

Informativa sul trattamento dei dati personali mediante sistema di risposta vocale automatizzata (IVR)

La presente informativa è resa da Connecto Energy S.r.l. ai soggetti che contattano telefonicamente la società e accedono al sistema di risposta vocale automatizzata (di seguito, "**sistema IVR**") per richiedere un appuntamento con un agente commerciale.

L'informativa è predisposta nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, "**Regolamento**") e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal d.lgs. 101/2018 (di seguito, "**Codice Privacy**").



Chi tratta i tuoi dati

Il titolare del trattamento è Connecto Energy S.r.l. con sede legale in Piazza Eleonora Duse n. 2 – 20122 | Milano (MI), contattabile all'indirizzo PEC connectoenergy@legalmail.it (di seguito, "**Connecto Energy**" o "**Titolare**").

Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati personali, contattabile all'indirizzo e-mail: dpo@connecto.energy.



Quali dati trattiamo

Nel contesto della chiamata *inbound* verso il sistema IVR, il Titolare tratta dati personali comuni riferibili all'utente che effettua la chiamata, quali, a titolo esemplificativo:

- il numero telefonico chiamante;
- i dati identificativi e di contatto eventualmente forniti dall'utente; le informazioni necessarie alla gestione della richiesta di appuntamento;
- il contenuto della conversazione telefonica;
- eventuale registrazione audio della chiamata.

Non vengono raccolti dati particolari (i.e. origine razziale od etnica, convinzioni religiose, filosofiche, opinioni politiche, appartenenza sindacale, oppure dati relativi alla salute o alla vita sessuale). Qualora l'utente comunichi in modo accidentale o volontario tali dati il Titolare potrà non considerarli e cancellarli.

Il conferimento dei dati personali è necessario per consentire a Connecto Energy di gestire la richiesta dell'utente e fissare l'appuntamento richiesto. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di dare seguito alla richiesta stessa.

Resta inteso che l'utente è libero di interrompere la chiamata in qualsiasi momento.



Perché trattiamo i vostri dati

I dati personali sono trattati esclusivamente per finalità connesse alla gestione della richiesta dell'utente, e in particolare per:

- consentire la corretta presa in carico della chiamata, la gestione della richiesta dell'utente;
- la fissazione di un appuntamento con un agente di Connecto Energy;
- il successivo ricontatto strettamente necessario a dare seguito alla richiesta formulata.

La base giuridica del trattamento è individuata nell'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) del Regolamento, in quanto la chiamata è volontariamente effettuata dall'utente al fine di ricevere informazioni e valutare una possibile proposta contrattuale e il ricontatto avviene esclusivamente per dare seguito alla richiesta formulata dall'utente e non è finalizzato allo svolgimento di attività promozionali ulteriori.

La registrazione della chiamata è effettuata per:

- garantire la qualità e la tracciabilità della richiesta e dell'appuntamento (la base giuridica del trattamento è individuata nell'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) del Regolamento);

- esigenze di difesa in giudizio e gestione di eventuali contestazioni (la base giuridica del trattamento è individuata nel legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del Regolamento);
- finalità di verifica e miglioramento del servizio reso all'utenza (la base giuridica del trattamento è individuata nel legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del Regolamento).

Il Titolare ha effettuato una valutazione del legittimo interesse, ritenendo che tali trattamenti siano compatibili con le ragionevoli aspettative dell'interessato, tenuto conto della natura del servizio e delle modalità di raccolta dei dati.

La registrazione è preceduta da apposito avviso all'inizio della chiamata.



Quanto conserviamo i dati

I dati personali sono trattati e conservati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza e minimizzazione di cui all'art. 5 del Regolamento.

Le registrazioni delle chiamate sono conservate per un periodo limitato e proporzionato alle finalità perseguite, e comunque non superiore a dodici mesi.

Decorso il periodo di conservazione applicabile, i dati personali saranno cancellati, anonimizzati o comunque resi non più identificabili, salvo che la loro ulteriore conservazione sia necessaria per adempiere a obblighi di legge o per la tutela di un diritto del Titolare.



Come trattiamo i dati

Il trattamento dei dati personali è effettuato mediante strumenti automatizzati e, se del caso, manuali, nel rispetto delle misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate a garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati, ai sensi degli artt. 25 e 32 del Regolamento.

Il trattamento è svolto da personale autorizzato dal Titolare ovvero da soggetti terzi espressamente nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento, operanti sotto l'autorità e secondo le istruzioni del Titolare.



A chi comunichiamo i dati

I dati personali potranno essere comunicati a soggetti che forniscono a Connecto Energy servizi strumentali o accessori alla gestione delle chiamate e degli appuntamenti (ad esempio fornitori di piattaforme IVR o servizi informatici), che operano in qualità di Responsabili del trattamento.

L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento può essere richiesto al Titolare ai recapiti indicati nella presente informativa.

I dati non sono oggetto di diffusione.



Trasferimento di dati

I dati personali verranno trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo. Eventuali trasferimenti di dati personali al di fuori dello Spazio Economico Europeo avverranno unicamente previa adozione di adeguate garanzie, come previsto dalla normativa e, in particolare, a norma degli artt. 44 – 49 del Regolamento.



Quali sono i vostri diritti

I seguenti diritti possono essere fatti valere utilizzando i dati di contatto dei Titolari indicati nella tabella in epigrafe.

Diritto	Definizione
Accesso	• diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali e in tal caso, di ottenere informazioni su origine, finalità, categoria di dati trattati, destinatari di comunicazione e/o trasferimento dei dati, etc.; e • diritto di ottenere copia dei dati personali, purché ciò non leda i diritti e le libertà altrui
Rettifica	Diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti senza ingiustificato ritardo, nonché l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa
Cancellazione	Diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali senza ingiustificato ritardo nel caso in cui: i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità del trattamento; il consenso su cui si basa il trattamento è revocato e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento; i dati personali sono stati trattati illecitamente; i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale
Opposizione	Diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che hanno come base giuridica un interesse legittimo del Titolare
Limitazione	Diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la limitazione del trattamento, nei casi in cui sia contestata l'esattezza dei dati personali (per il periodo necessario al Titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali), se il trattamento è illecito e/o in qualità di interessati vi siete opposti al trattamento.
Portabilità	Diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento, solo per i casi in cui il trattamento sia basato sul consenso e per i soli dati trattati tramite strumenti elettronici.
Non essere sottoposto a decisioni automatizzate	Diritto di ottenere dal Titolare di non essere sottoposto a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, inclusa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardino l'Interessato o che incidano significativamente sulla sua persona, salvo che tali decisioni siano necessarie per la conclusione o l'esecuzione di un contratto o si basino sul consenso prestato dall'Interessato.
Revoca del consenso	Diritto di revocare in qualsiasi momento il proprio consenso prestato per una più delle finalità sopra elencate, senza che ciò pregiudichi la liceità del trattamento svolto dal Titolare sino alla revoca.
Reclamo all'Autorità	Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'Interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo dello Stato membro in cui risiede o lavora abitualmente, ovvero dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione.