

## **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI IN CASO DI REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE AL SERVIZIO CLIENTI BLUENERGY**

(ai sensi dell'art. 13 del d. lgs. n. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali)

Ai sensi dell'art. 13 del Codice della privacy (d. lgs. n. 196/2003) Bluenergy Wi.Fly S.r.l. (di seguito Bluenergy) ti fornisce l'informativa riguardante l'eventuale trattamento dei tuoi dati personali che potrà essere effettuato attraverso la registrazione campionaria delle telefonate al Servizio Clienti.

### **1. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO**

I dati personali saranno trattati da Bluenergy esclusivamente al fine di migliorare la qualità dei principali processi di Customer Care ed orientare più efficacemente la formazione del personale addetto a tali servizi. Per garantire al massimo la privacy, Bluenergy ha introdotto numerose misure di protezione quali l'alterazione delle voci della conversazione telefonica (attraverso il sistema cd di "morphing") e la criptazione delle registrazioni nella fase dell'archiviazione, che ha durata di 3 mesi.

### **2. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO**

I dati sono raccolti presso il Titolare del trattamento, definito al successivo punto 5, secondo le indicazioni del Codice della Privacy con particolare riguardo alle misure minime di sicurezza previste (artt. 33-34) per quanto riguarda il loro trattamento mediante strumenti informatici (art. 35), manuali ed automatizzati con logiche strettamente correlate alle finalità sopra indicate e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

### **3. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI**

Gli eventuali dati personali raccolti tramite la registrazione campionaria delle telefonate saranno trattati esclusivamente dalle strutture aziendali deputate al miglioramento della qualità dei processi di Customer Care ed alla formazione del personale addetto ed agiranno in qualità di Responsabili e/o Incaricati del trattamento. Tali dati non saranno in alcun modo comunicati a terzi.

### **4. DIRITTI DELL'INTERESSATO**

Ti ricordiamo che, in ogni momento, hai il diritto di conoscere quali sono i tuoi dati e come vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opposti al loro trattamento se effettuato in violazione di legge, ai sensi dell'art. 7, scrivendo a: Bluenergy Wi.Fly S.r.l. – Via Gallerio 6 – 33033 Codroipo (UD)

### **5. TITOLARE E RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO**

Il Titolare del trattamento è Bluenergy Wi.Fly S.r.l. con sede legale a Codroipo in via Gallerio 6; Responsabili interni del trattamento dei dati personali sono le varie funzioni aziendali che, anche in relazione alla loro missione aziendale possono trattare tali dati personali, domiciliati presso le sedi della Società. L'elenco aggiornato dei Responsabili, è disponibile su richiesta scritta.