

**Fondazione ENPAM – Informativa sul trattamento delle conversazioni telefoniche con l'utenza  
(ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati 2016/679, "GDPR")**

Questa informativa descrive i trattamenti effettuati da parte della Fondazione ENPAM (di seguito "**Fondazione**") di dati personali relativi alla propria utenza, conferiti tramite registrazione delle conversazioni telefoniche con i lavoratori del Servizio di Accoglienza Telefonica (SAT).

Tutti i dati raccolti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente, e comunque, con la dovuta riservatezza.

**Dati di contatto del titolare**

Il titolare del trattamento di cui alla presente informativa è la Fondazione ENPAM con sede legale in piazza Vittorio Emanuele II, n. 78 – 00185 Roma; email [privacy@enpam.it](mailto:privacy@enpam.it).

**Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)**

Il Responsabile della Protezione dei Dati può essere contattato scrivendo presso la sede legale di Piazza Vittorio Emanuele II, n. 78 o mediante posta elettronica [dpo@enpam.it](mailto:dpo@enpam.it) o tramite PEC [dpo@pec.enpam.it](mailto:dpo@pec.enpam.it).

**Finalità e base giuridica del trattamento**

La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali mediante strumenti informatici e telematici ha la finalità di protezione dei lavoratori del SAT e di tutela per il patrimonio aziendale, in relazione ai danni diretti o indiretti che potrebbero derivare dalle contestazioni o dai reclami promossi dagli utenti (art. 6, para. 1, lett. f) GDPR). La Fondazione ha concluso un accordo con le rappresentanze sindacali e il trattamento viene effettuato nel rispetto di quanto prevede l'art. 4, L. 300/1970.

Inoltre, le registrazioni vengono utilizzate per consentire di dare seguito alle richieste di chiarimento dell'utenza, per accelerare la definizione di pratiche sollecitate nonché come servizio di documentazione utile all'utenza e può risultare un necessario supporto ad una corretta gestione dei rapporti tra le parti (art. 6, para 1, lett. a) GDPR).

Durante la telefonata, l'utente risulterà preventivamente avvisato in merito all'avvio della registrazione attraverso una breve nota informativa rilasciata da personale addetto o voce registrata. Se non intenderà interrompere la telefonata, si intende manifestato il principio di "continuazione della telefonata/assenso" alla registrazione.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario per gestire il controllo sulla qualità del servizio erogato ed eventualmente per formalizzare, accogliere e gestire il reclamo presentato dall'interessato. Senza il conferimento di dati non sarà possibile dare seguito alle richieste dell'utente.

**Categorie di dati trattati e periodo di conservazione**

Potranno essere trattate le registrazioni delle telefonate con l'utenza. I dati trattati saranno conservati per un periodo di sette giorni. In caso di:

- notifica di denuncia, esposto o querela, il termine sarà prorogato in conformità a quanto predisposto dall'autorità Giudiziaria ovvero sino alla conclusione del procedimento;
- contestazione e/o di reclamo amministrativo diretto dall'utente alla sola Fondazione, il termine di conservazione verrà prorogato di una ulteriore settimana.

Al decorso dei termini previsti per la conservazione, le registrazioni verranno eliminate.

## Categorie di destinatari

Per le finalità indicate i dati conferiti potranno essere comunicati o condivisi con i dipendenti espressamente designati o autorizzati al trattamento, con i componenti degli Organi Statutari e con soggetti esterni alla Fondazione designati responsabili o comunque operanti come titolari quali ad esempio enti o organismi pubblici che hanno per legge, regolamento o direttiva comunitaria, diritto o obbligo di conoscerli e l'Autorità Giudiziaria, in caso di notifica di denuncia, esposto o querela.

Le registrazioni non verranno diffuse.

L'elenco dettagliato delle società designate responsabili del trattamento può essere richiesto all'indirizzo [dpo@enpam.it](mailto:dpo@enpam.it).

## Indicazione di trasferimenti di dati personali verso paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo

La Fondazione potrebbe trasferire i dati personali degli interessati anche verso paesi che si trovano al di fuori dello Spazio Economico Europeo. In tali casi, la Fondazione verificherà che tale trasferimento si basi su una delle garanzie appropriate individuate nel GDPR, ivi incluse (a) le clausole contrattuali standard elaborate dalla Commissione Europea; (b) le decisioni di adeguatezza della Commissione Europea avente ad oggetto gli Stati in cui i destinatari hanno sede; (c) norme vincolanti d'impresa (*binding corporate rules*) adottate dalla Fondazione e approvate dalle competenti autorità o che abbia accordi con la Fondazione al riguardo.

Copia delle garanzie appropriate o opportune è disponibile su richiesta, inviando una email all'indirizzo [dpo@enpam.it](mailto:dpo@enpam.it).

## Diritti degli interessati

Ai sensi degli articoli 13, comma 2, lettere (b) e (d), nonché da 15 a 21 del GDPR, l'interessato può, nei casi previsti esercitare i seguenti diritti:

- chiedere l'accesso ai dati personali che lo riguardano e ottenerne copia;
- ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano;
- chiedere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano;
- ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano;
- ricevere i dati personali che lo riguardano in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, da dispositivo automatico ai fini dell'esercizio del diritto alla portabilità;
- opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

L'esercizio dei diritti potrà avvenire mediante l'utilizzo degli appositi moduli predisposti dalla Fondazione, che l'interessato potrà scaricare al seguente indirizzo [www.enpam.it/privacy](http://www.enpam.it/privacy) e che potranno poi essere inviati all'indirizzo di posta elettronica [dpo@enpam.it](mailto:dpo@enpam.it).

L'interessato ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali.

## Modifiche e aggiornamenti dell'informativa

Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, la Fondazione potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento sarà comunicata in conformità alla normativa vigente.

**Ultimo aggiornamento:** 26/03/2019