

INFORMATIVA

EX ART. 13 REGOLAMENTO (UE) 2016/679 REGISTRAZIONE CHIAMATE *IN BOUND* (IN ENTRATA) AL CONTACT CENTER

Titolare del trattamento:

Con riferimento alla registrazione delle chiamate dirette al Contact Center di Arriva Italia S.r.l. (chiamate *in bound*), il titolare del trattamento è Arriva Italia S.r.l. (in seguito, il “**Titolare**”) che può essere contattata inviando una e-mail all’indirizzo privacy@arriva.it oppure inviando una lettera ad Arriva Italia S.r.l., Via Ludovico d’Aragona n. 11, 20132 Milano (MI), Italia.

Responsabile per la protezione dei dati:

Per tutte le incombenze relative al trattamento e alla conservazione dei dati personali, il Titolare si avvale di un Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer - DPO), che può essere contattato inviando una e-mail all’indirizzo privacy@arriva.it oppure inviando una lettera all’attenzione del DPO c/o sede di Arriva Italia S.r.l., Via Ludovico d’Aragona n. 11, 20132, Milano (MI), Italia.

Dati personali oggetto del trattamento:

Il Titolare effettuerà il trattamento dei seguenti dati personali di clienti, ex clienti e potenziali nuovi clienti (es. richieste di informazioni sul servizio e sugli orari) che chiameranno il Contact Center del Titolare; in seguito, gli “**Interessati**”):

- numeri di telefono (dei soggetti che chiamano e/o che vengono chiamati)
- nomi degli utenti (se associati a rubriche o ID chiamate)
- registrazioni vocali
- metadati delle chiamate (orario, durata e destinazione)
- indirizzi IP, quando il sistema è utilizzato in modalità web-based o app): Arriva Italia risponde da browser e da app con gli operatori presso le sedi di Bergamo e Brescia (di default). Nelle altre sedi gli operatori rispondono da fisso.
- eventuali dati di log (accessi, configurazioni)

I dati personali degli Interessati saranno trattati con mezzi informatici.

Finalità del trattamento:

Il trattamento dei dati personali avverrà al fine di:

1. erogare il servizio di customer care da parte del Contact Center;
2. per rispondere a richieste della Pubblica Autorità o dell’Autorità Giudiziaria;

3. per l’esercizio del diritto di difesa.

Base giuridica del trattamento:

La base giuridica del trattamento è:

- art. 6, par. 1 lett. b Regolamento (UE) 2016/679 (in seguito, “**GDPR**”) (esecuzione di misure precontrattuali/esecuzione di un contratto) per la finalità di cui al punto 1 della sezione precedente;
- art. 6, par. 1 lett. c GDPR (obbligo di legge): per la finalità di cui al punto 2 della sezione precedente;
- art. 6, par. 1 lett. f GDPR (legittimo interesse): per la finalità di cui al punto 3 della sezione precedente.

I dati personali saranno trattati solo da personale autorizzato al trattamento e da Responsabili del trattamento all’uopo nominati (rif. *infra*, sezione “Destinatari dei dati personali”).

Il mancato conferimento dei dati personali non consentirà la possibilità di accedere al servizio di *customer care*.

Destinatari dei dati personali:

I dati personali saranno trattati anche da una società terza (Erecta AT S.r.l.), in qualità di Responsabile del trattamento in forza di nomina ex art. 28 GDPR: attività di conservazione dei dati personali registrati su server dedicati di proprietà di Erecta AT S.r.l..

Il Titolare non trasferisce i dati personali verso Paesi terzi o ad organizzazioni internazionali.

Periodo di conservazione dei dati personali:

Metadati chiamate (numeri, durata, data/ora): 1 mese (salvo obblighi legali).

Registrazioni vocali: 1 mese (salvo obblighi legali).

Rubrica contatti: fino alla disattivazione utente.

Log di sicurezza: 12 mesi (controllo accessi).

Eccezioni: conservazione più lunga, solo se prevista da obblighi legali o da richieste provenienti dalla Pubblica Autorità o dall’Autorità Giudiziaria o dalla necessità di esercitare il diritto di difesa.

Cancellazione: Automatica (script) o manuale (solo su richiesta; ad opera di autorizzati).

Diritti dell’interessato:

Ciascun interessato ha diritto di:

- chiedere al Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano ed in tal caso di ottenerne l’accesso (art. 15 GDPR).
- chiedere al Titolare la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano e/o l’integrazione dei

dati personali incompleti (art. 16 GDPR).

- chiedere al Titolare la cancellazione dei dati personali solo se:
 - non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
 - sono trattati illecitamente;
 - devono essere cancellati per adempiere un obbligo previsto dal diritto dell'UE o dalla normativa nazionale (art. 17 GDPR).
- chiedere al Titolare la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:
 - l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali e chiede la limitazione per il tempo necessario al Titolare per verificare l'esattezza dei dati personali;
 - il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati e chiede invece che ne sia limitato l'uso;
 - benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria (art. 18 GDPR);
- chiedere al Titolare e ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (c.d. portabilità) (art. 20 GDPR).

Ciascun interessato può esercitare tutti i diritti sopra indicati scrivendo una e-mail all'indirizzo a privacy@arriva.it oppure indirizzando una lettera ad Arriva Italia S.r.l., Via Ludovico d'Aragona 11, 20132 Milano (MI), Italia.

Reclami:

Ciascun interessato ha diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il GDPR.

Il reclamo può essere proposto all'autorità di controllo dello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente oppure lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (art. 77 GDPR). In Italia il Garante per la Protezione dei Dati Personali scrivendo una e-mail a protocollo@gpdp.it o una PEC a protocollo@pec.gpdp.it

Esclusione del processo decisionale automatizzato:

I dati personali raccolti non sono soggetti ad un processo decisionale automatizzato.