

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.

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.

Tipologie di dati personali

In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo

Dati acquisiti dall'interessato per la gestione dell'accesso al call center: Dati Anagrafici (Nome, Cognome), Dati di contatto (e-mail, contatti telefonici), numero Cartafreccia/ XGO per i clienti iscritti al programma di loyalty, Dati multimediali (audio).

Per ottenere specifici servizi (es. acquisto titolo di viaggio nominativo; richieste di rimborso, ecc.) potranno essere trattati ulteriori dati secondo quanto riportato nelle specifiche informative per la protezione dei dati personali che si invita a consultare sul sito www.trenitalia.com.

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

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; trasferimento punti per i clienti Cartafreccia; Natura del conferimento (Obbligatoria); Base giuridica (Contrattuale);
- b. Rilevazione della soddisfazione; Natura del conferimento (Facoltativa); Base giuridica (Consenso);
- c. miglioramento della qualità del servizio (registrazione audio delle chiamate); 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 conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui al punto c) ha natura "*facoltativa*", pertanto il mancato conferimento non comporterà limitazioni ai servizi erogati, ma non consentirà a Trenitalia la registrazione audio ai fini di controllo della qualità.

I consensi eventualmente prestati sono liberamente revocabili in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca dei consensi potrà avvenire contattando il Data Manager alla casella di posta csvd@trenitalia.it, ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it.

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)
- Società di gestione del Call Center

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@trenitalia.it, ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it

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: di cui al punto III. a) della presente informativa: 4 anni dalla chiusura della richiesta di assistenza;

Finalità il cui conferimento ha natura facoltativa di cui al punto III. b) della presente informativa: 8 mesi dall'acquisizione del dato;

Finalità il cui conferimento ha natura facoltativa di cui al punto III. c) della presente informativa: 90 giorni dall'acquisizione della registrazione audio.

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

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: può chiedere conferma che sia o meno in essere un trattamento di dati che La riguardano, oltre a maggiori chiarimenti circa le informazioni di cui alla presente informativa;

Aggiornamento gennaio 2024

- La rettifica: può chiedere di rettificare o integrare i dati che ci ha fornito, qualora inesatti o incompleti;
- La cancellazione: può chiedere che i Suoi dati vengano cancellati, qualora non siano più necessari alle nostre finalità, in caso di revoca del consenso o sua opposizione al trattamento, in caso di trattamento illecito, ovvero sussista un obbligo legale di cancellazione;
- La limitazione: può chiedere che i Suoi dati siano trattati solo ai fini della conservazione, con esclusioni di altri trattamenti, per il periodo necessario alla rettifica dei Suoi dati, in caso di trattamento illecito per il quale si oppone alla cancellazione, qualora Lei debba esercitare i suoi diritti in sede giudiziaria e i dati da noi conservati possano esserLe utili e, infine, in caso di opposizione al trattamento e sia in corso una verifica sulla prevalenza dei nostri motivi legittimi rispetto ai Suoi.
- L'opposizione: può opporsi in qualunque momento al trattamento dei Suoi dati, salvo che vi siano nostri motivi legittimi per procedere al trattamento che prevalgano sui Suoi, per esempio per l'esercizio o la nostra difesa in sede giudiziaria.
- La portabilità: può chiedere di ricevere i Suoi dati, o di farli trasmettere ad altro titolare da Lei indicato, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

Inoltre, La informiamo che ha diritto di proporre reclamo, qualora ritenga che i Suoi diritti siano stati violati, 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@trenitalia.it ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it.