

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - ITALO ASSISTENZA, PRONTO ITALO, RECLAMI E SEGNALAZIONI

REGOLAMENTO (UE) n. 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 e dell'articolo 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali Dati (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito, anche, "Regolamento" o "GDPR") e che abroga la Direttiva 95/46/CE, La informiamo che i Dati Personali da Lei volontariamente messi a disposizione di ITALO - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito, anche, "la Società" o "ITALO") saranno oggetto di trattamento nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei Dati Personali e, comunque, dei principi di riservatezza cui è ispirata l'attività della Società.

1. Categorie di dati personali

Italo tratterà le seguenti categorie di Dati Personali da Lei forniti in occasione della richiesta di assistenza ad ITALO e/o ai nostri Contact Center:

- dati personali comuni, quali, a titolo esemplificativo, dati anagrafici inclusi nome, cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail, codice cliente;
- dati relativi al titolo di trasporto da Lei acquistato, quali PNR, data, ora, stazione partenza, stazione arrivo, etc.;
- dati bancari e/o di pagamento e, in caso di richiesta di fattura, P.IVA, codice fiscale, cognome / Ragione sociale, codice destinatario SDI;
- eventuali categorie particolari di dati ex art. 9 del GDPR, quali il Suo stato di passeggero a ridotta mobilità (PRM) o relativi al Suo stato di salute in caso di infortunio a bordo di un nostro treno o nella fase di salita/discesa dallo stesso;
- ulteriori dati personali di cui gli operatori dei nostri contact center potrebbero venire a conoscenza nell'erogazione dei servizi di assistenza pre e post-vendita.
- estremi del codice fiscale o del documento di identità o copia di tali documenti in formato elettronico.

Di seguito "Dati Personali" o "Dati".

2. Finalità e base giuridica del trattamento

I Dati Personali da Lei messi a disposizione di ITALO verranno utilizzati per le seguenti finalità:

- a) fornirLe assistenza in merito, a titolo esemplificativo, alle variazioni dei titoli di trasporto da Lei acquistati, richieste di fattura, problemi connessi ad accumulo punti, utilizzo del Suo account personale, anomalie tecniche, gestione delle segnalazioni, istanze e reclami, etc.;
- b) vendita di biglietti o altri servizi/prodotti di Italo, compresi quelli Intermodali Italo/Itabus, mediante il canale Pronto Italo;
- c) l'esecuzione delle attività previste dal Regolamento (UE) n. 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, ivi inclusa la gestione di eventuali reclami e la loro trasmissione ai soggetti ritenuti competenti al fine di adempiere agli obblighi previsti dalla Delibera n.28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito anche "ART");

Con riferimento ai punti a) e b), precisiamo che il numero di telefono con cui ha contattato i nostri canali di assistenza potrebbe essere utilizzato per ricontattarla in caso di interruzione della conversazione telefonica venuta meno a causa di anomalie tecniche.

Per la finalità di cui al punto b) i Suoi Dati Personali saranno trattati in linea con quanto riportato nell'informativa sul trattamento dei dati personali relativa al processo di vendita dei nostri prodotti/servizi, consultabile sul sito internet www.italotreno.it al link <https://www.italotreno.it/it/privacy-policy>.

Le ricordiamo che, con riferimento alle finalità evidenziate ai punti a), b) e c) il conferimento dei Suoi Dati Personali è obbligatorio. Un Suo eventuale rifiuto e/o il conferimento di informazioni inesatte e/o incomplete determinerebbe l'impossibilità di:

- fornire l'assistenza da Lei richiesta;
- procedere con l'emissione del titolo di trasporto da Lei acquistato o con le variazioni allo stesso da Lei richieste;
- eseguire di attività previste dal Regolamento (UE) n. 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, ivi inclusa la gestione di eventuali reclami e la loro trasmissione ai soggetti ritenuti competenti al fine di adempiere agli obblighi previsti dalla Delibera n.28/2021 dell'ART

3. Modalità del trattamento

Il trattamento dei Suoi Dati Personali verrà effettuato mediante idonei strumenti cartacei, elettronici e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità di cui sopra e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e riservatezza dei Dati stessi.

4. Destinatari o Categorie di destinatari dei Dati Personali

I Suoi Dati Personali potranno essere comunicati ad eventuali soggetti che forniscano a ITALO prestazioni o servizi strumentali alle finalità indicate nel precedente paragrafo 2 quali, a mero titolo esemplificativo, società controllanti, controllate, partecipate e/o collegate; soggetti, enti e/o società che gestiscono e/o partecipano alla gestione e/o manutenzione dei siti internet e degli strumenti elettronici e/o telematici da noi utilizzati. I Suoi Dati Personali potranno essere altresì comunicati a fornitori, appaltatori, subappaltatori, istituti bancari e/o assicurativi, consulenti che assistono a vario titolo ITALO con particolare riferimento ad aspetti legali, tributari, previdenziali, contabili, organizzativi; a Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria nell'ambito di investigazioni o indagini di polizia giudiziaria ai fini di prevenzione, accertamento o repressione di reati; qualsiasi altro soggetto cui i dati dovranno essere comunicati in base ad un'espressa disposizione di legge.

I Suoi Dati Personali ed il Suo reclamo potrà essere comunicato e trasmesso al soggetto terzo competente per la corretta gestione della richiesta, in conformità alla Misura 5.2 della Delibera ART n. 28/2021.

In caso di gestione di una segnalazione/reclamo legato al servizio Intermodale Italo / Itabus, i suoi dati potranno essere comunicati, ai fini della completa e corretta gestione, ad Itabus.

I Suoi Dati Personali potranno essere eventualmente trasferiti all'estero, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, anche in Paesi non appartenenti all'Unione Europea ove la Società persegue eventualmente i propri interessi.

Il trasferimento in Paesi Extra UE, oltre ai casi in cui questo è garantito da Decisioni di Adeguatezza della Commissione, è effettuato in modo da fornire Garanzie appropriate e opportune ai sensi degli artt. 46 o 47 o 49 del GDPR.

5. Durata del trattamento e criteri utilizzati per la conservazione dei Dati Personali

5.1 Durata

Per le finalità a), b), e c) di cui al paragrafo 2 “Finalità del Trattamento” della presente informativa, i Suoi Dati Personali saranno trattati solo per il tempo necessario al raggiungimento delle medesime finalità per le quali essi sono trattati.

5.2 Conservazione

I Dati verranno conservati secondo i seguenti criteri:

- i Dati trattati per finalità connesse all’adempimento di obblighi contrattuali e degli obblighi di legge di cui alle lettere a), b), e c) del paragrafo 2 “Finalità del Trattamento” della presente informativa, verranno conservati per un periodo di 10 anni a decorrere dalla data in cui Lei ha contattato ITALO e/o il nostro Contact Center, salvo sorga l’esigenza di una ulteriore conservazione, per consentire a ITALO la difesa dei propri diritti.

6. Diritti privacy dell’interessato

La informiamo che in qualunque momento relativamente ai Suoi Dati, Lei potrà esercitare i diritti previsti nei limiti ed alle condizioni previste dagli articoli 15-22 del GDPR.

Per l’esercizio di tali diritti, di seguito descritti, La preghiamo di contattare il Titolare del trattamento dei Dati tramite l’ufficio Privacy all’indirizzo email privacy@ntvspa.it; a tale richiesta sarà fornito idoneo riscontro nelle tempistiche previste dal GDPR.

Nel dettaglio l’Interessato ha il diritto di:

-
- Accesso (art. 15 del GDPR), ivi incluso il diritto di ottenere una copia dei Dati Personali che La riguardano, purché non vengano lesi diritti e libertà altrui;
- Rettifica (art. 16 del GDPR);
- Cancellazione (art. 17 del GDPR);
- Limitazione (art. 18 del GDPR);
- Portabilità, intesa come diritto ad ottenere dal titolare del trattamento i dati in un formato strutturato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico per trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti, se tecnicamente fattibile (art. 20 del GDPR);
- Opposizione al trattamento (art. 21 del GDPR).

Si ricorda che ai sensi dell’art. 77 del GDPR, Lei potrà proporre reclamo all’Autorità Garante in caso di violazione della normativa vigente in materia di protezione di dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell’Autorità su www.garanteprivacy.it

7. Titolare del trattamento, Responsabili e Responsabile della Protezione dei Dati Personali.

Il Titolare del trattamento dei Suoi Dati è ITALO - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. con sede legale in Roma (RM) Via Casilina, n. 1, nella persona di legale rappresentante pro tempore. Qualsiasi richiesta relativa ai Dati Personali trattati da ITALO - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. potrà essere inviata presso la sede legale della Società, oppure

scrivendo all'indirizzo di posta elettronica privacy@ntvspa.it.

L'elenco aggiornato dei soggetti nominati Responsabili ai sensi dell'articolo 28 GDPR è disponibile presso la Società ed è conoscibile attraverso apposita richiesta formulata con le modalità sopra indicate.

Il dato di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati è dpo@ntvspa.it.

La presente informativa sarà soggetta ad aggiornamenti. ITALO invita, pertanto, gli Utenti che intendano conoscere le modalità di trattamento dei Dati Personali raccolti da ITALO a visitare periodicamente il sito web www.italotreno.it.

Titolare del trattamento
ITALO - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.