

# Nota informativa sulla firma elettronica avanzata [FEA] - Firma grafometrica

INFORMATIVA SULLA PRIVACY art. 12-14 Regolamento UE n. 2016/679

Documento predisposto ai sensi dell'articolo 57 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22/02/2013 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali (di seguito DPCM 22/02/20). Il presente documento, allargando i contenuti della "Informativa relativa ai trattamenti conseguenti alla adesione al servizio di firma elettronica avanzata o firma grafometrica" resa agli interessati all'atto dell'adesione al servizio, contiene tutte le informazioni, di tipo tecnico e organizzativo, che devono essere pubblicate obbligatoriamente per consentire la piena aderenza alle regole tecniche di firma elettronica avanzata.

## 1. La firma elettronica avanzata - firma elettronica avanzata - firma grafometrica - informazioni generali

Convergenze S.p.A. offre l'opportunità di sottoscrivere contratti e gli altri documenti aventi valore legale avvalendosi di una soluzione di Firma Elettronica Avanzata Autografa (firma grafometrica); l'iniziativa nasce nell'ambito del processo di continuo miglioramento dell'efficienza e delle opportunità offerte alla propria clientela con il duplice obiettivo di ridurre e, possibilmente, eliminare l'uso della carta aumentando nel contempo i livelli di tutela. Il ricorso al sistema di firma grafometrica garantisce, infatti, l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento e consente al firmatario di:

- visualizzare e leggere il documento sullo schermo su cui verrà apposta la firma;
- sottoscrivere il documento direttamente sullo schermo con uno stilo elettronico, analogamente alla sottoscrizione tradizionale mediante una penna ad inchiostro su di un documento cartaceo. La rappresentazione informatica della firma racchiude informazioni superiori alla raccolta della firma autografa su carta. L'univocità della connessione viene garantita dalla sottoscrizione effettuata davanti all'operatore, previa identificazione del firmatario, e dalla possibilità di effettuare opportuna perizia grafologica, in modo del tutto equivalente ad una firma su carta.

## 2. Quali dati vengono trattati

- a) dati forniti direttamente dall'interessato
- b) copia del documento di identità del firmatario come previsto dal DPCM 22/02/2013
- c) alcuni dati biometrici e comportamentali rilevati durante l'apposizione della firma e ad essa connessi quali: Posizione della penna, Pressione, Tratto in aria (percorso che fa la penna quando non tocca nel device), e tempi. Il trattamento può essere effettuato con il consenso dell'interessato.

## 3. Perché vengono trattati

I trattamenti che saranno effettuati hanno le seguenti finalità:

- a) espletamento degli obblighi contrattuali e di natura contabile e fiscale derivanti dal rapporto commerciale di cui sono parte l'Interessato (Cliente/Utente) e Convergenze S.p.A.;
- b) comunicazioni all'utenza relative a guasti, emergenze, adempimenti contrattuali, come previsto dal contratto di servizi;
- c) adempiere ad obblighi derivanti da leggi, norme e regolamenti comunitari;
- d) adempimento disposizioni impartite dall'Autorità Giudiziaria o da altro Ente Pubblico che ne abbia potere;
- e) eventualmente tutelare un legittimo interesse, far valere o difendere un diritto, recupero del credito
- f) gestione anagrafica Clienti/Utenti; calcoli statistici interni all'azienda, studi e ricerche statistiche;
- g) finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti con la clientela: Soddisfare

le richieste del Cliente/Utente e gestione di eventuali segnalazioni/reclami; alimentazione del sistema di registrazione e analisi sistematica delle difformità del servizio per correggerne i difetti;

h) verifica del grado di soddisfazione e della qualità del servizio erogato, tramite interviste telefoniche o richiesta di compilazione di modelli; Alimentare il sistema di acquisizione delle conoscenze dell'utenza, necessarie alla verifica ed al miglioramento del servizio;

necessarie alla verifica ed al miglioramento del servizio;

i) attività commerciale-promozionali. Salvo diversa indicazione da parte del Cliente, i recapiti, gli indirizzi postali e di posta elettronica forniti dal/al Cliente/Utente potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni di cortesia e/o di materiale informativo/offerte relative a servizi analoghi a quelli oggetto del rapporto commerciale in essere. Resta inteso che il Cliente ha facoltà di opporsi in qualsiasi momento al suddetto trattamento

l) monitoraggio tecnico dei sistemi, rilevazione anomalie, anche al fine di preservare la velocità e la continuità del Servizio e prevenire comportamenti illeciti.

#### **4. Come vengono trattati i dati - come funziona la firma grafometrica - conservazione dei dati**

In relazione alle summenzionate finalità, i trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti cartacei, informatici e telematici. Sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte, in termini di registrazione e periodo di conservazione dei dati.

Si ricorda che, come previsto dalle condizioni generali di contratto Convergenze Spa, al momento della fatturazione conseguente alla stipula del contratto ed utilizzando i dati riportati sullo stesso, creerà un account personale, intestato al firmatario del contratto stesso, per l'accesso ad una area riservata sul sito [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it). Tramite l'account sarà possibile visionare la propria posizione amministrativa, consultare le fatture emesse comprensive dei relativi allegati anche contenenti dati di traffico generato. Qualora si presenti la necessità di modificare parte dei dati, è necessario contattare l'Azienda che prontamente provvederà all'aggiornamento degli stessi. Dopo la cessazione del rapporto contrattuale i dati personali di cui al precedente punto 1, fatto salvo quanto previsto dalle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa, verranno conservati esclusivamente per i tempi consentiti/imposti dalla normativa vigente applicabile alla specifica finalità per cui i dati sono trattati. Gli indirizzi di posta elettronica e gli altri recapiti per i quali l'interessato abbia concesso un uso anche per finalità commerciali verranno conservati per 12 mesi successivi all'ultimo contatto/invio avuto con l'interessato stesso.

##### **4.1. Conservazione dei Dati relativi al traffico telefonico o telematico**

In relazione alle summenzionate finalità, i trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti cartacei, informatici e telematici. Sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte, in termini di registrazione e periodo di conservazione dei dati.

Si ricorda che, come previsto dalle condizioni generali di contratto Convergenze Spa, al momento della fatturazione conseguente alla stipula del contratto ed utilizzando i dati riportati sullo stesso, creerà un account personale, intestato al firmatario del contratto stesso, per l'accesso ad una area riservata sul sito [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it). Tramite l'account sarà possibile visionare la propria posizione amministrativa, consultare le fatture emesse comprensive dei relativi allegati anche contenenti dati di traffico generato. Qualora si presenti la necessità di modificare parte dei dati, è necessario contattare l'Azienda che prontamente provvederà all'aggiornamento degli stessi. Dopo la cessazione del rapporto contrattuale i dati personali di cui al precedente punto 1, fatto salvo quanto previsto dalle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa, verranno conservati esclusivamente per i tempi consentiti/imposti dalla normativa vigente

applicabile alla specifica finalità per cui i dati sono trattati. Gli indirizzi di posta elettronica e gli altri recapiti per i quali l'interessato abbia concesso un uso anche per finalità commerciali verranno conservati per 12 mesi successivi all'ultimo contatto/invio avuto con l'interessato stesso.

## **5. Da chi possono essere trattati i dati**

Per le medesime finalità i dati potranno essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili, sempre e solo nei limiti di quanto effettivamente necessario ad espletare le proprie funzioni:

- direzione aziendale e management di Convergenze S.p.A.;
- addetti ai Servizi operativi e Servizi Tecnici nei limiti delle proprie competenze e per finalità strettamente connesse alla gestione dei rapporti con il Cliente/Utente;
- addetti all'amministrazione per la gestione degli aspetti amministrativi, altro personale di Convergenze S.p.A., nei limiti dei compiti ad esso assegnati;
- risorse preposte alla gestione e manutenzione dei sistemi informatici che hanno il compito di garantire la funzionalità dei sistemi, la sicurezza dei dati e le operazioni di backup.
- soggetti (Società /professionisti) che collaborano in qualità di Responsabili ex art. 28 Reg. UE 679/2016 alle attività, o che erogano servizi ad esse funzionali, quali: adempimenti fiscali, contabili, gestione del servizio di assistenza tecnica, gestione vendite, gestione sistemi informativi, servizi finanziari, recupero del credito, ; a tal proposito si fa presente che tali soggetti saranno sempre e comunque vincolati al pieno rispetto delle norme e procedure volte a garantire la più ampia tutela e protezione dei dati personali adottate ed imposte dal Titolare anche e non solo in ottemperanza alla normativa in vigore.
- PER LE SEGNALAZIONI RECLAMI: oltre che dal personale addetto a ricevere le segnalazioni dell'utenza, i dati potranno essere trattati, con esclusione degli elementi identificativi dell'interessato, dalle funzioni aziendali interessate dal tema della segnalazione/reclamo per la predisposizione/realizzazione di indagini interne e per la risoluzione delle cause.

## **6. A chi possono essere comunicati i dati**

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento ad obblighi di legge, i dati personali in parola possono essere comunicati o resi disponibili:

- ai soggetti indicati dal Cliente/Utente o da persona che agisce per Suo conto,
- a soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme; in tale ambito l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni può ottenere i dati relativi alla fatturazione o al traffico necessari ai fini della risoluzione di controversie attinenti, in particolare, all'interconnessione o alla fatturazione;
- a enti pubblici o privati che gestiscono il servizio di recapito della corrispondenza,
- limitatamente ai dati di natura contabile e fiscale a banche, istituti di credito, società di elaborazioni dati e società di emissione carte di credito, per le attività strettamente connesse alla esecuzione ed alla gestione amministrativa del contratto,
- ad enti, consorzi, professionisti e società aventi finalità di recupero e tutela del credito; società di assicurazione del credito, società di informazioni commerciali,
- a fornitori in relazione ad obblighi contrattuali e/o di legge,

- ad altri soggetti (aziende/consulenti) che hanno necessità di accedere ad alcuni dati per finalità ausiliare alla gestione dei servizi richiesti dagli interessati, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti a loro affidati quali: assistenza nell'espletamento o esecuzione diretta di adempimenti fiscali/contabili/assistenziali, gestione sistemi informativi, servizi finanziari, erogazione di servizi di comunicazione elettronica che rivestiranno piena titolarità per i trattamenti effettuati presso le proprie strutture, sempre per le finalità sopra specificate, e che saranno vincolati al pieno rispetto degli obblighi di riservatezza e sicurezza. Naturalmente tutte le comunicazioni sopra citate sono limitate ai soli dati necessari all'Ente/ufficio destinatario (che sarà titolare autonomo per tutti i trattamenti conseguenti) per il raggiungimento dei legittimi fini connessi alla comunicazione stessa.

## **6.1 Trasferimento all'estero**

I dati personali saranno trasferiti verso soggetti siti al di fuori dell'Unione Europea verso il Paese in cui risiede o si trova l'interessato esclusivamente in ricorrenza dei presupposti di legittimità di cui al punto 1 e nel rispetto della normativa vigente.

## **6.2 Diffusione**

I dati di cui trattasi non saranno diffusi

## **7. Quando è obbligatorio comunicare i propri dati**

La comunicazione e l'aggiornamento dei propri dati ha natura obbligatoria, per quanto attiene allo svolgimento di adempimenti previsti dalle vigenti normative di legge e all'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto di cui è parte l'interessato; la mancata ottemperanza a tale obbligo comporterebbe l'impossibilità per Convergenze s.p.a. soddisfare le richieste del Cliente/Utente e di dar esecuzione al contratto; per questo motivo verranno sempre indicati i dati il cui conferimento sia obbligatorio ai fini della conclusione e gestione del contratto. È invece facoltativa la comunicazione degli altri dati eventualmente richiesti (tel. cellulare, indirizzo e-mail, livello soddisfazione, etc.), non direttamente attinenti ad obblighi contrattuali ma funzionali al perseguimento delle finalità citate al punto 1 ed al normale svolgimento delle attività economiche che coinvolgono anche l'interessato. In assenza di tali dati, per cui potrebbe essere richiesto uno specifico consenso ove se ne ravvisasse la necessità, non ci saranno conseguenze salvo l'impossibilità di gestire al meglio il rapporto commerciale in essere o di servire al meglio il cliente.

È opportuno ricordare che la maggior parte dei trattamenti effettuati non sono soggetti all'obbligo di acquisizione di consenso poiché:

- sono raccolti e detenuti in base ad obblighi previsti da leggi, norme e regolamenti comunitari
- provengono da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque;
- sono necessari per soddisfare le richieste l'interessato ovvero per l'adempimento di obblighi legali e/o contrattuali; ciononostante, come anticipato al punto 1, per l'utilizzo dei recapiti dell'interessato ai fini dell'invio di comunicazioni di carattere commerciale.

## **9. Chi è il titolare del trattamento**

Il Titolare dei trattamenti in parola è Convergenze S.p.A. con sede legale Via Magna Graecia n. 136 - Capaccio - e sede operativa in Via Seliano n. 2 - Capaccio Paestum -, P. IVA 04313920656.

Convergenze ha nominato un Responsabile Protezione Dati, che ha il compito di sorvegliare, in piena indipendenza ed in assenza di conflitti di interesse, l'osservanza da parte del titolare e dei Responsabili esterni della normativa in tema di tutela dei dati personali e che potrà essere contattato inviando una comunicazione all'indirizzo e-mail [dpo@convergenze.it](mailto:dpo@convergenze.it)

## **10. Diritti dell'interessato - a chi è possibile rivolgersi**

L'interessato ha il diritto:

- di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano e di opporsi al loro trattamento, - se il trattamento è effettuato con mezzi automatizzati (informatici) e sulla base del proprio consenso, di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano e/o di ottenerne la trasmissione diretta ad altro titolare del trattamento, se tecnicamente fattibile - di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento (senza che sia pregiudicata la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca), ovviamente ciò per i trattamenti effettuati sulla base di tale presupposto

- di proporre reclamo a un'autorità di controllo: Garante per la protezione dei dati personali - Piazza di Monte Citorio n. 121 00186 ROMA - Fax: (+39) 06.69677.3785 - Centralino telefonico: (+39) 06.696771 - E-mail: garante@gpdp.it - posta certificata protocollo@pec.gpdp.it

L'Interessato potrà rivolgersi al Responsabile Customer Care di CONVERGENZE S.p.A.:

- per email a [privacy@convergenze.it](mailto:privacy@convergenze.it);

- per posta raccomandata a Convergenze S.p.A., via Seliano 2, 84047 Capaccio SA;

- chiamando il numero verde 800 987 787 e specificando la natura della richiesta all'operatore, tenendo presente che non sarà possibile rispondere a richieste pervenute telefonicamente ove non vi sia certezza circa l'identità del richiedente.

## **11. Modifiche alla presente informativa**

Eventuali modifiche alla presente informativa verranno segnalate via e-mail, si invitano comunque gli interessati a verificarne periodicamente i contenuti. Al fine di facilitare tale verifica l'informativa pubblicata sul sito conterrà sempre l'indicazione della data di aggiornamento.