



Prot. 13990 del 30.10.2020

Servizio di call center e gestione del numero verde aziendale (*Customer Care Inbound*) - Informativa in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento 2016/679, artt. 13 e 14.

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 denominato “*Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali*” la Messinaservizi Bene Comune SpA (MSBC) informa gli utenti che i dati personali raccolti attraverso il servizio di call center e gestione del numero verde aziendale – 800 042222 - saranno trattati secondo le modalità e finalità di seguito rappresentate:

Titolare del trattamento.

Il titolare del trattamento è la Messinaservizi Bene Comune SpA (MSBC), società a capitale interamente pubblico, socio unico il Comune di Messina, operante in regime di “*in house providing*” nel settore della gestione del ciclo integrato dei rifiuti entro l’Ambito di Raccolta Ottimale (A.R.O.) coincidente con il territorio del Comune di Messina, Codice Fiscale/Partita Iva 03459080838; sede legale in Messina, Piazza Unione Europea, cap. 98122; sede operativa in Messina, Via Gagini n. 21, cap. 98122; capitale sociale € 300.000,00; tel. 0906783558. Il rappresentante legale è l’arch. Giuseppe Lombardo.

Responsabile della protezione dei dati.

Il responsabile della protezione dei dati (RPD) è l’avv. Santi Interdonato, che può essere contattato attraverso l’email privacy@messinaservizibenecomune.it ovvero al recapito telefonico 090/6783558.

Il Responsabile esterno del trattamento dei dati.

Ai sensi dell’art. 28 del Regolamento UE 2016/679, la Messinaservizi Bene Comune SpA, titolare del trattamento, a seguito del conferimento del *servizio di call center e la gestione del numero verde aziendale (customer care inbound)* in capo alla impresa individuale “*Cannistraci Salvatore*”, con sede legale in Via Nazionale n. 569, 98049 Villafranca Tirrena (ME), P. Iva 01144940838, rappresentante legale il sig. Cannistraci Salvatore, nato a Messina il 25/03/1963, con provvedimento n. 4 del 20.05.2020 ha nominato la stessa Ditta quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali.

Oggetto del trattamento.

Nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, il trattamento dei dati personali da parte della MSBC comprende qualunque operazione o complesso di operazioni svolte 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 degli stessi.

Fonte dei dati personali.

I dati personali sono raccolti direttamente dagli interessati tramite la comunicazione telefonica presso numero verde aziendale.



Finalità del trattamento.

I dati personali raccolti (nome, cognome, recapito telefonico ed indirizzo di residenza) sono trattati esclusivamente per finalità connesse o strumentali all'attività di gestione del ciclo dei rifiuti nel territorio del Comune di Messina da parte della MSBC e, nello specifico, allo scopo di poter effettuare agevolmente le prenotazioni riguardanti il servizio di ritiro domiciliare dei rifiuti ingombranti.

Modalità del trattamento.

L'utente che intende fruire del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti contatterà tramite numero verde il *call center inbound* gestito dall'impresa individuale "Cannistraci Salvatore", responsabile del trattamento dati e, comunicando i propri dati personali (nome, cognome, recapito telefonico ed indirizzo di residenza), potrà prenotarsi definendo luogo e data del ritiro.

I dati personali, pertanto, verranno raccolti con il consenso esplicito dell'interessato, stante nella prenotazione da parte dell'utente che contatta il *call center inbound*.

All'inizio della comunicazione telefonica una voce recita un messaggio preregistrato attraverso cui si fornisce all'utente una breve informativa e si invita a consultare la più ampia informativa pubblicata sul sito internet della MSBC www.messinaservizibenecomune.it; successivamente la voce preregistrata chiede di fornire il consenso e proseguire la comunicazione telefonica oppure riagganciare.

La MSBC assicura che il trattamento dei dati sarà svolto nel rispetto delle condizioni e dei limiti posti dal Regolamento UE 2016/679, in applicazione dei principi indicati all'art. 5 secondo cui i dati personali sono:

- trattati in modo lecito, corretto e trasparente;
- raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- adeguati, pertinenti e limitati.

Il trattamento viene compiuto tramite l'impiego di idonee procedure volte ad evitare il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione, su server di proprietà del responsabile del trattamento impresa individuale "Cannistraci Salvatore".

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 Regolamento UE 2016/679) sono:

- Titolare del trattamento;
- Responsabile del trattamento;
- addetti facenti parte del personale del Titolare e/o del Responsabile del trattamento, individuati e nominati in forma scritta.

Si esclude la diffusione dei dati a terzi.

Comunicazione dei dati.

I dati potranno costituire oggetto di comunicazione in favore di Organismi di Vigilanza, Autorità Giudiziarie ed altri soggetti terzi rispetto ai quali la comunicazione sia obbligatoria in forza di legge nell'ambito di prevenzione e repressione di qualsiasi attività illecita.



Trasferimento dei dati.

La gestione e la conservazione dei dati personali non prevede alcun trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

Periodo di conservazione dei dati.

I dati personali degli utenti che richiedono 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 al fine di poter individuare l'efficacia del servizio offerto all'utenza potranno essere conservati per un periodo ulteriore non superiore ad anni n. 4 (quattro), termine oltre il quale gli stessi saranno cancellati.

In caso di 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 UE 2016/679, si informa che tutti i dati raccolti non saranno comunque oggetto di alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione.

Diritti dell'interessato.

L'interessato dal trattamento dei dati personali può esercitare nei confronti di MSBC nella qualità di titolare del trattamento i seguenti diritti di cui agli artt. 13, co. 2, 15, 17, 18, 19 e 21 del Regolamento UE 2016/679 al fine di ottenere:

- la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora comunicati, ed acquisire la comunicazione degli stessi in forma intellegibile;
- l'accesso ai dati personali;
- la rettifica o la cancellazione, nonché la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o anche opporsi al loro trattamento;
- la portabilità dei dati, ossia che i dati forniti siano trasmessi all'interessato o ad altro titolare dallo stesso indicato, utilizzando un formato strutturato ed intellegibile.

Ogni interessato ha il diritto di proporre reclamo alla Autorità Garante per la protezione dei dati personali seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale www.garanteprivacy.it.

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 per la Protezione all'indirizzo e-mail: privacy@messinaservizibenecomune.it oppure scrivendo a mezzo posta a: Messinaservizi Bene Comune, Piazza Unione Europea, 98122 Messina.

F.to il Presidente del C.d.A.
Arch. Giuseppe Lombardo