

## INFORMATIVA PRIVACY CONTACT CENTER

Il testo presente in questa pagina è redatto per informare adeguatamente i soggetti ai quali si riferiscono le utenze telefoniche chiamate per lo svolgimento di attività riconducibili a Connecto S.r.l. (di seguito, “**CONNECTO**”), ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 (di seguito, “**GDPR**”). Questo documento integra l’informativa breve rilasciata oralmente al soggetto chiamato all’inizio della comunicazione.

### Qual è la Finalità del trattamento?

CONNECTO, assume il ruolo di titolare del trattamento dei dati personali relativi alle utenze da contattare per le attività di call center, per operazioni di:

- a) *outbound* di *telemarketing* per presa appuntamento con un operatore commerciale di CONNECTO;
- b) *outbound* di indagine sul livello di soddisfazione della clientela;
- c) *inbound* di assistenza ai clienti.

### Quali fonti di dati utilizziamo?

Le utenze telefoniche utilizzate per effettuare le chiamate sono acquisite da diverse fonti in relazione alle finalità perseguite e precisamente:

- a) per l’effettuazione di offerte contrattuali, le utenze sono acquisite dagli archivi di CONNECTO, da terze parti fornitrici di liste di anagrafiche “*consensate*” per finalità di marketing ovvero dagli stessi call center che dispongono di specifiche liste “*consensate*”;
- b) per le indagini sul livello di soddisfazione della clientela, le utenze sono tratte dagli archivi di CONNECTO;
- c) per le attività di assistenza ai clienti, non si fa uso di liste, trattandosi di operazioni inbound.

Per il dettaglio delle fonti diverse da quelle di CONNECTO è possibile inoltrare richiesta specifica via posta, all’indirizzo postale di Via Adige, 8 – 20135 | Milano (MI) o tramite e-mail, all’indirizzo: [servizio.clienti@connecto.energy](mailto:servizio.clienti@connecto.energy)

### Quali dati personali sono trattati?

I dati oggetto delle attività di call center sono le utenze telefoniche utilizzate per effettuare le chiamate e le ulteriori informazioni che l’interlocutore eventualmente rilascia all’operatore per la presa appuntamento gas oppure per rispondere al sondaggio sul livello di soddisfazione dei servizi erogati oppure ancora per risolvere problemi o interrogativi posti dal medesimo interlocutore all’assistenza clienti.

### Qual è la base giuridica del trattamento dei dati?

Nel caso di contatti telefonici, l’utilizzo delle relative utenze è legittimato come segue:

- a) per le chiamate telefoniche a fini promozionali:
  - (i) le utenze che provengono dagli elenchi telefonici pubblici sono riscontrate con il Registro Pubblico delle Opposizioni e solo quelle residue dopo tale riscontro vengono utilizzate – in tal modo ci si avvale della deroga al consenso preventivo prevista dall’articolo 130 del D.Lgs. 196 del 2003 (“**Codice Privacy**”);
  - (ii) quelle provenienti da liste acquisite da terzi, si avvalgono di uno specifico consenso rilasciato dall’interessato ad un loro utilizzo, anche ad opera di terzi, per finalità di promozione commerciale.
- b) Per le chiamate telefoniche per assistenza:
  - (i) nel caso in cui l’operatore telefonico chiami l’interessato in risposta ad una precedente sollecitazione dello stesso, il consenso dell’utente non è dovuto, in quanto si dà esecuzione ad una precedente richiesta dell’utente.

### Come opporsi o revocare il proprio consenso al trattamento dei dati?

La revoca del consenso all’utilizzo dei dati personali per finalità promozionali di CONNECTO ovvero l’opposizione ad essere contattati da CONNECTO, anche tramite terzi, per le medesime finalità può avvenire secondo diverse modalità e precisamente:

- a) manifestando la propria opposizione all’operatore telefonico che ne prenderà nota e comunicherà tale decisione a CONNECTO per le conseguenti registrazioni necessarie;
- b) inviando una comunicazione in tal senso all’indirizzo e-mail: [servizio.clienti@connecto.energy](mailto:servizio.clienti@connecto.energy);

c) inviando una comunicazione epistolare all'attenzione dell'Ufficio Amministrazione, in Via Adige 8, 20135 | Milano (MI).

### **Chi ha accesso ai dati?**

Il trattamento dei dati è eseguito ad opera di soggetti, interni od esterni a CONNECTO, a ciò appositamente incaricati ed impegnati alla riservatezza cui è stato assegnato uno specifico ruolo di responsabile o incaricato del trattamento e a cui sono state impartite adeguate istruzioni operative.

Per lo svolgimento di tali attività CONNECTO si affida anche ad entità terze che agiscono per suo conto previa contrattualizzazione del rapporto con tali terze parti designate responsabili del relativo trattamento, ai sensi dell'articolo 28 del GDPR. In talune circostanze l'appaltatore di CONNECTO si avvale a sua volta di un'ulteriore terza parte (sub-appaltatore) che effettua le operazioni di call center, designato per ciò stesso sub-responsabile del trattamento.

### **Come sono protetti i Suoi dati?**

CONNECTO prende sul serio la sicurezza dei Suoi dati e dispone di politiche e controlli interni per garantire che i Suoi dati non vengano persi, distrutti accidentalmente, utilizzati in modo improprio o divulgati e non siano accessibili se non da soggetti autorizzati nell'ambito dello svolgimento delle proprie mansioni. Si prega di leggere la procedura privacy aziendale adottata da CONNECTO per maggiori dettagli sulle politiche e controlli interni.

L'accesso a database o sistemi che contengono i Suoi dati sono riservati ai soli soggetti autorizzati.

### **Quali sono i Suoi diritti?**

Lei in quanto soggetto interessato, ha diritto a quanto segue:

- accedere e ottenere una copia dei Suoi dati su richiesta;
- richiedere che vengano rettificati dati errati o incompleti;
- richiedere che CONNECTO cancelli o limiti il trattamento dei dati, ad esempio quando i dati non sono più necessari ai fini del trattamento;
- opporsi al trattamento dei Suoi dati svolto da CONNECTO sulla base dei propri legittimi interessi come fondamento giuridico per il trattamento; e
- chiedere di limitare il trattamento dei Suoi dati qualora dovessero risultare inaccurati o in caso di controversia in merito al fatto che i Suoi interessi prevalgono sui motivi legittimi di CONNECTO al trattamento dei dati stessi.

Se si desidera esercitare uno di questi diritti, si prega di contattare il Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo e-mail: [dpo@connecto.energy](mailto:dpo@connecto.energy)

Se ritiene che CONNECTO non abbia rispettato i Suoi diritti in materia di protezione dei dati, può presentare un reclamo al Garante per la protezione dati personali.

### **Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati**

Il Titolare del trattamento è Connecto S.r.l. (P.Iva e Cod. Fisc. 08606060963), con sede legale in Piazza Eleonora Duse, 2 – 20122 | Milano (MI).

Connecto ha nominato un Responsabile della protezione dei dati contattabile al seguente indirizzo e-mail: [dpo@connecto.energy](mailto:dpo@connecto.energy).

**Questo documento è aggiornato e validato e sarà revisionato e integrato su base annuale o in caso di modifiche rilevanti.**