



Messinaservizi Bene Comune SpA - Piazza Unione Europea - 98122 Messina - Codice fiscale e p.iva 03459080838



## INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679 *Informativa Call Center Inbound* ART - 13 e 14 (C60-62 )

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 denominato "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali" (GDPR) informiamo gli utenti che i dati personali comunicati al call center sono trattati con le modalità e le finalità descritte qui di seguito:

### **Titolare del Trattamento**

Ai sensi dell'articolo 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679, La informiamo che la Messinaservizi Bene Comune SpA in House Providing con CF e P.I. 034590800838 è il titolare del trattamento (di seguito "Titolare") e che la sede legale è in Piazza Unione Europea 98122 Messina tel 090-6783558 mail [messinaservizibenecomune@pec.it](mailto:messinaservizibenecomune@pec.it) .

### **Il Responsabile della Protezione dei Dati**

Il Responsabile della protezione dei dati è il Dott. Armando Bressan ed è possibile contattarlo attraverso la mail: [privacy@messinaservizibenecomune.it](mailto:privacy@messinaservizibenecomune.it) o al recapito telefonico 090/6783558. Secondo la legge indicata tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

### **Il Responsabile del trattamento dei dati esterno per il servizio di Customer Care Inbound (*Gestione numero verde*)**

Ai sensi dell'articolo 28 (81) del Regolamento Europeo 2016/679, La informiamo che la Messinaservizi Bene Comune SpA in House Providing Titolare del Trattamento ha nominato responsabile del trattamento dei dati esterno per il servizio di Customer Care Inbound (Gestione numero verde), con provvedimento del 04/10/2018 prot 6640/18 la Ditta Gea Consulting Team Srls con sede legale in Grumo Nevano (NA) cap 980028 Via Diaz, 9 P.I. 07740051219 rif. contratto n° c-018 del 09/10/2018, con recapito telefonico 393/5547467

### **Oggetto del Trattamento**

La gestione del Call Center Inbound tramite numero verde è stato creato dalla Messinaservizi al fine di dare assistenza all'utenza cittadina del Comune di Messina per la gestione dei rifiuti ingombranti. L'utenza tramite il numero verde potrà contattare il call center gestito dalla Geo Consulting Team Srls, nominato Responsabile del Trattamento, e comunicando i propri dati personali (nome, cognome, recapito telefonico ed indirizzo di residenza,) potrà prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti e/o suppellettili. I dati personali



Messinaservizi Bene Comune SpA - Piazza Unione Europea - 98122 Messina - Codice fiscale e p.iva 03459080838

raccolti vengono forniti dall'utente in fase di richiesta di prenotazione del ritiro; All'utente prima di poter accedere al servizio viene data una breve informativa per il tramite di un messaggio preregistrato, il quale rimanda all'informativa estesa sul sito della Messinaservizi Bene Comune SpA, alla fine del messaggio viene richiesto di fornire il consenso proseguendo la telefonata, oppure si richiede di riagganciare.

### **Finalità del Trattamento**

I dati personali in particolar modo le (nome, cognome, recapito telefonico ed indirizzo di residenza) sono trattati per finalità connesse o strumentali all'attività della Messinaservizi Bene Comune ed in particolare alla gestione dell'utenza cittadina del Comune di Messina per la prenotazione del ritiro dei rifiuti ingombranti.

A. Con il consenso esplicito dell'interessato.

### **Modalità di Trattamento**

Per trattamento di dati personali ai sensi della norma, si intende qualunque operazione o complesso di operazioni, svolti con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distribuzione di dati. La società assicura che il trattamento dei dati sarà effettuato tramite l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione, nel rispetto dei limiti e delle condizioni posti dal Regolamento UE 2016/679. Il trattamento dei dati avviene su server che sono di proprietà della Geo Consulting Team Srls.

### **Accesso ai Dati**

I soggetti che possono venire a conoscenza dei dati personali dell'utente in qualità di responsabili o autorizzati (in base all'Articolo 13 Comma 1 del GDPR) sono:

- Il Titolare del trattamento
- Il Responsabile del Trattamento
- Il personale del Titolare e/o Responsabile del trattamento, nominato per iscritto. I dati personali non saranno oggetto di diffusione a terzi.



Messinaservizi Bene Comune SpA - Piazza Unione Europea - 98122 Messina - Codice fiscale e p.iva 03459080838

### **Comunicazione dei dati**

I dati potranno essere comunicati a Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie ed altri soggetti terzi ai quali la comunicazione sia obbligatoria in forza di legge, ivi incluso l'ambito di prevenzione/repressione di qualsiasi attività illecita.

### **Trasferimento dei dati**

La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server di proprietà di Geo Consulting Team Srls nominate quali Amministratori di Sistema e/o Responsabile del Trattamento.

I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

### **Periodo di Conservazione dei Dati**

I dati personali degli utenti che richiedo il servizio di prenotazione del ritiro dei rifiuti ingombranti, saranno conservati per i tempi strettamente necessari all'espletamento dell'attività descritta nella presente informativa. Tuttavia gli stessi dati resi anonimi potranno essere conservati per un periodo maggiore al fine di poter individuare le performance del servizio offerto all'utenza, al termine del quale saranno cancellati e comunque tenuti non oltre i 4 anni.

Qualora intervenga la revoca del consenso al trattamento specifico da parte dell'interessato, i dati verranno cancellati o resi anonimi entro 72 ore dalla ricezione della revoca.

Ai sensi dell'Art. 13, comma 2, lettera (f) del Regolamento, si informa che tutti i dati raccolti non saranno comunque oggetto di alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione.

### **Diritti dell'interessato**

Gli utenti possono sempre esercitare i diritti esplicitati negli articoli 13 (Comma 2), 15, 17, 18, 19 e 21 del GDPR, qui riassunti nei seguenti punti:

- L'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, anche se non ancora comunicati, e di avere la loro comunicazione in forma intelligibile;
- L'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, l'integrazione, la rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione dei trattamenti che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- Ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità su [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it);

L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è gratuito.



Messinaservizi Bene Comune SpA - Piazza Unione Europea - 98122 Messina - Codice fiscale e p.iva 03459080838

### **Modalità di esercizio dei diritti**

Gli utenti possono esercitare i diritti di cui al paragrafo precedente inviando al Titolare del trattamento, debitamente compilato, l'apposito modulo (scaricabile sul sito del Garante <https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1089924>, alla mail [privacy@messinaservizibenecomune.it](mailto:privacy@messinaservizibenecomune.it) oppure scrivendo a mezzo posta a: Messinaservizi Bene Comune Piazza Unione Europea 98122 Messina.

La presente informativa è aggiornata al 01/03/2019