

INFORMATIVA COMPLETA PER GLI UTENTI DEL CONTACT CENTER E DEL CENTRALINO
Artt. 13-14, Regolamento Europeo 679/2016

La società Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. con sede in Teramo (TE), via Delfico, 73, P. Iva 00914920673, Titolare del trattamento ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, (di seguito, per brevità, Titolare),

INFORMA

gli utenti che si rivolgono al contact center mediante telefono al nr. 800.253230 o alle numerazioni di centralino 0861 4396 1, 0861 410050 e 0861 240987 o connessione alla chat per il tramite dei siti web <https://www.teramoambiente.it> e www.differenziatateramo.it, che i dati personali spontaneamente conferiti dagli interessati saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza, nel rispetto dei principi sanciti dall'ordinamento comunitario ed italiano.

Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati, al quale potranno essere formulate istanze e richieste all'indirizzo email dpo@teramoambiente.it

Finalità e base giuridica del trattamento

La raccolta ed il conseguente trattamento vengono effettuati dal Titolare nel rispetto delle misure di sicurezza e prescrizioni del Regolamento Europeo 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, o da soggetti da esso delegati (appositamente selezionati e dotati della necessaria professionalità), con procedure manuali ed informatizzate, al fine di dare esecuzione a specifiche richieste degli utenti i quali si possono rivolgere al contact center per prenotare la raccolta di rifiuti ingombranti a domicilio, per avere informazioni generiche sul servizio, per richiedere servizi specifici come la raccolta di pannolini e/o pannoloni o per segnalare mancate raccolte e disservizi in genere. Gli utenti possono utilizzare le numerazioni di centralino per contattare direttamente i dipendenti dell'Azienda afferenti ai diversi Uffici del Titolare.

La base giuridica del trattamento è l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare, in particolare relativamente alla gestione dei servizi pubblici e/o di pubblica utilità (art. 6, par.1, lett.e del Regolamento (UE) 2016/679) nonché per il perseguimento del legittimo interesse del titolare (art. 6, par.1, lett.f).

È, comunque, sempre possibile richiedere al Titolare di approfondire la concreta base giuridica di ciascun trattamento.

Natura del conferimento

Il trattamento dei dati anagrafici e dei recapiti telefonici o telematici è indispensabile per soddisfare le richieste dell'interessato ed adempiere alle obbligazioni contrattuali. Il conferimento è quindi obbligatorio, non potendosi, in caso di mancato rilascio del consenso o di revoca dello stesso, dar luogo al trattamento. L'eventuale comunicazione di dati inesatti o carenti potrà comportare l'impossibilità totale o parziale di dare esecuzione alle richieste dell'interessato e la non conformità dei risultati rispetto agli accordi intercorsi.

Dati ceduti dall'interessato.

L'utilizzo della chat comporta l'acquisizione dei dati degli utenti nel sistema informatico del Contact Center ed il loro transito, senza archiviazione, attraverso il servizio di hosting del sito Web (c.d. "snippet") del Titolare ed in quello (<https://xcallymotion.com>) del provider del servizio applicativo, attraverso l'utilizzo di protocolli crittografici a protezione della autenticità del sito e della riservatezza della comunicazione. Le informazioni sono protette da un sistema di autenticazione e sono raggiungibili esclusivamente da chi è in possesso delle credenziali di accesso.

I dati conferiti potranno essere utilizzati per ricontatti successivi o per eventuali campagne di ricognizione della soddisfazione del cliente e della percezione del servizio.

Il conferimento dell'indirizzo di posta elettronica dell'interessato è facoltativo per accedere alla chat e necessario (con la conseguente memorizzazione nel sistema) per ricevere la trascrizione della chat. Sono memorizzati anche i dati inclusi nella chat. Per accedere alla chat occorre, altresì, dichiarare sotto la propria responsabilità di essere maggiorenne attraverso la spunta di una apposita casella. Sono inclusi i dati memorizzati nel messaggio. Il Titolare suggerisce di non trasmettere i dati o le informazioni personali di terzi, o non strettamente connessi alla fruizione del servizio, salvo che sia assolutamente necessario.

Dati di Minori

I dati dei minori che contattano telefonicamente il contact center sono trattati esclusivamente con il consenso dei genitori e con i limiti imposti dalla legge. I minori non possono accedere alla chat.

Comunicazione e diffusione

I dati trattati dal Titolare sono esclusivamente di natura “generica” (nome, cognome, indirizzo, recapiti telefonici e telematici, ecc.) e non sono destinati alla diffusione. Il Titolare non richiede e non ha interesse a rilevare e trattare dati classificati dal Regolamento come “particolari” (sanitari, genetici, biometrici, ecc.) o “penali”. I dati dovranno essere ceduti a terzi nell’adempimento di obblighi derivanti da leggi o regolamenti (Istituzioni, Forze dell’Ordine, Autorità Giudiziaria, ecc.) ovvero per attività direttamente o indirettamente connesse al rapporto instaurato. A titolo esemplificativo e non esaustivo si citano:

- Consulenti, collaboratori, società di servizi, nei limiti di quanto necessario per espletare l’incarico conferito dal Titolare;
- Società controllate e/o partecipate e/o collegate che possono eventualmente accedere ai dati, nei limiti strettamente necessari per svolgere compiti affidati dal Titolare. I dati potranno essere comunicati a soggetti operanti nell’ambito dell’Unione Europea, o in paesi che garantiscano lo stesso livello di protezione previsto dal Regolamento Europeo 679/2016. L’elenco aggiornato dei responsabili del trattamento è reperibile presso la sede del Titolare. I dati dell’interessato potranno essere comunicati a soggetti operanti in paesi non UE ove espressamente consentito dall’interessato. In ogni caso, il trattamento dei dati operato nei vari paesi sarà adeguato alle norme più restrittive, al fine di assicurare comunque il massimo livello di tutela. Potranno essere ceduti a terzi, anche a titolo oneroso, se l’interessato avrà rilasciato espresso consenso, per finalità direttamente o indirettamente connesse all’attività del Titolare.

Tempi di conservazione dei dati

I dati trattati dal Titolare, fatti salvi gli obblighi di Legge, sono conservati per permettere il corretto svolgimento del servizio richiesto, oltre obblighi di Legge e comunque periodicamente verificati, anche con procedure automatiche, al fine di garantirne l’aggiornamento e la effettiva rispondenza alle finalità del trattamento. Una volta terminata la procedura i dati saranno cancellati, salvo che non debbano essere trattati per tutelare diritti in sede giudiziaria, per obblighi normativi o per espressa richiesta dell’interessato. Al termine del trattamento e a seguito della cancellazione, i diritti dell’interessato non potranno più essere esercitati. In ogni caso la durata massima della conservazione non potrà superare quella del contratto di affidamento dei servizi pubblici per cui il trattamento viene effettuato.

Diritti dell’interessato

Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR 679/2016. In particolare l’interessato ha facoltà di revocare in qualsiasi momento il consenso al trattamento dei dati, chiederne la rettifica, l’aggiornamento, la trasformazione in forma anonima, limitarne anche parzialmente l’utilizzo, chiederne la portabilità e l’eventuale cancellazione. I diritti sono esercitabili nei limiti in cui il trattamento non sia obbligatorio per disposizioni di legge o regolamento.

Le istanze relative all’esercizio dei diritti dell’interessato possono essere indirizzate al Titolare al seguente indirizzo: privacy@teramoambiente.it oppure via posta, a Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A., Via Delfico, 73, 64100 Teramo, fax: 0861 211346.