



Versione dal 01/10/2025
(Copia conforme all'originale prot. 15052 del 30/09/2025)

Servizio di call center attraverso numero verde o numero telefonico ordinario (*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 S.p.A. (MSBC) informa gli utenti che i dati personali raccolti attraverso il servizio di call center saranno trattati secondo le modalità e finalità di seguito rappresentate:

1. Titolare del trattamento.

Il titolare del trattamento è la Messinaservizi Bene Comune S.p.A. (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 la dott.ssa Mariagrazia Interdonato.

2. Responsabile della protezione dei dati.

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

3. Oggetto del servizio di riferimento.

A supporto del più efficace espletamento dei fondamentali servizi di igiene cittadina di competenza della Messinaservizi Bene Comune S.p.A., si prevede che attraverso la funzione di “*call center*” intercorra una corretta attività di scambio di informazioni con gli utenti interessati.

Le informazioni acquisite inerenti alle attività rientranti nei servizi di igiene ambientale espletati dal gestore Messinaservizi Bene Comune S.p.A. rendono necessario acquisire e trattare dati personali degli utenti, tra cui a titolo esemplificativo non esaustivo: nome, cognome, indirizzo mail personale e/o aziendale, recapito telefonico personale e/o aziendale, ecc.

4. Responsabile del trattamento dei dati.

La Messinaservizi Bene Comune S.p.A. svolge il servizio di “*call center*” e la gestione del numero verde aziendale in modalità diretta attraverso l’impiego di proprio personale dipendente che forma uno specifico gruppo di lavoro guidato dal dott. Fabio Capillo, il quale viene individuato quale responsabile del trattamento dei dati personali.

5. 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.

6. Fonte dei dati personali.

I dati personali sono raccolti direttamente dai collaboratori della Messinaservizi Bene Comune SpA facenti parte del gruppo di lavoro dedicato al servizio di “*call center*”, attraverso comunicazione telefonica (numero verde 800042222 e/o numero di telefono sede aziendale 0906783558) con gli utenti interessati i quali, in modalità esplicita, prestano il loro consenso al trattamento degli stessi dati.



7. Finalità del trattamento.

I dati personali raccolti (nome, cognome, recapito telefonico ed indirizzo di residenza, ecc.) 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 Messinaservizi Bene Comune S.p.A. ed alla corretta esecuzione dei singoli servizi di igiene ambientale di competenza.

8. Modalità del trattamento.

L'utente che intende scambiare informazioni relativamente ai servizi di igiene ambientale contatta il servizio "call center" della Messinaservizi Bene Comune S.p.A. attraverso numero verde 800042222 o numero di telefono sede aziendale 0906783558, comunicando i propri dati personali (nome, cognome, recapito telefonico, indirizzo di residenza, ecc.).

I dati personali, pertanto, vengono raccolti con il consenso esplicito dell'interessato, al quale viene altresì comunicato che la telefonata viene registrata allo scopo di valutazione qualitativa dell'operato del personale impiegato e per la formazione dello stesso.

All'inizio della comunicazione telefonica una voce recita un messaggio preregistrato attraverso cui si forniscono all'utente brevi informazioni fondamentali e si invita l'utente interessato 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 Messinaservizi Bene Comune S.p.A. 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, condotte dal Responsabile del Trattamento nominato.

9. 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 del tutto la diffusione dei dati a terzi.

10. 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 delle attività di prevenzione e repressione di qualsiasi attività illecita.

11. Trasferimento dei dati.

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



12. Periodo di conservazione dei dati.

I dati personali degli utenti interessati 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.

13. Diritti dell'interessato.

L'interessato dal trattamento dei dati personali può esercitare nei confronti della Messinaservizi Bene Comune SpA 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.

14. 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.

Titolare del trattamento dei dati
dott.ssa Mariagrazia Interdonato