

INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI REGISTRAZIONE TELEFONATE SERVIZIO CLIENTI

Informativa all'interessato in relazione al trattamento di dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679, Artt. 13-14

Planetel S.r.l. in qualità di titolare del trattamento, informa che in fase di contatto del Servizio Clienti potranno essere acquisiti dati personali, che saranno utilizzati solo per le finalità e attraverso le modalità di seguito indicate.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO E DPO

Titolare del trattamento dei dati personali è: Planetel S.r.l. Via Boffalora n.4, 24048 Treviolo (BG), Tel 035.204011.

Il **Responsabile della Protezione dei dati personali** è Ing. Vincenzo Singuaroli, Via Boffalora n.424048 Treviolo (BG), tel. 035 204077 - dpo@planetel.it

2. DATI DI CONTATTO

Il titolare è raggiungibile a mezzo di raccomandata A/R all'indirizzo sopra indicato ovvero al seguente indirizzo e-mail: planetel@pecm.it

3. TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI, FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati personali acquisiti sono quelli forniti dall'Interessato in fase di contatto del Servizio Clienti del Titolare ossia raccolti nell'ambito dei servizi di assistenza commerciale, tecnica, contrattuale e di customer care con l'ausilio di mezzi informatici.

In particolare, saranno **raccolti e trattati i seguenti dati personali**:

- dati di contatto: nome cognome, anagrafica, ruolo, email del Cliente/personale del cliente/soggetto chiamante;
- contenuto della richiesta;
- registrazione delle telefonate ricevute.

È escluso ogni interesse di raccolta e/o registrazione di dati particolari o giudiziari; pertanto, si invita a non fornire tali informazioni durante le telefonate con gli operatori. L'eventuale comunicazione di dati particolari sarà trattata dal Titolare unicamente nel caso in cui siano conferiti per gestire la richiesta.

Le **finalità del trattamento** sono le seguenti:

- gestire le vostre richieste in modo più efficiente e veloce;
- misurare e monitorare il livello di soddisfazione dei clienti e/o eventuali criticità nelle relazioni e definire azioni commerciali dedicate e verso gli operatori;
- misurare e migliorare i servizi del customer service;
- tutelare la società in caso di contestazioni o reclami.

La base giuridica del trattamento dei dati è il rilascio del vostro espresso consenso al trattamento avvenuto

CO.A043P.1-0	Informativa trattamento dati – Registrazione telefonate Servizio Clienti	Edizione del 04/11/2024	Revisione num 0 del 04/11/2024	Pag. 1/3
--------------	--	-------------------------	--------------------------------	----------

al momento della telefonata. Durante la telefonata, l'utente risulterà preventivamente avvisato in merito alla registrazione attraverso una breve nota informativa rilasciata da voce registrata. Se decide di proseguire la telefonata, si intenderà manifestato il principio di "continuazione della telefonata/assenso" alla registrazione.

4. COMUNICAZIONE DEI DATI A TERZI – DESTINATARI DEI DATI

I dati potranno essere comunicati internamente ed a società terze contrattualmente legate al titolare, individuate come Responsabili del trattamento, per adempiere alle finalità sopra indicate ed in particolare a:

- soggetti interni aziendali incaricati del trattamento (Customer Service, Customer Experience, Amministratori di sistema) limitatamente ai reciproci compiti;
- soggetti esterni appartenenti alle seguenti categorie: società che assistono il Titolare nelle attività di hosting dei dati e assistenza dei gestionali;
- altre società del Gruppo.

La registrazione delle telefonate potrà essere comunicata, dietro specifica richiesta, all'Autorità Giudiziaria competente oppure ad organi di vigilanza e controllo, legittimati a richiedere i dati. Tali soggetti operano in qualità di Titolari del trattamento

5. TRASFERIMENTO DEI DATI A PAESI TERZI

I dati trattati non sono trasferiti verso Paesi Terzi.

6. MODALITÀ DI TRATTAMENTO, PERIODO E CRITERI DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati relativi al cliente ed il contenuto della conversazione verranno trattati in formato digitale sul sistema CRM della società e verranno conservati per il periodo necessario all'esecuzione della/e finalità suindicate e al termine di esse per l'ulteriore periodo prescrizione di legge relativo alla conservazione di contratti e dati amministrativi e/o per la difesa in giudizio qualora necessario. Le registrazioni telefoniche verranno conservate per il periodo di tre mesi.

7. CONFERIMENTO DEI DATI

La registrazione e trascrizione della telefonata è facoltativa. Nel momento del ricevimento della chiamata, l'utente sarà avvisato della registrazione della telefonata e delle finalità del trattamento, con rinvio alla presente informativa per maggiori informazioni e potrà proseguire la telefonata, rilasciando in tal modo il proprio consenso alla registrazione o riagganciare non rilasciando il consenso e potendo contattare il customer service tramite e-mail. Il conferimento dei dati relativo al cliente è obbligatorio per l'esecuzione della richiesta ed il collegamento dello stesso al cliente. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di rispondere. Il conferimento di altri dati richiesti relativi al chiamante è facoltativo ed il mancato conferimento non comporterà conseguenze per la gestione del caso.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO, REVOCA DEL CONSENSO E RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO

L'interessato ha il diritto in qualunque momento di richiedere l'accesso ai propri dati personali, la rettifica, la cancellazione, la limitazione degli stessi, di opporsi al trattamento e di esercitare il diritto alla portabilità dei dati scrivendo all'indirizzo email sotto indicato. In ogni caso, l'interessato ha il diritto di revocare in ogni momento il consenso eventualmente prestato al trattamento dei dati, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca.

CO.A043P.1-0	Informativa trattamento dati – Registrazione telefonate Servizio Clienti	Edizione del 04/11/2024	Revisione num 0 del 04/11/2024	Pag. 2/3
--------------	--	-------------------------	--------------------------------	----------

In caso di presunta violazione l'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo ad una Autorità di controllo sul trattamento dei dati posta nello stato membro UE dove egli risiede abitualmente o nello Stato UE in cui lavora o in cui è avvenuta la presente violazione.

8. PROFILAZIONE E PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI

Il trattamento non viene effettuato mediante processi decisionali automatizzati (es. profilazione).

9. CONTATTI E RICHIESTE

Per avere informazioni, esercitare la revoca del consenso eventualmente prestato o per esercitare i Suoi diritti (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità) potrà inviare una richiesta al contatto email: info@planetel.it.

CO.A043P.1-0	Informativa trattamento dati – Registrazione telefonate Servizio Clienti	Edizione del 04/11/2024	Revisione num 0 del 04/11/2024	Pag. 3/3
--------------	--	-------------------------	--------------------------------	----------