

**SORGENAI FIBER S.r.l.**

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI IN CASO DI REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE**

*ex artt. 13 del Regolamento 2016/679/UE ("GDPR")*

Sorgenia Fiber S.r.l., Titolare del trattamento, (nel seguito "Sorgenia Fiber" o il "Titolare") Le fornisce l'informazione riguardante il trattamento dei Suoi dati personali che potrà essere effettuato attraverso lo strumento della registrazione a campione delle telefonate svolte per finalità di assistenza commerciale, tecnica e contrattuale, per la gestione del servizio di attivazione della fibra, nonché per solleciti di pagamento da parte del Titolare o dei suoi Partner incaricati del recupero crediti.

***Titolarietà del trattamento***

Titolare del trattamento dei Suoi dati personali per le finalità specificate nella presente informativa è la società Sorgenia Fiber S.r.l. con sede in Milano, Via Alessandro Algardi, 4.

Per ogni questione riguardante il trattamento dei dati personali e per esercitare i diritti previsti dalla normativa in materia di protezione dati personali descritti nel testo che segue, potrà contattare il Titolare con le seguenti modalità: via e-mail utilizzando il seguente indirizzo e-mail: [customers.privacy@sorgenia.it](mailto:customers.privacy@sorgenia.it) oppure via posta ordinaria al seguente indirizzo, Sorgenia Fiber S.r.l. -Rif. Privacy- Via A. Algardi, 4 20148 Milano.

Per qualsiasi comunicazione dovranno essere riportati nella richiesta i dati dell'Utente, indispensabili per poter essere identificato e ricontattato.

***Origine dei dati, finalità del trattamento e base giuridica***

I dati personali acquisiti sono quelli forniti dai Clienti in fase di contatto da parte degli operatori di Sorgenia Fiber e dei suoi partner ossia raccolti nell'ambito dei servizi di assistenza commerciale, tecnica, contrattuale, di customer care e di recupero crediti principalmente con l'ausilio di mezzi informatici e nel pieno rispetto di quanto previsto dal Codice privacy e dalla normativa comunitaria.

I dati raccolti da Sorgenia Fiber nell'ambito dei servizi sopra indicati, con particolare riferimento alla eventuale registrazione delle conversazioni, vengono trattati per la seguente finalità:

- controllo della qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente da Sorgenia Fiber, ovvero attraverso propri Partners, per verificare l'efficacia del servizio di assistenza e orientare adeguatamente le azioni formative degli Incaricati del trattamento;
- documentazione delle attività di interazione con i Clienti nel caso di richieste effettuate da questi ultimi in relazione al contratto;
- gestione del servizio di attivazione della fibra: contatto del cliente per conferma dell'appuntamento con il tecnico installatore del servizio Fibra (chiamata "pre-attivazione") e successiva verifica di avvenuta attivazione (chiamata "post-attivazione");
- documentazione delle attività di interazione con i Clienti nell'ambito delle azioni di sollecito dei pagamenti, ovvero di recupero del credito.

La base giuridica del trattamento sopradescritto è il perseguimento del legittimo interesse del Titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 6, lettera f, del GDPR.

**Sede Legale**

Via Alessandro Algardi, 4 - 20148 Milano - Italia  
Cap. Soc. Euro 10.000,00 i.v. - REA Milano 2565231  
Reg. Imp. Milano e C.F. 10906320964

**Sorgenia Fiber Srl**

Società a responsabilità limitata  
con socio unico

[sorgenia.it](http://sorgenia.it)

**Milano**

Via Alessandro Algardi, 4  
20148 Milano - Italia  
T +39 02.67.194.1  
F +39 02.67.194.210

### ***Modalità di trattamento dei dati, misure di sicurezza e tempi di conservazione***

I dati sono raccolti in conformità con la normativa privacy vigente e sono trattati anche con strumenti automatizzati.

I dati vengono conservati secondo le seguenti tempistiche:

1. in relazione al controllo della qualità dei servizi di assistenza offerti ai clienti in ambito commerciale e tecnico: 90 giorni
2. in relazione all'assistenza e al riscontro alle richieste contrattuali avanzate dai clienti: secondo i tempi di prescrizione ordinaria.
3. per la gestione del servizio di attivazione della Fibra: 1 anno
4. attività di recupero credito svolta da una struttura esterna che si occupa di contattare i clienti sollecitando il pagamento degli importi da questi ultimi dovuti a fronte di forniture/servizi fruiti: 6 mesi.

Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati, con particolare riferimento ai trattamenti connessi all'ascolto ed alla eventuale conservazione delle conversazioni.

Inoltre, in relazione all'attività di cui al precedente punto 1., i dati vengono resi anonimi attraverso un sistema informatico che provvede a sostituire i dati personali con un segnale che copre la voce al momento della dichiarazione del singolo dato personale ("BIP") e ad alterare la voce degli interlocutori (cd *morphing*): tali registrazioni essendo state private dei riferimenti ai soggetti coinvolti sono da considerare dati anonimi e, quindi, esclusi dall'applicabilità della normativa sulla protezione dei dati personali.

### ***Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o di Incaricati***

Come già comunicato attraverso i messaggi informativi pre-registrati, unicamente per le finalità sopra descritte, il contenuto delle comunicazioni o conversazioni telefoniche, oltre che dal singolo operatore addetto alla gestione del contatto con la clientela, può essere appreso da altri soggetti, autorizzati al trattamento, che possono essere designati Responsabili o Incaricati del trattamento di Sorgenia Fiber, mediante dispositivi che consentono l'eventuale ascolto della conversazione da parte di altri soggetti. In relazione all'esigenza di migliorare la qualità del servizio di assistenza offerto possono essere utilizzate applicazioni che elaborano in forma automatizzata i contenuti delle conversazioni. Inoltre, le conversazioni possono essere comunicate alle competenti funzioni di controllo delle Autorità di Settore.

### ***Diritti dell'interessato***

Informiamo infine che, relativamente agli eventuali dati personali, il GDPR riconosce alle persone fisiche, in qualità di Interessato, l'esercizio di specifici diritti. In particolare l'Interessato potrà chiedere conferma che sia o meno in corso un trattamento di suoi dati personali, accedere ai dati personali che lo riguardano ed in relazione ad essi ha il diritto di richiederne la rettifica, la cancellazione, la notifica delle rettifiche e delle cancellazioni a coloro ai quali i dati sono stati eventualmente trasmessi da Sorgenia Fiber, la limitazione del trattamento nelle ipotesi previste dalla norma, la portabilità dei dati personali - da Lui forniti - nei casi indicati dalla norma, di opporsi al trattamento dei suoi dati e, specificamente, ha il diritto di opporsi a decisioni che lo riguardano se basate unicamente su trattamenti automatizzati dei suoi dati, profilazione inclusa. Nel caso in cui ritenga che i trattamenti che lo riguardano violino le norme del GDPR, ha diritto a proporre reclamo al Garante ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

La presente informativa privacy è aggiornata a novembre 2020.