



## **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

### **ASSISTENZA CLIENTI**

#### **Art 13-14 Reg UE 2016/679**

Ai sensi e per gli effetti degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (di seguito il Regolamento), Le forniamo le seguenti informazioni relative al trattamento dei dati personali che Lei ci conferisce contattandoci al nostro call center.

#### **1. Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento è IPlanet S.p.A., con sede legale in Roma, via Salaria 1322, 00138. Il Responsabile della Protezione dei Dati è sempre raggiungibile al suddetto recapito ovvero all'indirizzo e-mail: [dpoitalianapetroli@pec.gruppoapi.com](mailto:dpoitalianapetroli@pec.gruppoapi.com).

#### **2. Dato personale**

Per dato personale si intende qualsiasi informazione che La riguarda ed è a Lei riferibile. Nello specifico, i dati personali acquisiti sono quelli da Lei forniti in fase di contatto del Servizio Clienti del Titolare ossia raccolti nell'ambito dei servizi di assistenza commerciale, tecnica, contrattuale e di customer care con l'ausilio di mezzi informatici. In particolare, saranno raccolti e trattati i seguenti dati personali: dati di contatto, nome cognome, anagrafica, e-mail; contenuto della richiesta; registrazione e trascrizione delle telefonate ricevute, solo e solamente nel caso in cui lei dovesse scegliere di parlare con un operatore. È escluso ogni interesse di raccolta e/o registrazione di dati particolari o giudiziari, pertanto la invitiamo a non fornire tali informazioni durante le telefonate con gli operatori. L'eventuale comunicazione di dati particolari sarà trattata dal Titolare unicamente nel caso in cui siano conferiti per gestire la vostra richiesta.



### 3. Finalità e base giuridica del trattamento

I Suoi Dati verranno trattati per le seguenti finalità e sul presupposto delle seguenti basi giuridiche:

|  FINALITÀ DEL TRATTAMENTO                                                                                                  |  BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Per dare seguito alle richieste dei clienti che contattano il servizio di assistenza                                                                                                                     | il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso<br><br>(Art. 6 par. 1 lett. b GDPR) |
| 2) Solo e limitatamente alle chiamate registrate, la valutazione della qualità del servizio e misurare e monitorare il livello di soddisfazione dei clienti, per migliorare i servizi del customer service. | Consenso dell'interessato<br>(Art. 6 par. 1 lett. a GDPR)                                                                                                                                                 |
| 3) Tutelare la società in caso di contestazioni o reclami                                                                                                                                                   | il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento<br><br>(Art. 6 par. 1 lett. f GDPR)                                                                 |

### 4. Natura del conferimento dei Dati

In relazione alla finalità di cui al punto 3.1), il conferimento dei Suoi Dati è requisito necessario per riscontrare la Sua richiesta e fornirLe il relativo servizio e supporto: il mancato conferimento anche parziale dei Suoi Dati o la successiva richiesta di cancellazione comporta l'oggettiva impossibilità di effettuare le attività sopra indicate, potendo contattare il customer service tramite web-form sul sito istituzionale <https://iplanet.eu/contattaci>.

La registrazione e trascrizione della telefonata è facoltativa. Nel momento del ricevimento della chiamata, l'utente sarà avvisato della registrazione della telefonata e delle finalità del trattamento, con rinvio alla presente informativa per maggiori informazioni e potrà, se vorrà, proseguire la telefonata, rilasciando in tal modo il proprio consenso alla registrazione o riagganciare non rilasciando



il consenso e potendo contattare il customer service tramite web-form sul sito istituzionale <https://iplanet.eu/contattaci>.

## **5. Modalità del trattamento**

Nell'ambito delle finalità indicata al precedente punto 3), il trattamento dei Suoi Dati avverrà mediante strumenti elettronici, nel rispetto delle disposizioni normative in materia di trattamento dei dati personali, adottando le misure di sicurezza adeguate.

Il trattamento dei Suoi Dati sarà gestito da personale interno a IPlanet S.p.A., appositamente autorizzato ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679, formato e istruito per garantirne l'adeguata sicurezza e riservatezza, nonché per evitare rischi di perdita e/o distruzione e accessi da parte di soggetti non autorizzati.

## **6. Comunicazione e diffusione dei Dati**

Per attività legate alle operazioni di trattamento inerenti la finalità sopra descritta e per le attività relative alla gestione e manutenzione dei sistemi informatici, i Dati possono essere trattati da società a ciò addette, specificamente nominate Responsabili del Trattamento.

L'elenco aggiornato dei soggetti coinvolti nelle operazioni di trattamento, che agiranno in qualità di Responsabili o comunque quali persone autorizzate appositamente nominate, è disponibile presso la sede del Titolare cui potrà essere richiesto, anche via e-mail, ai recapiti indicati in questa informativa.

Si precisa che i dati in questione non saranno soggetti a diffusione fatto salvo ove ciò sia previsto per legge.

## **7. Periodo di conservazione dei Dati**

Le registrazioni telefoniche verranno conservate per il periodo di 6 (sei) mesi dall'acquisizione della chiamata, fermo restando in ogni caso la possibilità di revoca del consenso come da successivo punto 8). Decorso questi termini, ad eccezione dei casi in cui vi sia in atto un contenzioso, le stesse verranno distrutte.

I dati relativi al cliente ed il contenuto delle richieste di assistenza verranno trattati in formato digitale dal Titolare e - salvo richiesta di cancellazione come da successivo punto 8) - verranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento ed in conformità agli obblighi di legge eventualmente previsti.

In caso sussista un rapporto contrattuale con il Titolare, i Dati Personali saranno conservati e trattati per tutta la durata dello stesso e comunque per un periodo di 10 anni dalla cessazione del rapporto

---



contrattuale decorso il quale saranno cancellati, fatta salva l'ulteriore conservazione degli stessi laddove necessaria per adempiere a specifici obblighi di legge, a provvedimenti dell'Autorità, per la riscossione dei crediti residui e per la gestione di contestazioni, reclami e azioni giudiziali.

#### **8. Diritti dell'interessato**

Con riferimento ai Suoi Dati, La informiamo che, in relazione ai menzionati trattamenti, potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo 2016/679 fra i quali quello di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati nei casi previsti dalla Legge.

L'esercizio dei suoi diritti e/o per eventuali chiarimenti in materia di tutela dati personali potrà avvenire attraverso l'invio di una richiesta e-mail all'indirizzo [privacy@iplanet.eu](mailto:privacy@iplanet.eu) ovvero scrivendo presso la sede del Titolare ai recapiti sopra indicati.

#### **9. Reclamo**

In caso di violazione della normativa vigente poste a tutela della riservatezza e dei dati personali, Le è riconosciuto anche il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali i cui recapiti sono rinvenibili nel sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

#### **10. Trasferimento dei Dati all'estero**

I Suoi Dati sono conservati presso la sede di IPlanet S.p.A. e su server ubicati nell'Unione Europea.

IPlanet si riserva il diritto di modificare, aggiornare, aggiungere o rimuovere parti della presente informativa sulla privacy a propria discrezione e in qualsiasi momento. Il testo aggiornato sarà sempre disponibile sul sito <https://iplanet.eu/contattaci>.

---