

**Servizio Call Center**  
**Informativa sulla Protezione dei Dati Personali**  
(Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Trenitalia S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali per l'accesso ai servizi di call center, la invita a leggere attentamente l'informativa in tema di protezione dei dati personali.

**I. Titolare del Trattamento e DPO**

*In questa sezione le indichiamo quali sono i nostri riferimenti*

- **Titolare:** Trenitalia S.p.A., rappresentata dall'Amministratore Delegato, *pro-tempore*, è contattabile all'indirizzo mail **titolaretrattamento@trenitalia.it**, con sede legale in Piazza della Croce Rossa 1 00161 Roma.
- **DPO:** Contatto del *Data Protection Officer (DPO)*: **protezionedati@trenitalia.it**.

**II. Tipologie di dati personali**

*In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo*

**Dati acquisiti direttamente dall'interessato:** nome e cognome, e-mail, telefono, numero Cartafreccia per i clienti iscritti al programma di loyalty.

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

**III. Finalità del Trattamento**

*In questa sezione le indichiamo lo scopo del trattamento effettuato sui suoi dati*

- a. Gestione accesso alle richieste di acquisto; cambio prenotazione; rimborso; richiesta di assistenza; Natura del conferimento (*Obbligatoria*); Base giuridica (*Contrattuale*)
- b. Rilevazione della soddisfazione; Natura del conferimento (*Facoltativa*); Base giuridica (*Consenso*)

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui al punto a), ha natura "*obbligatoria*" e un suo eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità per Trenitalia S.p.A. di fornire l'assistenza richiesta.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui al punto b) ha natura "*facoltativa*", pertanto il mancato conferimento espresso direttamente all'operatore, non comporterà limitazioni ai servizi erogati, ma non consentirà a Trenitalia S.p.A. la rilevazione della soddisfazione, al fine di offrire un servizio in linea con le sue preferenze.

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà avvenire utilizzando la relativa funzione online, o contattando il Data Manager alla casella di posta **csvd@cert.trenitalia.it**, ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: **protezionedati@trenitalia.it**.

**IV. I soggetti destinatari dei dati**

*In questa sezione le indichiamo chi tratterà i suoi dati e a chi verranno comunicati*

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali saranno trattati dai seguenti soggetti:

**Soggetti riconducibili a Trenitalia S.p.A.:**

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Trenitalia S.p.A.)
- Società di servizi (anche informatici)

**Soggetti non direttamente riconducibili a Trenitalia S.p.A.:**

- Autorità giudiziarie
- Autorità di pubblica sicurezza

I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da Trenitalia S.p.A. o da aziende che agiscono in qualità di **Responsabili del Trattamento**, per conto di Trenitalia S.p.A., e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati, e non verranno mai diffusi.

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile contattando il Data Manager alla casella di posta elettronica **csvd@cert.trenitalia.it**, ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: **protezionedati@trenitalia.it**.

## **V. Conservazione dei dati**

*In questa sezione le indichiamo per quanto tempo conserveremo i suoi dati*

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per:

### **Finalità il cui conferimento ha natura obbligatoria:**

- in caso di accesso alle richieste di acquisto: 10 anni dalla chiusura della rda;
- in caso di accesso richieste di servizio (es: cambio prenotazione, rimborso, richiesta informazioni, ecc.): 10 anni dalla chiusura della rds.

**Finalità il cui conferimento ha natura facoltativa:** 1 mese dall'acquisizione del dato.

Fatta salva l'ulteriore conservazione per le seguenti finalità: archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica, fini statistici o motivi tecnici (es. continuità operativa).

Si evidenzia che i tempi di conservazione riportati sopra per le finalità con natura obbligatoria si riferiscono alla gestione dell'accesso ai servizi del call center; i dati personali conferiti per ottenere specifici servizi (es acquisto titolo di viaggio nominativo; richieste di rimborso, ecc.) sono trattati e conservati in base a quanto riportato nelle specifiche informative per la protezione dei dati personali che si invita a consultare sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

## **VI. Diritti degli Interessati**

*In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo*

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei suoi dati personali, ha diritto di chiedere a Trenitalia S.p.A., l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità; inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali. In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti a Trenitalia S.p.A. contattabile alla casella di posta elettronica [csvd@cert.trenitalia.it](mailto:csvd@cert.trenitalia.it) ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).