

INFORMATIVA PRIVACY GESTIONE GUASTI PER SERVIZI DI MANUTENZIONE

Se sei arrivato fin qui significa che vuoi sapere cosa fa ENGIE Servizi S.p.A. ("ENGIE") con i dati personali ("Dati Personali" o "Dati") che possono essere trattati mediante la registrazione delle telefonate del Call Center per la Gestione dei Guasti per i servizi di manutenzione residenziali, PA&BtoT, BtoB e District Heating & Power. Qui di seguito alcune informazioni che contribuiscono a chiarire questo aspetto e che vogliamo darti in linea con quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento Generale Europeo sulla Protezione dei Dati ("Regolamento").

1. A chi sto dando i miei Dati?

A ENGIE Servizi S.p.A. con sede legale a Roma, Viale Giorgio Ribotta 31, P.IVA nr. 01698911003, la quale agisce come titolare del trattamento.

2. A chi posso chiedere informazioni circa il trattamento dei miei Dati?

Al Data Protection Officer (responsabile della protezione dei dati) di ENGIE all'indirizzo e-mail: privacy-ita@ENGIE.com.

A questo indirizzo potranno essere chieste informazioni su come ENGIE tratta i tuoi Dati Personali ed altre informazioni al riguardo.

3. Quali sono i Dati oggetto di trattamento?

I dati personali che verranno raccolti nel corso delle interazioni con gli operatori del Call Center sono quelli utili per la Gestione dei Guasti ed i servizi di manutenzione residenziale, PA&BtoT, BtoB e District Heating & Power.

In particolare, i dati personali trattati sono:

- a. Dati necessari alla risoluzione del guasto quali:
 - Nome;
 - Cognome;
 - Numero di telefono.
- b. Registrazione della chiamata per le finalità meglio esposte del paragrafo 4 (finalità del trattamento).

I dati necessari alla risoluzione del guasto rimarranno riservati e verranno comunicati soltanto ai tecnici on-field per gestire la richiesta.

Le registrazioni delle chiamate potranno essere trattate soltanto da personale autorizzato espressamente e solo in caso di reclami e contestazioni, nonché qualora richiesto dall'autorità competente.

Inoltre, le registrazioni verranno elaborate per finalità di miglioramento del servizio offerto.

Infine, i dati di registrazione non verranno trattati da terzi per finalità diverse da quelle esposte in questa sede.

4. Per quale finalità vengono chieste le mie RegISTRAZIONI?

Il trattamento di parte delle registrazioni delle tue chiamate al Call Center avviene in conformità al principio di liceità di cui all'art. 6 lett. a) del GDPR e per il solo fine di:

- a) evadere la richiesta di guasto e/o disservizio e gestire eventuali contestazioni/reclami avanzati dall'interessato;
- b) adempiere alle prescrizioni dettate da normative nazionali e comunitarie, nonché rispondere in modo puntuale a richieste della Autorità Giudiziaria, da Organi di Vigilanza e Controllo;
- c) identificare e definire gli interventi necessari per il continuo miglioramento dei processi e dei servizi nei confronti della clientela.

Se temi che ENGIE voglia utilizzare i tuoi dati per altre finalità, ti rassicuriamo. Non è così.

5. Quale è la ragione per cui vengono trattate le mie chiamate al Call Center?

Il trattamento delle registrazioni delle tue chiamate al Call Center è finalizzato ad analizzare, formalizzare, accogliere, gestire le richieste e le segnalazioni presentate tramite apposito Numero Verde.

I tuoi dati potranno essere trattati solo in via eventuale nel caso di contestazioni sul servizio reso o in risposta alle richieste di informazioni dell'Autorità competente sulla base del legittimo interesse di ENGIE.

Inoltre, le registrazioni verranno analizzate per finalità di Quality Assurance, al fine di aumentare la fiducia dei clienti e la credibilità di ENGIE, migliorando al contempo i processi di lavoro e l'efficienza, in base ad un interesse legittimo del Titolare.

6. Per quanto tempo vengono conservate le RegISTRAZIONI?

Le registrazioni saranno conservate presso il Titolare ENGIE e protette da idonee misure di sicurezza per il tempo minimo necessario al raggiungimento delle finalità di cui al precedente paragrafo 4. In caso di reclami o lamentele e per l'esercizio di un diritto in sede giudiziaria, tali periodi potranno essere estesi fino al termine della gestione del reclamo o della lamentela fino all'esaurimento dell'eventuale procedura giudiziaria. Una volta esaurito il termine stabilito o in alternativa alla conclusione della procedura giudiziaria attivata, il Titolare provvederà alla cancellazione delle registrazioni.

7. Come vengono trattate le RegISTRAZIONI?

Il trattamento delle RegISTRAZIONI avviene mediante strumenti informatici, con logiche strettamente correlate alla finalità indicata e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e sempre nel rispetto delle previsioni di legge.

8. Chi sono i soggetti che accedono alle mie RegISTRAZIONI?

Per quanto riguarda la finalità di gestione di eventuali reclami o contenziosi, ovvero nel caso di richiesta di informazioni da parte dell'autorità competente, le RegISTRAZIONI potranno essere trattate esclusivamente da personale interno debitamente autorizzato di ENGIE.

In particolare, il responsabile del Call Center potrà accedere alle regISTRAZIONI soltanto quando siano necessarie ulteriori informazioni durante l'analisi di un reclamo presentato da parte dell'Utente o se richiesto dall'Autorità competente.

Per l'ulteriore finalità di Quality Assurance, le regISTRAZIONI verranno trattate dai soli soggetti espressamente autorizzati da ENGIE.

Le RegISTRAZIONI non verranno trasferite al di fuori dell'Unione Europea né cedute o diffuse.

9. Ho qualche diritto in relazione al fatto che vi lascio i miei Dati Personali?

In qualsiasi momento, avrai diritto di:

- ottenere da ENGIE la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei tuoi Dati Personali e in tal caso, di ottenere l'accesso alle informazioni di cui all'art. 15 del Regolamento;
- ottenere la cancellazione dei tuoi Dati Personali, in presenza di uno dei motivi di cui all'art. 17 del Regolamento;
- ottenere la limitazione del trattamento dei tuoi dati personali nei casi previsti dalla legge applicabile;
- opporsi al trattamento dei propri Dati Personali per particolari motivi ove non ci siano legittimi interessi cogenti di ENGIE;
- ricevere in un formato strutturato i Dati Personali che ti riguardano forniti nonché di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte di ENGIE se tecnicamente possibile, nei casi e nei limiti di cui all'art. 20 del Regolamento.

Per esercitare i tuoi diritti, potrai seguire le istruzioni presenti alla pagina web <https://www.engie.it> nella sezione privacy, ed inviare una richiesta, indicando in oggetto il riferimento "PRIVACY", tramite posta cartacea all'indirizzo a ENGIE Servizi S.p.A. con sede legale a Roma, Viale Giorgio Ribotta 31, oppure tramite e-mail all'indirizzo privacy-ita@engie.com.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, hai inoltre il diritto di proporre reclamo ad un'Autorità di controllo (per l'Italia: il Garante per la protezione dei dati personali), qualora tu ritenga che il trattamento che Ti riguarda sia effettuato in violazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet <http://www.garanteprivacy.it>. Considera che comunque potrai rivolgerti a noi per risolvere, tempestivamente e in modo efficace, un Tuo eventuale problema "privacy" con la nostra Società; comunque, ci impegniamo a gestire le Tue eventuali richieste con la massima cortesia e discrezione.

Informativa aggiornata a maggio 2022