



INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA CON VIDEOCHIAMATA E SCREEN SHARING

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

Sorgenia S.p.A., Titolare del trattamento, (nel seguito "Sorgenia" o il "Titolare") Le fornisce questa specifica informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali che potrà essere utilizzato per offrire una gestione "live" delle richieste di assistenza (commerciale, tecnica, etc.) da parte del Titolare.

Titolarietà del trattamento

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

Origine dei dati, finalità del trattamento e base giuridica

L'attivazione dei servizi di assistenza mediante la videochiamata oppure mediante lo screen sharing potranno avvenire su richiesta del Cliente per esigenze del Servizio di Customer Care. Tale funzionalità è resa disponibile attraverso l'applicazione per iOS o per Android sviluppata da Sorgenia denominata MySorgenia (di seguito "App"), oppure all'interno dell'area riservata del sito [sorgenia.it](https://www.sorgenia.it). Nel caso in cui richiedesse il servizio di video-assistenza un operatore di Sorgenia le invierà all'interno dell'App una richiesta di accettazione sottoforma di pop-up, con la possibilità di accettare o rifiutare la video-assistenza. I dati personali trattati sono quelli forniti dai Clienti in fase di contatto del Customer Care di Sorgenia ossia raccolti nell'ambito dei servizi di assistenza commerciale, tecnica, precontrattuale e contrattuale unitamente a quelli raccolti nell'ambito dei contratti di fornitura sottoscritti.

Nei casi sopra indicati, il Cliente riceverà la richiesta di accettazione del servizio al fine di dare inizio all'attività di video-assistenza e sarà invitato a prendere visione della presente informativa, attraverso il link presente nel banner o accedendo alla pagina <https://www.sorgenia.it/informativa-ai-clienti-sul-trattamento-dei-dati-personali>. Inoltre, una volta collegatisi, al Cliente verrà richiesto di confermare la volontà di utilizzare il servizio che prevede l'utilizzo della videocamera e del microfono nel caso della videochiamata, dello schermo e del microfono nel caso di utilizzo del servizio di assistenza con collegamento da remoto e condivisione dello schermo del pc, tablet, smartphone.

Durante l'attività di screen sharing disponibile tramite l'area clienti sul sito [sorgenia.it](https://www.sorgenia.it), l'operatore del Customer Care potrà condividere il proprio schermo, oppure visualizzare le pagine internet al quale il Cliente darà accesso. Nel caso in cui il Cliente effettui la chiusura o la riduzione ad icona del browser o qualsivoglia attività che impedisca all'operatore del Customer Care di poter visualizzare correttamente la schermata, il servizio di video-assistenza si sospenderà immediatamente e in caso di chiusura o qualsiasi interruzione improvvisa sarà necessario avviare una nuova sessione di assistenza.

I dati raccolti da Sorgenia nell'ambito dei servizi sopra indicati vengono trattati per la seguente finalità:

- a) servizi di assistenza offerti da Sorgenia direttamente o attraverso propri Partners, per condurre una analisi dei disservizi lamentati dal Cliente;
- b) servizi di assistenza offerti da Sorgenia direttamente o attraverso propri Partners, per coadiuvare il Cliente nella sottoscrizione di una offerta commerciale via web;



- c) documentazione delle attività di interazione con i Clienti nel caso di richieste effettuate da questi ultimi in relazione al contratto di fornitura in essere con Sorgenia.

La base giuridica del trattamento sopradescritto è il contratto di fornitura in essere, ai sensi dell'articolo 6, c. 1 lettera b, del GDPR.

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 principalmente con l'ausilio di mezzi informatici e nel pieno rispetto di quanto previsto dal GDPR, dal D. lgs. 196/03 e dai provvedimenti dell'Autorità di protezione dei dati personali italiana.

I dati vengono conservati secondo le seguenti tempistiche:

1. in relazione all'assistenza e al riscontro alle richieste contrattuali avanzate dai clienti che originano modifiche contrattuali secondo i tempi di prescrizione decennale.
2. In relazione all'assistenza e al riscontro alle richieste precontrattuali avanzate dai clienti i tempi di conservazione sono di 30 giorni.

In relazione alle caratteristiche ed alle modalità di funzionamento del servizio di video-assistenza Sorgenia informa che non effettuerà alcuna registrazione dei contenuti video e audio ne estrarrà immagini durante il collegamento e che il Cliente, accedendo al servizio, si obbliga a rispettare i medesimi impegni non potendo in alcun modo registrare i contenuti audio e video o salvare immagini durante il collegamento.

Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

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 contenuti nelle comunicazioni con le quale ha ricevuto il link per accedere al servizio, unicamente per le finalità sopra descritte, il contenuto delle attività di video-assistenza e gli ulteriori dati personali non saranno oggetto di diffusione e verranno trattati da soggetti autorizzati al trattamento, designati Responsabili del trattamento ex art. 28 del GDPR o Incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 29 del GDPR e art. 2, quaterdecies del D. lgs. 196/03, che hanno ricevuto specifiche istruzioni. Non è previsto il trasferimento dei dati in paesi extra UE e, nel caso se ne presentasse l'esigenza saranno adottate le opportune misure previste dal Capo V del GDPR. Per richiedere eventuali informazioni in merito al trasferimento dei dati all'estero, è sufficiente utilizzare i contatti di cui al successivo paragrafo "Diritti dell'Interessato".

Diritti dell'interessato

In conformità, nei limiti ed alle condizioni previste dalla normativa in materia di protezione dati personali riguardo l'esercizio dei diritti degli Interessati, ex artt. da 15 a 21 del GDPR, per quanto concerne i trattamenti oggetto della presente Informativa, in qualità di Interessato Lei ha il diritto di chiedere conferma che sia o meno in corso un trattamento di suoi dati personali, accedere ai dati personali che La 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, la limitazione del trattamento nelle ipotesi previste dalla norma, la portabilità dei dati personali nei casi previsti dal GDPR. Lei



ha inoltre il diritto di opporsi al trattamento dei suoi dati ai sensi dell'art.21 c.1 e 2 del GDPR fermo restando che per le finalità di cui alla presente Informativa non vengono adottate decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati dei suoi dati né viene svolta attività di profilazione. Nel caso in cui ritenga che i trattamenti che La riguardano violino le norme del GDPR, ha diritto a proporre reclamo al Garante ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

Per ogni questione riguardante il trattamento dei dati personali e per esercitare i diritti previsti dalla normativa in materia di protezione dati personali, come sopra descritti, potrà contattare il DPO del Titolare via e-mail scrivendo a: customer.privacy@sorgenia.it c.a: Data Protection Officer; oppure via posta ordinaria al seguente indirizzo, Sorgenia S.p.A. -Rif. DPO-Privacy - Via A. Algardi, 4 20148 Milano.

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

L'informativa completa sul trattamento dei dati dei Clienti è disponibile al seguente link: <https://www.sorgenia.it/informativa-ai-clienti-sul-trattamento-dei-dati-personali> ove sono presenti anche le altre informative relative al trattamento dei dati personali effettuati da Sorgenia.

Informativa aggiornata a luglio 2024