

CPL CONCORDIA Soc. Coop.
Via A. Grandi, 39 - 41033 Concordia s/S. (Mo) - ITALY
tel. +39.0535.616.111 - fax +39.0535.616.300
mail: info@cpl.it - pec: cplconcordiasoccoop@legalmail.it

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

La presente informativa viene resa alle persone che chiamano il "Contact Center" di CPL CONCORDIA, ai sensi dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".

Identità del Responsabile del trattamento

Il Responsabile del trattamento è il **Direttore Generale pro tempore di CPL CONCORDIA Soc. Coop. in via Grandi 39 - Concordia sulla Secchia**. Il Responsabile del trattamento garantisce la sicurezza, la riservatezza e la protezione dei dati personali di cui è in possesso, in qualsiasi fase del processo di trattamento degli stessi.

Fonte dei dati

I dati personali vengono conferiti spontaneamente dall'interessato nel corso della telefonata.

Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati per evadere le richieste formulate telefonicamente dagli utenti al fine di ottenere servizi di manutenzione e di assistenza su impianti, sistemi e collegamenti; servizi di installazione, di consegna di prodotti e apparati; segnalazione guasti, richieste di informazioni di vario genere. Inoltre, le telefonate sono registrate al fine di migliorare la qualità dei principali processi di Customer Service ed orientare più efficacemente la formazione del personale.

Entrambi i trattamenti vengono effettuati in qualità di Responsabile del trattamento designato dalla società o dall'ente che ha affidato l'incarico di gestione del Customer Service.

Base giuridica del trattamento

Esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (l'evasione delle richieste telefoniche).

Legittimo interesse del Titolare (la registrazione delle telefonate).

Destinatari dei dati

I dati personali trattati dal Responsabile non sono diffusi, ovvero non ne viene data conoscenza a soggetti indeterminati, in nessuna possibile forma, inclusa quella della loro messa a disposizione o semplice consultazione. Sono invece comunicati alla società o all'ente che ci ha affidato l'incarico di gestione del Customer Service. Possono inoltre essere comunicati ai collaboratori del Responsabile e, nei limiti strettamente necessari, ai soggetti che per finalità di evasione della richiesta debbano fornire beni e/o eseguire prestazioni o servizi. Infine, potranno essere comunicati ai soggetti legittimati ad accedervi in forza di disposizioni di legge, regolamenti, normative comunitarie.

Trasferimento dei dati

Il Responsabile del trattamento non trasferisce i dati personali in paesi terzi o a organizzazioni internazionali. Tuttavia, si riserva la possibilità di utilizzare servizi in cloud; nel qual caso, i fornitori dei servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR 679/16.

Conservazione dei dati

Il Responsabile del trattamento conserva e tratta i dati personali per il tempo necessario ad adempiere alle finalità indicate.

CPL CONCORDIA Soc. Coop.
Via A. Grandi, 39 - 41033 Concordia s/S. (Mo) - ITALY
tel. +39.0535.616.111 - fax +39.0535.616.300
mail: info@cpl.it - pec: cplconcordiasoccoop@legalmail.it

Diritti dell'interessato

Con riferimento agli art. 15 – diritto di accesso, 16 – diritto di rettifica, 17 – diritto alla cancellazione, 18 – diritto alla limitazione del trattamento, 20 – diritto alla portabilità, 21 – diritto di opposizione, 22 – diritto di opposizione al processo decisionale automatizzato del GDPR 679/16, l'interessato esercita i suoi diritti scrivendo al Responsabile del trattamento all'indirizzo sopra riportato, specificando l'oggetto della sua richiesta, il diritto che intende esercitare e allegando fotocopia di un documento di identità che attesti la legittimità della richiesta.

Revoca del consenso

Con riferimento all'art. 6 del GDPR 679/16, l'interessato può revocare il consenso in qualsiasi momento. Si evidenzia tuttavia che i trattamenti oggetto della presente informativa sono leciti e consentiti anche in assenza di consenso. In ogni caso, il consenso può essere negato chiudendo la telefonata.

Proposizione di reclamo

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo dello stato di residenza.

Rifiuto al conferimento dei dati

L'interessato può rifiutarsi di conferire al Responsabile i suoi dati personali poiché il conferimento è facoltativo. Tuttavia, il suo rifiuto al conferimento potrebbe impedire l'evasione delle richieste pervenute.

Processi decisionali automatizzati

Il Responsabile non effettua trattamenti che consistano in processi decisionali automatizzati.