



# Informativa privacy in caso di 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 a campione delle telefonate al Servizio Clienti. 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.

## 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 [privacy-ita@engie.com](mailto:privacy-ita@engie.com).

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

## 3. Quali sono i Dati oggetto di trattamento?

Oggetto di trattamento sono le registrazioni delle tue chiamate al Customer Service, che vengono opportunamente tagliate delle sezioni in cui sono registrati i tuoi dati personali. Inoltre, il timbro vocale delle tracce audio, viene irreversibilmente alterato, in modo casuale, attraverso specifiche tecniche di "morphing".

## 4. Per quale finalità vengono chieste le mie RegISTRAZIONI?

Il trattamento di parte delle registrazioni delle tue chiamate al Customer Service, avverrà solamente al fine di verificare e migliorarne la qualità dei processi e di effettuare sessioni di formazione al personale addetto.

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

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

Il trattamento delle registrazioni delle tue chiamate 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.

#### **6. Per quanto tempo vengono conservate le RegISTRAZIONI?**

Le registrazioni saranno conservate negli archivi informatici di Almaxwave Srl, specificatamente nominato Responsabile Esterno del trattamento, e protetti da idonee misure di sicurezza, dove vengono conservati per 30 giorni, necessari al raggiungimento delle finalità di cui al precedente paragrafo 4, al termine del quale vengono cancellate.

#### **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?**

Le RegISTRAZIONI sono trattate da personale autorizzato di Engie ma anche da soggetti esterni specificamente nominati da Engie (per esempio call center o consulenti esterni)  
Le RegISTRAZIONI non verranno trasferite al di fuori dell'Unione Europea e non vengono 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 (es. dvd, usb), di uso comune e leggibile da dispositivo automatico 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. A seconda dei casi e delle quantità o complessità delle informazioni richieste potrebbe esserti richiesto un contributo spese proporzionato al caso.

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](mailto: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.

