



INFORMATIVA REGISTRAZIONE CHIAMATE

Art. 13-14 Regolamento UE 27 aprile 2016 n. 679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati"

GAIA S.p.A. in qualità di Titolare del trattamento, informa, anche ai sensi degli articoli 13 del Regolamento UE 27 aprile 2016 n. 679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (in seguito "Regolamento"), che le chiamate telefoniche al Servizio Clienti saranno oggetto di registrazione e di conseguenza di una attività di trattamento dei dati personali del chiamante:

1. Natura e tipologia dei dati raccolti

I dati personali che trattiamo sono quelli forniti dall'Utente durante la chiamata, quali dati identificativi, di contatto e relativi al servizio richiesto o alla problematica trattata, assieme a informazioni correlate alla chiamata quali i riferimenti temporali della chiamata, il servizio richiesto, la correlazione al contratto e ai servizi attivi con l'utente.

2. Finalità del trattamento e base giuridica

Le registrazioni, effettuata in base a quanto previsto dagli obblighi imposti alla nostra Società derivanti dalle regole dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)), ranno utilizzate per adempiere gli obblighi derivanti la normativa di settore e sulla base del legittimo interesse del Titolare, per motivi di tutela legale e per migliorare la qualità del servizio reso all'utenza.

3. Conferimento e conservazione dei dati

Il conferimento dei dati relativo alla gestione delle chiamate è necessario, pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli o al successivo trattamento potrà determinare l'impossibilità della scrivente a dar corso agli interventi o ai servizi richiesti. I dati derivanti dalla telefonata saranno trascritti all'interno di un registro elettronico, i cui dati saranno conservati per 5 anni dalla data della chiamata ricevuta e potranno essere comunicati all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, al fine di verificare il livello di servizio e garantire elevati standard di qualità.

Le registrazioni vocali saranno conservate per il periodo di tempo necessario al corretto assolvimento delle operazioni richieste dall'utente o dalle procedure organizzative interne di verifica della qualità del servizio, salva l'osservanza di specifici obblighi di legge che ne prevedano l'ulteriore conservazione.

4. Destinatari dei dati personali

I dati personali da Lei forniti saranno trattati da personale incaricato, opportunamente istruito e operante sotto l'autorità e la responsabilità del Titolare o del Call Center a cui è affidato il servizio, contrattualizzato quale Responsabile del trattamento. I dati potranno essere comunicati a tutti i soggetti (concessionari di servizi, enti gestori, uffici, enti ed organi della pubblica amministrazione, aziende o istituzioni) che, secondo le norme vigenti, la Società è tenuta a trasmetterli, nonché ai soggetti a cui è riconosciuto il diritto di accesso.

Alcuni dati personali potranno essere trattati, inoltre, da soggetti terzi che forniscono servizi strumentali, tra cui servizi tecnici di assistenza all'utente, servizi di comunicazione, posta elettronica, servizi tecnici informatici, società o studi di consulenza legale, fiscale e commerciale, imprese di assicurazione e altri fornitori di servizi inerenti alle finalità sopracitate. Ai soggetti sopra indicati saranno comunicati solo i dati strettamente necessari per l'espletamento delle relative funzioni.

L'elenco aggiornato di tutti i destinatari è disponibile presso la sede del Titolare del trattamento.

5. Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dal CAPO III del succitato Regolamento.

In particolare, l'interessato ha diritto di chiedere al Titolare l'accesso ai dati che lo riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei dati incompleti, la limitazione del trattamento; di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico; di opporsi in tutto od in parte all'utilizzo dei dati; nonché di esercitare gli altri diritti a questi riconosciuti dalla disciplina applicabile.

Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a mezzo posta al Titolare presso la Casella Postale 199 55045 Pietrasanta, Frazione Marina, oppure tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: privacy.clienti@gaia-spa.it.

Ai sensi dell'art. 77 del Regolamento UE 2016/679, inoltre, l'interessato ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante



per la Protezione dei Dati personali nel caso in cui ritenga che il trattamento violi il citato Regolamento.

6. Titolare del trattamento dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati

Titolare del trattamento dei dati personali è GAIA S.p.A. - Via Gaetano Donizetti, 16 55045 Pietrasanta, Frazione Marina di Pietrasanta. Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è contattabile all'indirizzo email privacy@gaia-spa.it