MERCITALIA RAIL
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Servizio di Contact Center
Informativa sulla protezione dei dati personali
(Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Mercitalia Rail S.r.l., prima di acquisire i Suoi dati personali per gestire la Sua richiesta tramite il servizio di Contact Center, la invita a leggere attentamente l'informativa in tema di protezione dei dati personali.

I. Titolare del Trattamento e Data Protection Officer

In questa sezione le indichiamo quali sono i nostri riferimenti

- Mercitalia Rail S.r.l., **Titolare del trattamento**, rappresentata dall'Amministratore Delegato *pro-tempore*, è contattabile all'indirizzo mail **titolaretrattamento@mercitaliarail.it**, con sede legale in Piazza della Croce Rossa, 1 - Roma.
- Il **Data Protection Officer** è contattabile all'indirizzo mail **protezionedati@mercitaliarail.it**.

II. Tipologie di dati personali

In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

Dati personali acquisiti direttamente dall'interessato:

- **Comuni:** dati anagrafici (nome, cognome), dati di contatto (e-mail, contatti telefonici).
- **Altri dati personali:** dati acquisiti durante la registrazione telefonica.

III. Finalità del Trattamento

In questa sezione le indichiamo perché le chiediamo i suoi dati

I dati che le chiediamo tramite il servizio di Contact Center vengono raccolti allo scopo di fornirle il servizio da lei richiesto tramite i canali telefonici messi a disposizione da Mercitalia Rail S.r.l.
In particolare, i suoi dati verranno trattati per la seguente **finalità**:

a. gestire sue eventuali richieste di informazioni e/o di assistenza pervenute tramite il servizio di Contact Center *(base giuridica: contrattuale)*;
b. controllo della qualità e verifica dell'efficacia dei servizi di assistenza offerti tramite il Contact Center *(base giuridica: legittimo interesse)*.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della suddetta finalità sub a. ha natura "*obbligatoria*" e un suo eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità per Mercitalia Rail S.r.l. di gestire le sue eventuali richieste.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della suddetta finalità sub b. ha natura "*facoltativa*" ed è utile per la gestione di sue eventuali richieste e per il controllo sulla qualità del servizio erogato. Durante la telefonata, Lei sarà preventivamente avvisato in merito alla registrazione attraverso una breve nota informativa rilasciata da voce registrata. Se non intenderà interrompere la telefonata, si intende manifestato il principio di "*continuazione della telefonata/assenso alla registrazione*".

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 forniti saranno trattati dai seguenti soggetti:

- **Ambito riconducibile a Mercitalia Rail S.r.l.**

I suoi dati personali saranno resi accessibili solo a coloro i quali, all'interno della società, ne abbiano necessità per la mansione svolta o per la posizione gerarchica ricoperta. Tali soggetti, saranno opportunamente istruiti al fine di evitare la perdita, l'accesso ai dati da parte di soggetti non autorizzati o di effettuare trattamenti non consentiti dei dati stessi.

Inoltre, i dati possono essere utilizzati dalle seguenti categorie di soggetti che svolgono attività strumentali per conto di Mercitalia Rail S.r.l.:

- **Società di servizi** (anche informatici) a cui siano affidate attività di gestione dei sistemi informativi.
- **Società del medesimo Gruppo** cui Mercitalia Rail S.r.l. appartiene, per la gestione dei sistemi informativi.

Queste aziende agiscono in qualità di **Responsabili del Trattamento**, per conto di Mercitalia Rail S.r.l. e hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati.

- **Ambito non riconducibile a Mercitalia Rail S.r.l.**

I suoi dati personali potranno essere trasmessi anche ad altri soggetti autonomi titolari del trattamento, in base a norme di legge o di regolamento (es. Autorità Pubbliche, Enti Previdenziali, etc.) ovvero sulla base del consenso specifico da Lei fornito, che tratteranno i suoi dati come indicato nelle loro informative *privacy*, di cui La invitiamo a prendere visione.

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile richiedendolo all'indirizzo mail **protezionedati@mercitaliarail.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 per la finalità sub a. e sub b. saranno conservati per il periodo necessario a gestire la sua richiesta di contatto e, comunque, non oltre 1 anno dall'acquisizione.

MERCITALIA RAIL
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

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 Mercitalia Rail S.r.l.:

- 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);
- 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 Mercitalia Rail S.r.l. rispetto ai suoi (art. 18);
- 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);
- 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).

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi **diritti** a Mercitalia Rail S.r.l. contattabile a **titolaretrattamento@mercitaliarail.it** ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** contattabile all'indirizzo mail **protezionedati@mercitaliarail.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.