

Informativa Privacy

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 Etna Consulting & Service Srl (di seguito indicata come “Società”), ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 (“GDPR”).

Titolarità e finalità del trattamento

Etna Consulting & Service srl con sede principale in Via San Giuseppe Alla Rena, 10 – 95125 Catania (CT), CF *CMDSVT84H12G371J* & P. IVA *04954600872* assume il ruolo di titolare del trattamento dei dati personali relativi alle utenze da contattare per le attività di call center, per operazioni:

- outbound di verifica informazioni anagrafiche, teleselling e up-selling per formulare offerte contrattuali
- inbound di assistenza ai clienti.

RPD e DPO

Il Responsabile del trattamento dati e della protezione dati sono, rispettivamente, la sig.ra Nicosia Rosaria e l'avv. Destasio Rosa Luna che possono essere contattate ai seguenti indirizzi di posta elettronica: rdp@etnacs.it e dpo@etnacs.it per tutte le questioni inerenti il trattamento e la protezione dei dati personali.

Fonti dei dati utilizzati

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

- per l’effettuazione di offerte contrattuali, i contatti sono acquisiti dagli archivi della Società, da terze parti fornitrici di liste di anagrafiche “consensate” per finalità di marketing.
- 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 Società è possibile inoltrare richiesta specifica tramite e-mail, all'indirizzo: privacy@etnacs.it

Tipo dei dati personali

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 sottoscrizione di contratti oppure per risolvere problemi o interrogativi posti dal medesimo interlocutore all’assistenza clienti.

I dati personali trattati includono, a titolo esemplificativo:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data e luogo di nascita);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, POD);
- registrazioni vocali;
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.

Il Titolare potrebbe trattare dati particolari dei propri clienti per dare seguito a specifiche richieste.

Modalità del trattamento e periodo di conservazione dati

I dati sono utilizzati con mezzi elettronici e sono protetti mediante le misure di sicurezza previste dal legislatore, volte ad evitarne l'accesso non autorizzato, la perdita o distruzione. Per quel che riguarda la conservazione dei dati:

I dati relativi alle informazioni acquisite dai clienti (dati anagrafici e di indirizzo, mail, documenti di identità, dati di pagamento) vengono conservati “per il tempo utile all’attivazione del servizio”; tale periodo non viene espressamente quantificato perché variabile. Tali dati, tuttavia, vengono sempre trasferiti ai nostri partner.

I dati quali registrazione vocali e log delle telefonate vengono, invece, conservati per 5 anni, tempo limite per la prescrizione di eventuali reclami. Tali dati, tuttavia, vengono sempre trasferiti ai nostri partner.

Consenso

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

- Per le chiamate telefoniche a fini promozionali
 - le utenze contattate sono sempre provenienti da liste “consensate” fornite da terze parti. Ove le utenze dovessero provenire dagli elenchi telefonici pubblici verrebbero riscontrate con il Registro Pubblico delle Opposizioni e solo quelle residue, a seguito di tale riscontro, verrebbero utilizzate – in tal modo ci si avverrebbe della deroga al consenso preventivo prevista dall’articolo 130, comma 3-bis, del codice privacy D.lgs 196 del 2003.
- Per le chiamate telefoniche per assistenza
 - 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.

Revoca del consenso

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

- Manifestando la propria opposizione all'operatore telefonico che ne prenderà nota e comunicherà tale decisione alla Società per le conseguenti registrazioni necessarie
- Inviando una comunicazione in tal senso all'indirizzo e-mail privacy@etnacs.it

Ambito di circolazione dei dati

Il trattamento dei dati è eseguito ad opera di soggetti interni, 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. Si precisa che i dati personali acquisiti non verranno trasferiti in Paesi terzi.

Diritti dell'interessato

L'utente ha il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali presso la Società e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; inoltre, si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, al loro trattamento per finalità di promozione commerciale, nonché il diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo.

Le richieste vanno rivolte:

- via e-mail, all'indirizzo: privacy@etnacs.it

La succitata email può inoltre essere adoperata per qualunque ulteriore esigenza di chiarimento inerente l'uso dei dati personali raccolti.