

**Informativa sul trattamento dei dati personali – REGISTRAZIONE TELEFONATE CALL CENTER TELEFONICO
ai sensi dell'art. 13 Reg. 679/2016/UE****Ambito del
trattamento**

Gentile cliente, ACER FERRARA si impegna a proteggere la tua privacy. Nella presente Informativa sono spiegate le modalità di acquisizione, utilizzo, trasmissione, conservazione e protezione dei dati personali. L'Informativa Privacy potrà essere modificata in qualunque momento pubblicando la versione aggiornata sul sito internet aziendale, inclusa la data di entrata in vigore della versione aggiornata. Eventuali modifiche sostanziali alla presente Informativa, potranno essere comunicate all'interessato tramite canali formali. I dati personali acquisiti sono quelli forniti dall'interessato in fase di contatto telefonico al numero verde appositamente dedicato per le attività di assistenza all'utente e per la richiesta di servizi manutentivi.

**Come utilizziamo i tuoi dati –
(Finalità e base giuridica del
trattamento)**

L'utilizzo dei dati avviene per diverse finalità legate alla erogazione dei nostri servizi attuando un trattamento in linea con i requisiti delle normative vigenti. Di seguito, indichiamo in che modo e su quale base giuridica utilizziamo i dati personali raccolti dalla scrivente.

I dati raccolti da ACER FERRARA nell'ambito dei servizi sopra indicati, con particolare riferimento alla registrazione delle conversazioni, sono trattati - in conformità al GDPR - per il perseguimento della finalità amministrative-contrattuali volte a erogare il servizio richiesto. Si fa riferimento alla gestione dei rapporti con la clientela in merito ad eventuali richieste di interventi manutentivi e a eventuali reclami avanzati dall'utente sui medesimi. Il trattamento è necessario per l'esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte integrante. Durante la telefonata, l'utente risulterà preventivamente avvisato in merito alla registrazione attraverso una breve nota informativa rilasciata da voce registrata. Se non intenderà interrompere la telefonata, si intenderà manifestato il principio di "continuazione della telefonata/assenso" alla registrazione. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario per formalizzare, accogliere e gestire le richieste presentate dall'interessato. Senza il conferimento dei dati, ACER FERRARA potrebbe trovarsi nell'impossibilità di dare seguito alle richieste dell'utente.

**Modalità del trattamento
e logica applicata**

Il trattamento dei dati può essere effettuato utilizzando supporto documentale e/o attraverso strumenti elettronici e/o telematici nel rispetto delle disposizioni di legge atte a garantire la riservatezza e la sicurezza, nonché l'esattezza, l'aggiornamento e la pertinenza dei dati stessi rispetto alle finalità dichiarate ed al fine di evitare accessi e conseguenti trattamenti da parte di soggetti non previamente autorizzati.

La **logica applicata** agli strumenti elettronici, utilizzati per la gestione dei dati personali funzionali alla erogazione del Servizio, si basa sull'applicazione di specifiche policy che limitano l'accesso ai soggetti specificatamente autorizzati. Nei limiti del possibile, si applica il principio di necessità che prevede la configurazione dei sistemi e dei programmi informatici per ridurre al minimo l'utilizzazione di dati personali

**Natura e
conferimento
dei dati**

I dati fanno riferimento a nome, cognome e indirizzo dell'utente ed eventuali altre informazioni che lo stesso utente comunicherà durante il colloquio telefonico. Il conferimento dei dati per le finalità di cui ai punti precedenti è strettamente funzionale alla erogazione dei servizi di manutenzione degli immobili in locazione secondo quanto previsto dalle normative nazionali, regionali e comunali. **Un eventuale rifiuto dell'utente/assegnatario al conferimento dei dati determinerà l'impossibilità della scrivente a fornire i servizi definiti.**

**A chi possiamo comunicare i
tuoi dati**

I dati personali dell'utente non saranno oggetto di diffusione né saranno trasferiti in paesi extra UE. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi previsti da leggi, regolamenti o normativa comunitaria, i dati dell'utente potranno essere comunicati in Italia ad Autorità o Pubbliche Istituzioni, ad Enti pubblici centrali e/o locali, alla Regione, ai Comuni o soggetti con questi ultimi convenzionati per la gestione di fenomeni di disagio economico-sociale, ad Istituti di credito, a società di recupero crediti, a società o professionisti che forniscono servizi di consulenza informatica, organizzativa, legale e contabile, a organizzazioni di rappresentanza degli utenti (qualora autorizzati) e a fornitori di servizi di manutenzione degli immobili che hanno necessità di accedere ai dati dell'utente per le finalità sopra indicate. A tutti questi soggetti, Acer Ferrara si limita a comunicare solo quelle informazioni che sono necessarie a raggiungere lo scopo per cui vengono raccolti i dati, e ciò avviene nel pieno rispetto della necessaria sicurezza e riservatezza dei dati. Alcuni di queste categorie di soggetti trattano i dati per le finalità sopra definite in qualità di autonomi titolari. L'elenco dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati sono comunicati o che ne vengono a conoscenza in qualità di Responsabili e/o Incaricati è disposizione presso la scrivente azienda.

A chi
rendiamo
disponibili i
tuoi dati

I soggetti o le categorie di soggetti che possono venire a conoscenza dei dati personali raccolti, in qualità di Responsabili e/o Incaricati al trattamento, nell'ambito delle rispettive funzioni e dei compiti loro assegnati, ed in conformità alle istruzioni ricevute, sono il fornitore del servizio di call Center – numero verde ed i dipendenti di Acer Ferrara specificatamente autorizzati a trattare i dati per le finalità sopra indicate.

Tempi di
conservazione
e dei dati

La durata di conservazione dei dati personali degli utenti è prevista per tutta la durata del contratto di locazione e per i 2 mesi successivi. Quando non è più necessario conservare i dati personali, questi verranno rimossi in modo sicuro in conformità alle regole interne in materia di conservazione e cancellazione dei dati.

Tuoi diritti

Relativamente ai dati medesimi, e in ogni momento, mediante semplice richiesta scritta indirizzata al Titolare o al Responsabile del trattamento (anche a mezzo e-mail o tramite soggetto delegato) potrai: (i) ottenere l'accesso ai dati personali per conoscere origine dei dati, finalità del trattamento, logica applicata al trattamento con uso di strumenti elettronici, categorie di dati, destinatari (o categorie di destinatari) ai quali gli stessi saranno comunicati, periodo di conservazione, e la loro comunicazione in una forma intellegibile; (ii) ottenere la rettifica, l'integrazione, la cancellazione dei dati o la limitazione del trattamento; (iii) opporti, per motivi legittimi, al trattamento dei tuoi dati personali; (iv) ottenere la portabilità dei dati, ove pertinente; (v) revocare il consenso in qualsiasi momento; (vi) proporre reclamo ad un'autorità di controllo. I diritti su indicati potranno essere esercitati secondo le modalità previste dalle norme di riferimento.

Titolare e
Responsabile
protezione
dati

Titolare del trattamento dei dati e ACER FERRARA, con sede legale in Corso Vittorio Veneto, 7 44121 Ferrara (FE) – mail affarigenerali@acerferrara.legalmail.it – Tel. 0532 230311 – Fax: 0532 207854. Per gli utenti di alloggi ERP del Comune di Ferrara il Titolare del trattamento è il medesimo Comune di Ferrara, mentre ACER è Responsabile del trattamento.

Il Responsabile della Protezione dei dati è AP&Partners Srl sede legale C.so Giovecca, 81 Ferrara . sede operativa Via Matteotti,40 Argenta mail rpd@appartners.it; Tel. 0532-318261.

Il titolare del trattamento
ACER FERRARA
Il Presidente