saranno trattati riguarderanno esclusivamente i dati che Lei stesso rilascerà, ad esempio per l'assistenza post vendita saranno trattati i suoi dati anagrafici, quali nominativo, recapito telefonico, da dove chiama, luogo di acquisto del prodotto, l'indirizzo di posta elettronica per inviarLe, in tempi celeri, informazioni necessarie per dare seguito alle sue richieste inerenti la qualità del prodotto.

A seguito della Sua telefonata sarà attivato il processo di verifica della qualità del prodotto se la sua telefonata ha riguardato la presentazione di una segnalazione o di un reclamo.



Nel caso in cui Lei abbia fatto uso del servizio del customer care perché interessato ai nostri prodotti, i suoi dati saranno trattati dall'Ufficio commerciale per presentarLe eventuali offerte da Lei richieste.

Il conferimento dei dati è assolutamente facoltativo ed il mancato conferimento dei dati personali che Le saranno richiesti da parte del Servizio di Customer Care non ci consentirà di dare seguito alla Sue richieste.

I dati saranno trattati da parte dei dipendenti delle Società titolari che sono stati incaricati al trattamento per il servizio di call center per le finalità di prenotazione degli utenti e servizi assistenziali ed informativi correlati alle richieste avanzate da parte degli utenti.

### **CONSERVAZIONE DEI DATI**

I Suoi dati saranno conservati per il periodo strettamente necessario all'adempimento degli obblighi pre-contrattuali o per soddisfare le richieste da Lei avanzate ed, eventualmente, per l'esercizio del diritto di difesa del Titolare.

Nel caso in cui Lei abbia presentato richiesta di preventivo la conservazione avrà luogo per un anno ed in caso di accettazione del preventivo esso seguirà l'iter della documentazione contabile con la conservazione per dieci anni in linea con il termine di prescrizione delle azioni legali in caso di responsabilità contrattuale.

Nel caso in cui siano presentati reclami inerenti la qualità del prodotto le informazioni saranno messe a disposizione, previa anonimizzazione, dei certificatori della qualità e saranno conservati, per il periodo di 24 mesi dalla telefonata. In caso di contenzioso la conservazione avrà luogo per il periodo di prescrizione del diritto.

Le registrazioni delle telefonate saranno conservate, in un ambiente separato e accessibile esclusivamente a personale espressamente autorizzato, per un massimo di 72 ore o, qualora ne ricorrano i presupposti, per il tempo necessario a consentire al Titolare la tutela dei propri diritti. SGAM S.p.A. registra la telefonata, nel proprio legittimo interesse, per la tutela degli operatori. La registrazione della telefonata verrà ascoltata solo se necessario per la tutela legale dei diritti di SGAM S.p.A.. In caso contrario verrà cancellata dopo 72h.

Il suo messaggio registrato, lasciato al servizio di call center, verrà ascoltato da un soggetto autorizzato ed appositamente designato, per essere inoltrato all'ufficio competente a seconda delle sue richieste. Riguardo la conservazione si applicano i termini di cui sopra.

### **I DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

L'elenco dei soggetti nominati Responsabili esterni è disponibile presso la sede operativa del Titolare ed è consultabile rivolgendosi al medesimo presso la sua sede operativa o alla mail [privacy@acqualete.it](mailto:privacy@acqualete.it) oppure rivolgendosi al Responsabile per la protezione dei dati personali alla mail [dpo@acqualete.it](mailto:dpo@acqualete.it).

Con le medesime modalità potrà esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione e gli altri diritti di cui all'art. 15 e ss. del Regolamento europeo. I medesimi diritti potranno essere esercitati scrivendo a ciascun Titolare presso la propria sede ed indicando, preferibilmente, nell'oggetto "PRIVACY". Inoltre, Lei potrà



proporre reclamo innanzi all'Authority privacy [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) laddove ritenga vi sia stata una violazione dei Suoi dati personali.

