

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 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 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 ai programmi di Loyalty, Dati multimediali (audio), Sondaggi di opinione.

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.

III. Finalità del Trattamento

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

- a. Gestione delle Richieste di Assistenza (Richieste di Acquisto o di Servizio): 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 (Obbligatoria); Base giuridica (Legittimo Interesse).

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, 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 "*Obbligatoria*". La registrazione audio delle chiamate è effettuata per finalità di miglioramento della qualità del servizio, in quanto basata sul legittimo interesse del titolare, non è prevista la possibilità di rifiutare la registrazione al momento della chiamata. Tuttavia, successivamente l'interessato ha il diritto di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ai sensi dell'art. 21 del GDPR. In caso di opposizione motivata, la registrazione potrà essere cancellata a meno che il titolare del trattamento abbia motivi legittimi cogenti che prevalgono sui diritti e sugli interessi dell'interessato. Le registrazioni saranno eseguite a campione, ciò significa che non tutte le chiamate verso il servizio clienti saranno oggetto di registrazione. Inoltre, Trenitalia ha introdotto numerose misure di protezione quali l'alterazione delle voci della conversazione telefonica (attraverso il sistema c.d. di "morphing").

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 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)
- Società di gestione del Call Center
- Società che effettua ricerche di mercato

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

V. Diffusione dei dati

In questa sezione le garantiamo che i suoi dati non saranno diffusi

I suoi dati personali non saranno mai pubblicati, esposti o messi a disposizione/consultazione di soggetti indeterminati.

VI. 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: 10 anni dalla chiusura della richiesta.

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 obbligatoria 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 di cui al punto III. a) 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

VII. 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 propri dati personali oggetto della presente informativa, l'interessato ha diritto di chiedere a Trenitalia:

- l'accesso: l'interessato può chiedere conferma che sia o meno in essere un trattamento di dati che lo riguardi, oltre a maggiori chiarimenti circa le informazioni di cui alla presente informativa (art. 15);
- la rettifica: l'interessato può chiedere di rettificare o integrare i dati che ha fornito, qualora inesatti o incompleti (art. 16). Con riferimento specifico alle registrazioni audio delle chiamate (finalità di cui al punto III, lett. c), non è possibile richiedere la rettifica o modifica del contenuto delle stesse, attesa la loro natura di dati multimediali che documentano oggettivamente una conversazione effettivamente avvenuta;
- la cancellazione: l'interessato può chiedere che i suoi dati vengano cancellati, qualora non siano più necessari alle suddette finalità, in caso di revoca del consenso o sua opposizione al trattamento, in caso di trattamento illecito, ovvero sussista un obbligo legale di cancellazione (art. 17);
- la limitazione: l'interessato 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 debba esercitare i suoi diritti in sede giudiziaria e i dati conservati possano essere utili e, infine, in caso di opposizione al trattamento e sia in corso una verifica sulla prevalenza dei motivi legittimi di Trenitalia rispetto ai suoi (art. 18). Con riferimento alle registrazioni audio delle chiamate (finalità di cui al punto III, lett. c), si precisa che la limitazione fondata sulla contestazione dell'esattezza del dato non è applicabile per la natura intrinseca di tali registrazioni, le quali documentano oggettivamente una conversazione effettivamente avvenuta e non sono suscettibili di rettifica o verifica di esattezza. La limitazione in pendenza di opposizione al trattamento si ricollega a quanto indicato nella medesima sezione in merito all'esercizio del diritto di opposizione;
- la portabilità: l'interessato può chiedere di ricevere i suoi dati, o di farli trasmettere ad altro Titolare dallo stesso indicato, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (art. 20). Il diritto alla portabilità si applica esclusivamente ai trattamenti basati su consenso o esecuzione di un contratto e non si estende ai trattamenti basati su legittimo interesse
- l'opposizione: l'interessato può opporsi in qualunque momento al trattamento dei suoi dati, salvo che vi siano motivi legittimi per procedere al trattamento che prevalgano sui suoi, per esempio per l'esercizio o la difesa in sede giudiziaria della Società (art. 21). Con riferimento specifico alle registrazioni audio delle chiamate (finalità di cui al punto III, lett. c), si rinvia a quanto indicato nella medesima sezione in merito alle modalità di esercizio del diritto di opposizione;

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti a Trenitalia S.p.A rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it.

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.