



Informativa privacy relativa all'ascolto e alla registrazione delle telefonate del call center

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 e coloro che entrano in contatto con il nostro call center (di seguito gli "Interessati") che, nell'ambito delle attività di customer care sono utilizzati dispositivi che consentono la registrazione delle telefonate in entrata e in uscita, nonché l'ascolto in diretta delle conversazioni tra l'utente e l'operatore da parte di altri soggetti a ciò appositamente autorizzati.

Copernico S.r.L. (in seguito anche semplicemente "Copernico") è una Società con sede legale in Piazza Tre Torri 2, 20145 Milano (Mi), P. Iva 10914540967, iscritta presso la Camera di Commercio di Milano al n. MI - 2566294 del Registro delle imprese e i cui Uffici operativi sono siti in Prato, Viale Montegrappa 351. Copernico fa parte di un Gruppo Imprenditoriale che è composto da:

- la Società capogruppo Florida S.r.L., con sede in Varese, via Albuzzi, P. Iva 03091660120, posta certificata: florida@pec.area336.it;
- FAM3 S.r.L., con sede in Varese, via Cavour n. 39, cap. 21100, P. Iva 03210920124, posta certificata: fam3@pecmail.area336.it;
- VeryFastPeople S.r.L., con sede in Varese, via Cavour, 39, P. Iva 02953010127, posta certificata vfp@pec.veryfastpeople.it.

Ulteriori informazioni sono disponibili al seguente link::

https://www.veryfastpeople.it/download/Florida_Informativa%20Privacy_01_2025.pdf.

Il Gruppo Florida opera attraverso società tra loro collegate per garantire una gestione efficiente e coordinata delle attività amministrative e operative. Questa organizzazione può comportare la condivisione di dati personali tra le diverse società del Gruppo, sempre nel rispetto dei principi di protezione dei dati previsti dalla normativa vigente.



Questo documento, insieme agli altri eventualmente citati o raggiungibili mediante link dedicati, spiega come e perché Copernico (e in alcuni casi le società del Gruppo Florida) raccoglie e utilizza le informazioni che ti riguardano, nonché le scelte che puoi operare sulle modalità di trattamento di tali informazioni.

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento (il “Titolare”) è Copernico S.r.L., Piazza Tre Torri 2, 20145 Milano (Mi), P. Iva 10914540967, iscritta presso la Camera di Commercio di Milano al n. MI - 2566294 del Registro delle imprese, con Uffici operativi in in Viale Montegrappa, 351 - Prato (PO). Copernico S.r.L. è una società il cui capitale sociale è detenuto, al 65%, da Florida S.r.L. . Maggiori informazioni su Florida S.r.L. sono disponibili [qui](#).

2. Responsabile della Protezione dei Dati

Il Titolare si avvale di un Responsabile della Protezione dei Dati, noto anche come “Data Protection Officer” o “DPO”. Il DPO può essere contattato al seguente indirizzo email: dpo@copernicocrm.it.

3. Fonte dei dati personali

I dati personali e il contenuto della telefonata oggetto di trattamento sono acquisiti dall'Interessato direttamente 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, verificare il rispetto degli standard aziendali e delle policy concordate con il Fornitore del servizio, fornire feedback per l'ottimizzazione del servizio.



Tali trattamenti non necessitano del consenso dell'Interessato, posto che 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

I servizi di call center sono affidati ad apposito fornitore mediante contrattualizzazione dello stesso ai sensi dell'art. 28 del Gdpr, che impone l'adozione di particolari misure volte ad assicurare il rispetto della normativa di protezione dei dati personali anche da parte dei fornitori del Titolare.

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 descritte, nel rispetto della normativa di riferimento, al fine di assicurare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati trattati. Selezione delle chiamate: il sistema di registrazione seleziona in modo randomico una percentuale limitata delle interazioni telefoniche (9%), rispetto al totale delle chiamate gestite.

L'ascolto delle chiamate viene svolto sulla base di un processo di selezione casuale (1% delle chiamate registrate), che non consente un monitoraggio continuo e/o sistematico; potrà essere effettuato esclusivamente da personale autorizzato dal Fornitore e dedicato al monitoraggio della qualità del servizio.

Il personale addetto all'ascolto riceve dati anonimizzati. Si evidenzia che viene effettuato un taglio (primi 5 secondi della chiamata) che non consente di risalire al nominativo operatore che ha gestito la chiamata; viene applicato il morphing delle voci per alterare il tono e la voce dell'Agente Relazionale e del suo interlocutore.

Le registrazioni sono archiviate in ambienti sicuri sui server aziendali del Fornitore, in forma protetta e logicamente isolate da altri dati. L'accesso è riservato esclusivamente a personale autorizzato e per un periodo limitato, nel rispetto delle policy aziendali e della normativa vigente.



7. Comunicazione e diffusione

Per il perseguimento delle finalità descritte 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;
- 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 ai sensi del citato art. 28 del Gdpr.

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, ivi compresi gli stagisti, i lavoratori interinali, i consulenti, tutti appositamente autorizzati al trattamento. L'elenco aggiornato di tali terze parti è disponibile inoltrando richiesta a info@copernicocrm.it.

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.

8. 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 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.

9. Tempi di conservazione

Le registrazioni delle telefonate effettuate per le finalità di cui sopra sono conservate per 6 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. Decorso tali termini, il Titolare provvederà alla cancellazione automatica delle registrazioni, ovvero alla loro trasformazione in forma anonima in maniera irreversibile.

10. Diritti dell'Interessato

Nei limiti e alle condizioni previste dalla legge, il Titolare ha l'obbligo di rispondere alle richieste dell'interessato in merito ai dati personali che lo riguardano.

1. L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:
 - a. le finalità del trattamento;
 - b. le categorie di dati personali in questione;
 - c. i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
 - d. quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;



- e. l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
 - f. il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo;
 - g. qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
 - h. l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione.
2. L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.
3. L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali nei limiti e nei casi previsti dalla vigente normativa. Il titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento nei limiti e nelle forme previste dalla vigente normativa.
4. L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento.
5. L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti.

Particolari circostanze

Ai sensi dell'articolo 2-terdecies del Codice Privacy, in caso di decesso, i diritti riferiti ai dati personali possono essere esercitati da chi ha un interesse proprio o agisce in qualità di mandatario o per ragioni familiari meritevoli di protezione. E' possibile vietare espressamente l'esercizio di alcuni dei diritti sopraelencati da parte degli aventi causa inviando una dichiarazione scritta alla Società all'indirizzo indicato sotto. La dichiarazione potrà essere revocata o modificata in seguito nelle medesime modalità.



Al fine di garantire che i diritti sopra citati vengano esercitati dall'Interessato e non da terzi non autorizzati, il Titolare potrà richiedere allo stesso di fornire eventuali ulteriori informazioni necessarie allo scopo.

Il diritto di opposizione (art. 21 Gdpr)

Per motivi relativi alla situazione particolare dell'Interessato, lo stesso può opporsi in ogni momento al trattamento dei propri dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse o se avviene per attività di promozione commerciale, inviando la richiesta al Titolare all'indirizzo: Copernico S.p.A., Uffici operativi in Viale Montegrappa 351 - Prato (PO) oppure: info@copernicocrm.it.

L'Interessato ha diritto alla cancellazione dei propri dati personali se non esiste un motivo legittimo prevalente del Titolare rispetto a quello che ha dato origine alla richiesta, e comunque nel caso in cui l'Interessato si sia opposto al trattamento per attività di promozione commerciale.

Il diritto di proporre un reclamo (art. 15 Gdpr)

Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, l'Interessato può presentare un reclamo all'autorità di controllo competente sul territorio Italiano (Autorità Garante per la protezione dei dati personali) ovvero a quella che svolge i suoi compiti ed esercita i suoi poteri nello Stato membro dove è avvenuta la violazione del Gdpr. Tutte le informazioni e indicazioni utili al riguardo sono disponibili sul sito dell'Autorità Garante della Protezione dei Dati Personali (Garante Privacy).

11. Natura ed obbligatorietà del conferimento

La gestione della telefonata da parte del call center comporta obbligatoriamente l'ascolto e la registrazione della conversazione. In particolare, il trattamento di cui alle predette finalità risulta autorizzato dall'Interessato per fatti concludenti. L'eventuale rifiuto da parte dell'Interessato comporta l'impossibilità per il Titolare di dare seguito alla telefonata con l'Interessato.



12. Consenso

Ai sensi dell'art. 6, lett. b) e c) del Regolamento, il consenso non è richiesto quando 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, per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare del trattamento o per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare del trattamento o di terzi, come previsto per le finalità di cui al paragrafo 4. Per contro, il consenso è specificamente richiesto laddove il conferimento dei dati personali non sia necessario agli adempimenti di cui sopra.

Contatti

Copernico S.p.A., Uffici operativi in in Viale Montegrappa, 351 - Prato (PO)

Telefono: 800 699 796

Email: info@copernicocrm.it

Versione 2026_01