

Saponara (ME), 01.01.2026

**Oggetto: informativa service desk telefonico ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).**

**Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati**

Il Titolare del trattamento è Elios Suite S.r.l., Via Salaria, 298/A, 00199 Roma.

I contatti del Titolare del trattamento sono:

- recapito telefonico: +39.0662202644
- e-mail: [e.bandiera@elios-suite.it](mailto:e.bandiera@elios-suite.it)
- Il Responsabile per la Protezione dei Dati (RPD/DPO) è Alessandro Gili ([alessandro@mcq.it](mailto:alessandro@mcq.it))

**Tipologia di dati personali trattati**

Nell'ambito del servizio di centralino telefonico dedicato, il Titolare tratta le seguenti categorie di dati personali:

- dati identificativi e di contatto eventualmente comunicati dal cliente durante la chiamata;
- dati audio, relativi alla registrazione della voce del cliente e del personale tecnico;
- dati tecnici legati alla chiamata (es. numero chiamante, data, ora, etc.).

**Finalità del trattamento**

I dati personali raccolti tramite la registrazione delle chiamate sono trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

- valutazione, monitoraggio e miglioramento della qualità del servizio di service desk telefonico;
- formazione del personale addetto alla gestione delle chiamate.

**Base giuridica del trattamento**

La base giuridica del trattamento si fonda sul legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) GDPR.

Il cliente viene sempre informato della presenza del sistema di registrazione all'inizio della chiamata.

**Modalità di trattamento**

Il trattamento dei dati viene effettuato con strumenti elettronici ed informatici, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e sicurezza previsti dal GDPR.

Il Titolare adotta adeguate misure tecniche e organizzative per garantire la riservatezza e l'integrità dei dati. Non vengono effettuati dal Titolare trattamenti che consistano in processi decisionali automatizzati.

#### **Periodo di conservazione dei dati personali**

Le registrazioni delle chiamate vengono conservate per un periodo non superiore a sei mesi dalla data di avvenuta registrazione.

Decorso tale termine, le registrazioni sono cancellate o rese anonime.

#### **Destinatari dei dati personali**

I dati personali possono essere trattati da:

- personale interno autorizzato dal Titolare;
- eventuali fornitori di servizi tecnologici e di telecomunicazione, nominati all'occorrenza Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

I dati non vengono diffusi/trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

#### **Diritti dell'interessato**

L'interessato può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli artt. 15–22 del GDPR:

- ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali e, in tal caso, ottenere l'accesso ai dati personali e a tutte le informazioni previste dell'art. 15 del GDPR,
- ottenere la rettifica dei dati personali inesatti senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento è previsto il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa,
- ottenere la cancellazione dei dati personali senza ingiustificato ritardo,
- ottenere la limitazione del trattamento quando ricorra una delle ipotesi previste dall'art. 18 del GDPR,
- ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali forniti al Titolare,
- opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f) del GDPR. In questo caso il Titolare si asterrà dal trattare ulteriormente i dati personali salvo l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria,
- proporre reclamo all'Autorità di controllo dello stato di residenza.

Si vuole infine precisare che il contatto interno per l'esercizio dei diritti dell'interessato è: Emilio Bandiera (e.bandiera@elios-suite.it)

Cordiali Saluti

Il Titolare del trattamento

