

INFORMATIVA PRIVACY RELATIVA ALL'ASCOLTO E ALLA REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE DEL CALL CENTER

Ultimo aggiornamento e data di decorrenza: Aprile 2022

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, il “**Regolamento**”) e dell'art. 131 comma 3 del decreto legislativo 20 giugno 2003, n. 196, desideriamo informare i clienti, i potenziali clienti e in generale i soggetti terzi che entrano in contatto con il nostro call center (di seguito gli “**Interessati**”) che, nell'ambito delle attività di customer care e campagne outbound, sono utilizzati dispositivi che consentono la registrazione delle telefonate in entrata e in uscita, nonché l'ascolto in diretta e in differita delle conversazioni tra l'utente e l'operatore da parte di altri soggetti a ciò appositamente autorizzati.

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento (il “**Titolare**”) differisce a seconda del servizio richiesto dall'Interessato al call center o per cui il call center effettua la chiamata, in particolare:

- per i giochi numerici a totalizzatore nazionale e MySisal, il Titolare del trattamento è **Sisal Lottery Italia S.p.A.**;
- per l'organizzazione, l'esercizio e la raccolta del gioco lecito tramite apparecchi da intrattenimento, le giocate a concorsi pronostici e le scommesse, sia nel canale fisico che online, il Titolare del trattamento è **Sisal Entertainment S.p.A.**;
- per il noleggio e la gestione degli apparecchi di intrattenimento, il Titolare del trattamento è, a seconda dell'apparecchio di intrattenimento, **Sisal Gaming S.r.l.** o **Network Italia S.r.l.**

Tutte le società summenzionate hanno sede legale in 20159 Milano, Via Ugo Bassi 6 e possono essere contattate all'indirizzo privacy_sisal@legalmail.it.

2. Responsabile della Protezione dei Dati

Le società summenzionate hanno nominato un Responsabile della Protezione dei Dati, noto anche come “Data Protection Officer” o “DPO”. Il DPO può essere contattato al seguente indirizzo email: dpo@sisal.it.

3. Fonte dei dati personali

I dati personali e il contenuto della telefonata oggetto di trattamento sono acquisiti dall'Interessato direttamente e/o per il tramite di soggetti terzi a ciò appositamente incaricati, al momento della telefonata.

4. Finalità e base giuridica dei trattamenti

La registrazione delle telefonate inbound e outbound e l'ascolto in diretta delle conversazioni tra operatore e utente sono effettuati al fine di monitorare la qualità del servizio reso agli Interessati, anche nell'ambito delle attività di coaching e formazione specificamente dirette all'operatore del call center. La base giuridica è il legittimo interesse del Titolare, tenuto conto del bilanciamento dei diritti di quest'ultimo e dell'Interessato.

5. Modalità di trattamento

L'ascolto in diretta e la registrazione delle telefonate avvengono a mezzo di sistemi automatizzati che permettono di ascoltare e registrare le chiamate in entrata e in uscita. I trattamenti correlati avvengono mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, in ogni caso, nel rispetto delle cautele, delle garanzie e delle misure necessarie prescritte dalla normativa di riferimento, volte ad assicurare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati trattati, nonché ad evitare danni, siano essi materiali o immateriali.

6. Comunicazione e diffusione

Per il perseguimento delle finalità descritte al paragrafo 4, il Titolare si riserva la facoltà di permettere l'ascolto della conversazione e comunicare il contenuto delle telefonate e dei file audio, ivi compresi i relativi dati personali, ai destinatari appartenenti alle seguenti categorie:

- a) altre società del gruppo di cui è parte il Titolare, o comunque società controllanti, controllate o collegate, ai sensi dell'art. 2359 c.c., situate anche all'estero, nell'ambito degli accordi infragruppo esistenti per la gestione delle attività di cui alle finalità in parola;
- b) soggetti che svolgono attività di assistenza all'Interessato (es. call center);
- c) soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dal Titolare;
- d) soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione, elaborazione e archiviazione dati;
- e) studi professionali o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza (es. studi legali).

I soggetti appartenenti alle categorie sopra annoverate operano in autonomia come distinti Titolari del trattamento, o come Responsabili all'uopo nominati dal Titolare. L'elenco aggiornato di tali terze parti è disponibile inoltrando richiesta a privacy_sisal@legalmail.it. Il contenuto delle telefonate e dei file audio, ivi compresi i relativi dati personali, potrà inoltre essere conosciuto, in relazione allo svolgimento delle mansioni assegnate, dal personale del Titolare, appositamente autorizzato al trattamento. Il contenuto delle telefonate e dei file audio, ivi compresi i relativi dati personali, in ogni caso, non saranno oggetto di diffusione e, pertanto, non saranno portati a conoscenza di soggetti

indeterminati, in qualunque forma, ad esempio mediante la loro messa a disposizione o consultazione, senza il consenso espresso dell'Interessato, allorché richiesto.

7. Trasferimento extra UE

Il Titolare dà atto che, per il perseguimento delle finalità di cui sopra, il contenuto delle telefonate e dei file audio degli Interessati, ivi compresi i relativi dati personali, potrebbero essere trasmessi a soggetti situati in paesi al di fuori dell'Unione Europea, che cooperano con il Titolare nella realizzazione delle finalità di cui sopra. Tale trasferimento avverrà unicamente a fronte dell'esistenza di accordi internazionali o decisioni di adeguatezza da parte della Commissione (ex art. 45 del Regolamento) o a fronte della stipula di norme vincolanti d'impresa ("Binding Corporate Rules" o "BCR" ex art. 47 del Regolamento) o comunque sulla base di altre garanzie appropriate che garantiscano al contenuto delle telefonate e dei file audio comunicati o trasferiti, nonché dei relativi dati personali, un grado di protezione adeguato. Una copia dei file audio e dei relativi dati personali eventualmente trasferiti all'estero, nonché l'elenco dei paesi terzi/organizzazioni internazionali verso i quali i file audio e i relativi dati personali sono stati trasferiti, potranno essere richiesti al Titolare all'indirizzo email privacy_sisal@legalmail.it.

8. Tempi di conservazione

Le registrazioni delle telefonate effettuate per le finalità di cui sopra sono conservate per 3 mesi dall'acquisizione. In caso di trattamenti effettuati per la gestione di reclami o lamentele, per l'esercizio di un diritto in sede giudiziaria o per adempiere a obblighi previsti dalla legge, tali periodi potranno essere estesi fino al termine della gestione del reclamo o della lamentela, all'esaurimento della eventuale procedura giudiziaria instaurata o al termine dell'obbligo previsto dalla legge. Decorsi tali termini, il Titolare provvederà alla cancellazione automatica delle registrazioni, ovvero alla loro trasformazione in forma anonima in maniera irreversibile.

9. Diritti dell'Interessato

Ai sensi degli articoli da 15 a 22, il Regolamento conferisce agli Interessati la possibilità di esercitare specifici diritti. In particolare, l'Interessato può ottenere: a) la conferma dell'esistenza di trattamenti di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, l'accesso a tali dati; b) la rettifica dei dati personali inesatti e l'integrazione dei dati personali incompleti; c) la cancellazione dei dati personali che lo riguardano, nei casi in cui ciò sia consentito dal Regolamento; d) la limitazione del trattamento, nelle ipotesi previste dal Regolamento; e) la comunicazione, ai destinatari cui siano stati trasmessi i dati personali, delle richieste di rettifica/cancellazione dei dati personali e di limitazione del trattamento pervenute dall'Interessato, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato; f) la ricezione, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, dei dati personali forniti al Titolare, nonché la trasmissione degli stessi a un altro titolare del trattamento (c.d. portabilità dei dati). L'Interessato ha altresì il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta, fatto salvo il caso in cui il Titolare dimostri la presenza di motivi legittimi cogenti prevalenti o di esercizio o difesa di un diritto ai sensi dell'art. 21 del Regolamento. L'Interessato ha inoltre il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona, salvo che tale decisione: a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'Interessato e il Titolare; b) sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare; c) si basi sul consenso esplicito dell'Interessato. Nelle ipotesi di cui alle predette lettere a) e c), l'Interessato ha il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del Titolare, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione. L'Interessato può presentare le richieste all'indirizzo privacy_sisal@legalmail.it indicando in oggetto "Privacy – esercizio dei diritti Privacy", dettagliando quale diritto intende esercitare e fornendo al Titolare le informazioni utili ad identificarlo ai sensi degli artt. 11 e 12 del Regolamento. L'Interessato ha, inoltre, il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo, segnatamente nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (es. il Garante per la Protezione dei Dati Personali in Italia, che può essere contattato ai recapiti disponibili sul sito www.garanteprivacy.it), come previsto dall'art. 77 del Regolamento, nonché di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi degli artt. 78 e 79 del Regolamento.

10. Natura ed obligatorietà del conferimento

Il trattamento per le finalità descritte non è obbligatorio e l'Interessato potrà opporsi a detto trattamento con le modalità indicate al paragrafo "Diritti dell'Interessato" della presente informativa, e qualora l'Interessato si opponesse a detto trattamento i suoi dati non potranno essere utilizzati per tale finalità, fatto salvo il caso in cui il Titolare dimostri la presenza di motivi legittimi cogenti prevalenti o di esercizio o difesa di un diritto ai sensi dell'art. 21 del Regolamento.

11. Aggiornamento dell'informativa

Il Titolare si riserva il diritto di aggiornare periodicamente il contenuto di questa pagina. L'Interessato è pertanto invitato a consultare periodicamente le informazioni qui contenute così da rimanere aggiornato rispetto ad eventuali modifiche intervenute successivamente all'ultima consultazione.