

CALL CENTER – LATO LAVORATORE

	A. CATEGORIE DI DATI TRATTATI: I dati personali raccolti e trattati nello svolgimento dell'attività lavorativa sono: - Dati Comuni: Dati audio della registrazione vocale della conversazione telefonica tra lavoratore e utente sui numeri del servizio clienti (numero verde da rete fissa, e numero fisso da rete mobile per il contact center).
	B. TITOLARE DEL TRATTAMENTO e RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DATI: - Il Titolare del Trattamento dei dati personali è: SII Scpa - via I° Maggio 65, 05100 Terni, tel. 0744479911, E.mail: segreteria@siiato2.it; PEC: segreteriasii@arubapec.it. - Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO ai sensi degli artt. 37 – 39 del Reg. UE 2016/679) è stato nominato ed è contattabile a all'indirizzo di posta elettronica: privacy@siiato2.it.
	C. FONTE DEI DATI PERSONALI: I dati in nostro possesso sono forniti direttamente dal lavoratore o da società esterne incaricate del contact center per la negoziazione del contratto con il cliente o per la segnalazione dei guasti.
	D. FINALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI E BASE GIURIDICA: I dati personali sono trattati dal Titolare per il perseguimento delle seguenti finalità: a) gestione del pronto intervento; b) acquisizione e negoziazione del contratto di fornitura idrica con gli utenti, e gestione delle richieste commerciali; Le basi giuridiche per effettuare il trattamento e perseguire le finalità risiedono: -nell'obbligo legale del titolare ex art. 6 lett. c) per la finalità di cui alle lettere a e b Fonti normative: Art. 51 comma 6 e 7 D. Lgl 206/2005 e s.m.i. (codice del consumo) inerente i contratti a negoziati telefonicamente; L'azienda in ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 4 della legge 20 maggio 1970 (Statuto dei lavoratori), così come modificata dall'art. 23, del D.Lgs.n.151/2015, ha stipulato l'accordo sindacale inerente la gestione del call center. -nell'esecuzione del contratto o nell'esecuzione di misure precontrattuali ex art. 6 lett. b. per la finalità di cui alla lettera a;
	E. DESTINATARI DEI DATI: I dati di natura personale trattati potranno essere comunicati a destinatari, che rivestono il ruolo di responsabili (ex art. 28 del Reg. UE 2016/679), o di Titolari autonomi e/o di persone fisiche che agiscono sotto l'autorità del Titolare o del Responsabile (ex art. 29 del Reg. UE 2016/679), per le finalità sopra indicate. In particolare, i dati potranno essere comunicati: - ai soci imprenditori costituenti la Società Consortile SII (es. ASM Terni S.p.A.); - ai gestori del sistema informativo, delle reti di comunicazione, dell'infrastruttura e dei servizi informatici; al fornitore dell'applicativo del contact center; alle autorità competenti per adempimenti di obblighi di legge e/o di disposizioni di organi pubblici, alla società che effettua attività di contact center per conto del titolare (es. Sagres srl), al rappresentante sindacale del lavoratore in caso di richiesta.

CALL CENTER – LATO LAVORATORE

	F. TRASFERIMENTO DEI DATI VERSO PAESI TERZI: I dati raccolti non sono oggetto di trasferimento verso Paesi Terzi al di fuori dello Spazio Economico Europeo.
	G. PERIODO DI CONSERVAZIONE: Nel caso in cui le registrazioni non costituiscano prova del perfezionamento del contratto o della negoziazione di eventuali modifiche, i dati audio potranno essere conservati al massimo per 6 anni. Per tutti gli altri casi, i dati personali raccolti saranno conservati nei termini di legge, e comunque fino a dieci anni successivi dalla conclusione del contratto di fornitura (art. 2946 c.c.) o da quando i diritti che da esso dipendono possono essere fatti valere (art. 2953 c.c.) o dalla data dell'ultima registrazione contabile (art. 2220 c.c.), o all'esito della gestione del contenzioso. I dati personali potranno essere conservati per periodi più lunghi in caso di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, fatta salva l'attuazione di misure tecniche e organizzative adeguate richieste dal regolamento a tutela dei diritti e delle libertà dell'interessato.
	H. DIRITTI DELL'INTERESSATO: All'utente, rispetto ai dati in possesso di SII Servizio Idrico Integrato, è riconosciuto e assicurato il pieno esercizio dei diritti indicati dal Capo III "Diritti dell'interessato" del Regolamento UE 679/2016, ove esercitabili, quali: Diritto di accesso, Diritto alla rettifica, Diritto alla cancellazione, Diritto alla limitazione del trattamento, Diritto alla portabilità, Diritto di opposizione al seguente indirizzo di posta elettronica: privacy@siiato2.it. E' riconosciuto inoltre il Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 77 Capo VIII del succitato Regolamento.
	I. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI I dati personali saranno conservati in modalità informatica presso i locali disponibili al Titolare, la sede del socio operativo della società consortile, la sede di eventuali soggetti terzi, autorizzati quali responsabili dal Titolare. Tutte le attività di trattamento e conservazione dei dati avvengono in un contesto disciplinato da misure di sicurezza a totale garanzia della protezione dei dati degli utenti e della protezione dei dati a questi riferiti. A tale scopo, SII Servizio Idrico Integrato, in qualità di Titolare del trattamento, si impegna a valutare l'adeguato livello di sicurezza in relazione ai rischi presentati dal trattamento dei dati e alla luce di tale valutazione si impegna a predisporre tutte le misure di sicurezza necessarie e adeguate - al fine di evitare rischi di perdita, distruzione o manomissione, divulgazione non autorizzata o accesso in modo accidentale o illegale ai dati personali - attraverso strumenti quali, a titolo meramente esemplificativo, l'attribuzione di password di accesso, identificativi di utente e quant'altro richiesto in materia di sicurezza dei dati personali e tutte le misure richieste ai sensi dell'art. 32 del Regolamento Europeo 2016/679.

Il Titolare SII Servizio Idrico Integrato

Ultimo aggiornamento: maggio 2025