

INFORMATIVA PRIVACY NELLA REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE AL SERVIZIO CLIENTI

Se sei arrivato fin qui significa che vuoi sapere cosa fa Engie Italia S.p.A. ("**Engie**") con i dati personali ("Dati Personali" o "Dati") che possono essere trattati mediante la registrazione delle telefonate durante le interazioni con il Servizio Clienti per le finalità meglio esposte nel presente documento. Qui di seguito alcune informazioni che contribuiscono a chiarire questo aspetto e che vogliamo darti in linea con quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento Generale Europeo sulla Protezione dei Dati ("**Regolamento**").

1. A chi sto dando i miei Dati?

A Engie Italia S.p.A., P.IVA 06289781004, con sede legale a Milano, Via Chiese 72 la quale agisce come titolare del trattamento, contattabile tramite la seguente mail: privacy-ita@engie.com.

2. A chi posso chiedere informazioni circa il trattamento dei miei Dati?

Al Data Protection Officer (responsabile della protezione dei dati) di Engie all'indirizzo email: dpo-ita@engie.com.

A questo indirizzo potranno essere chieste informazioni su come Engie tratta i tuoi Dati Personali ed altre informazioni al riguardo.

3. Per quale finalità vengono chieste le mie RegISTRAZIONI?

Il trattamento di parte delle registrazioni delle tue chiamate al Customer Service e di quelle eventualmente ricevute dallo stesso, avverrà solamente al fine di:

1. identificare e definire gli interventi necessari per il continuo miglioramento dei processi e dei servizi nei confronti della clientela, anche con indagini statistiche o alla produzione di risultati statistici tramite una soluzione automatica;
2. migliorare i processi con l'identificazione di sessioni di formazione mirata verso gli operatori coinvolti nel servizio (interni ed esterni);
3. Far fronte ad eventuali richieste di informazioni e gestire eventuali lamentele o contestazioni.

Se temi che Engie voglia utilizzare i tuoi dati per altre finalità, ti rassicuriamo. Non è così.

4. Quali sono i Dati oggetto di trattamento?

Oggetto di trattamento sono le registrazioni delle chiamate al Customer Service sia in entrata che in uscita, che vengono opportunamente appurate delle sezioni in cui sono presenti i tuoi dati personali. Inoltre, il timbro vocale delle tracce audio viene irreversibilmente alterato, in modo casuale, attraverso specifiche tecniche di "morphing" (i.e. processo di distorsione e/o modifica del tono della voce con lo scopo di non renderla riconoscibile).

I dati personali trattati per la finalità meglio descritta al punto 1) del paragrafo precedente potranno quindi essere quelli relativi a:

- ID Chiamata;
- Registrazione della chiamata.

Tali dati saranno utilizzati soltanto nell'ottica di miglioramento dei servizi offerti da Engie Italia e da personale appositamente nominato.

Le registrazioni delle chiamate potranno essere utilizzate anche al fine di identificare gli interventi necessari per la formazione del personale di Call Center di Engie (interno ed esterno) coinvolto nel trattamento in base a quanto meglio descritto al punto 2) del paragrafo precedente e soltanto da personale autorizzato espressamente. Solo per tale finalità potrebbe essere trattato anche il dato di riferimento dell'Operatore.

Per quanto riguarda la finalità di cui al punto 3) del paragrafo precedente si chiarisce che le informazioni raccolte potranno essere utilizzate da un gruppo interno appositamente preposto a tale attività e soltanto per la gestione delle lamentele o contestazioni occorse con eventuale apertura e gestione del ticket relativo.

Infine, i dati di registrazione non verranno trattati da terzi per finalità diverse da quelle esposte in questa sede.

5. Quale è la ragione per cui vengono trattate le mie chiamate al Customer Service?

Il trattamento, che consiste nella registrazione delle chiamate in entrata e in uscita al Customer Service, è basato sul legittimo interesse di Engie ed è finalizzato ad analizzare, in un'ottica di costante miglioramento dei prodotti e servizi resi a tuo vantaggio, la qualità e l'efficacia dei processi di assistenza, anche attraverso l'individuazione e l'eliminazione di eventuali lacune formative degli operatori autorizzati al trattamento ed infine per la gestione di eventuali contestazioni.

6. Per quanto tempo vengono conservate le Registrazioni?

Le chiamate saranno registrate attraverso una soluzione specifica e conservate per il tempo minimo necessario alla verifica del corretto trasferimento sulla soluzione di Quality Assurance. Una volta appurato il corretto trasferimento, le registrazioni vengono cancellate.

Successivamente, le registrazioni saranno trattate esclusivamente sulla soluzione di Quality Assurance il cui fornitore è stato specificatamente nominato Responsabile Esterno del trattamento. Inoltre, le registrazioni presenti sulla soluzione di Quality Assurance sono protette da idonee misure di sicurezza, e vengono conservate per il tempo minimo necessario al raggiungimento delle finalità di cui al punto 1) e 2) del paragrafo 3. In caso di contestazione tali periodi potranno essere estesi fino al termine della gestione della lamentela.

Una volta esauriti i termini stabiliti si provvederà alla cancellazione delle registrazioni.

7. Come vengono trattate le Registrazioni?

Il trattamento delle Registrazioni avviene mediante strumenti informatici, con logiche strettamente correlate alla finalità indicata e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e sempre nel rispetto delle previsioni di legge.

8. Chi sono i soggetti che accedono alle mie Registrazioni?

Per quanto riguarda la finalità di cui al punto 1) e 2) del paragrafo 3 le registrazioni verranno trattate dai soli soggetti espressamente autorizzati da Engie.

Nel caso di lamentele o contestazioni, le Registrazioni potranno essere trattate esclusivamente da personale interno debitamente autorizzato da Engie e diverso da quello previsto per le finalità 1) e

2). Inoltre, anche una volta richiesto il riascolto della registrazione, la chiamata per intero non viene mai diffusa e pertanto l'ascolto avviene solo ad uso interno.

Le RegISTRAZIONI non verranno trasferite al di fuori dell'Unione Europea né cedute o diffuse.

9. Ho qualche diritto in relazione al fatto che vi lascio i miei Dati Personali?

In qualsiasi momento, avrai diritto di:

- ottenere da Engie la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei tuoi Dati Personali e in tal caso, di ottenere l'accesso alle informazioni di cui all'art. 15 del Regolamento;
- ottenere la cancellazione dei tuoi Dati Personali, in presenza di uno dei motivi di cui all'art. 17 del Regolamento;
- ottenere la limitazione del trattamento dei tuoi dati personali nei casi previsti dalla legge applicabile;
- opporsi al trattamento dei propri Dati Personali per particolari motivi ove non ci siano legittimi interessi cogenti di Engie;
- ricevere in un formato strutturato i Dati Personali che ti riguardano forniti nonché di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte di Engie se tecnicamente possibile, nei casi e nei limiti di cui all'art. 20 del Regolamento.

Per esercitare i tuoi diritti, potrai seguire le istruzioni presenti alla pagina web <https://www.engie.it> nella sezione privacy, ed inviare una richiesta, indicando in oggetto il riferimento "PRIVACY", tramite posta cartacea all'indirizzo a Engie Italia S.p.A. via Chiese 72, 20126 Milano, oppure tramite e-mail all'indirizzo privacy-ita@engie.com.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, hai inoltre il diritto di proporre reclamo ad un'Autorità di controllo (per l'Italia: il Garante per la protezione dei dati personali), qualora tu ritenga che il trattamento che Ti riguarda sia effettuato in violazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet <http://www.garanteprivacy.it>. Considera che comunque potrai rivolgerti a noi per risolvere, tempestivamente e in modo efficace, un Tuo eventuale problema "privacy" con la nostra Società; comunque, ci impegniamo a gestire le Tue eventuali richieste con la massima cortesia e discrezione.

Informativa aggiornata a dicembre 2021