

## Klauzula informacyjna RODO – nagrywanie rozmów telefonicznych

Zgodnie z art. 13 ust. 1–2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „RODO”) informujemy, że:

Administratorem danych osobowych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. we Włocławku, ul. Toruńska 146, 87-800 Włocławek, NIP: 888-000-14-20, REGON: 910510751.

W sprawach związanych z ochroną danych osobowych można skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych: e-mail: [iod@wodociagi.wloclawek.pl](mailto:iod@wodociagi.wloclawek.pl), telefon: 54 23 01 715, pisemnie na adres siedziby Administratora.

Dane osobowe w postaci głosu oraz treści rozmowy są przetwarzane w związku z nagrywaniem rozmów telefonicznych w celu zapewnienia jakości obsługi klientów, dokumentowania ustaleń dokonanych w trakcie rozmów, rozpatrywania reklamacji i skarg, zapewnienia bezpieczeństwa prawnego Administratora oraz rozmówców.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest zgoda osoby dzwoniącej (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) do Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. we Włocławku, dobrowolnie wyrażona poprzez kontynuację rozmowy. Zgoda na nagrywanie jest dobrowolna, ale niezbędna do uzyskania połączenia telefonicznego.

Nagrywanie rozmów telefonicznych dotyczy połączeń przychodzących i/lub wychodzących realizowanych przez Administratora. Rozmowy są nagrywane po uprzednim poinformowaniu rozmówcy o fakcie nagrywania.

Nagrania rozmów telefonicznych są przechowywane przez okres nie dłuższy niż 90 dni, a po jego upływie są trwale usuwane, chyba że nagrania stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie przepisów prawa – wówczas do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

Odbiorcami danych osobowych mogą być wyłącznie: podmioty uprawnione do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa, podmioty świadczące usługi teleinformatyczne lub serwisowe na rzecz Administratora, działające na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do:  
dostępu do danych osobowych, ograniczenia przetwarzania danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, cofnięcia zgody w dowolnym momencie (jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody), wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Dane osobowe nie są przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych oraz nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.