

ADR – Informativa *totem contact-center*

INFORMATIVA

ai sensi dell'Articolo 13, Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

Con la presente informativa il Titolare del trattamento, come di seguito definito, desidera illustrarLe le finalità per cui raccoglie e tratta i Suoi dati personali, quali categorie di dati sono oggetto di trattamento, quali sono i Suoi diritti riconosciuti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e come possono essere esercitati.

1. CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Aeroporti di Roma S.p.A., con sede legale in via Pier Paolo Racchetti, 1 – 00054 Fiumicino, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è il titolare del trattamento dei Suoi dati personali (il "**Titolare**" o "**ADR**").

2. COME CONTATTARE IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Titolare ha nominato un responsabile della protezione dei dati ("**Data Protection Officer**" o "**DPO**") contattabile inviando una *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica dpo@adr.it ovvero scrivendo al seguente indirizzo:

Responsabile della protezione dei dati personali – *Data Protection Officer* (DPO)

c/o Aeroporti di Roma S.p.A.

Via Pier Paolo Racchetti, 1

00054 – Fiumicino

3. COSA SI INTENDE PER DATO PERSONALE

Ai sensi del GDPR, per dato personale si intende: "*qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile; si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale*" (i "**Dati**").

4. QUALI SONO LE FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI SUOI DATI E LA RELATIVA BASE GIURIDICA

Il Titolare, nel contesto della telefonata da Lei effettuata attraverso i *totem* per ricevere informazioni relative ai servizi aeroportuali, potrebbe trattare i seguenti Dati:

- i dati anagrafici e identificativi (*e.g.*, nome, cognome);
- eventuali dati di contatto (*e.g.*, l'indirizzo di residenza, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica)
- in generale, ogni altro dato e informazione necessaria per soddisfare la Sua richiesta di assistenza.

In particolare, i Suoi Dati potranno essere trattati da ADR per il raggiungimento delle seguenti finalità:

a) FornirLe le informazioni richieste circa i servizi aeroportuali

Il trattamento dei Suoi Dati per fornirLe le informazioni richieste in merito ai servizi attivi in aeroporto è svolto sulla condizione di liceità di cui alla lett. b), par. 1, art. 6, GDPR, ossia l'esecuzione del contratto o delle misure precontrattuali da Lei richieste.



Il conferimento dei Suoi Dati per tale finalità è facoltativo, tuttavia l'eventuale mancato conferimento potrebbe non consentire al Titolare di prestarLe l'assistenza richiesta.

b) Migliorare la qualità del servizio di *call center*

ADR, al fine di garantire e migliorare la qualità il servizio di *call center* offerto, registra le telefonate effettuate. Tale trattamento dei Suoi Dati è svolto sulla base del legittimo interesse del Titolare ai sensi della lett. f), par. 1, art. 6, GDPR.

Il conferimento dei Dati per tale finalità è facoltativo e Lei potrà opporsi al trattamento comunicandolo direttamente all'operatore nel corso della telefonata ovvero terminando la chiamata; in tal caso il trattamento sarà immediatamente interrotto.

In ogni caso, il Titolare si impegna ad assicurare che le informazioni raccolte e utilizzate siano appropriate rispetto le finalità descritte, e che ciò non determini un'invasione della Sua sfera personale.

5. A CHI COMUNICHIAMO I SUOI DATI

ADR potrà comunicare i Suoi Dati ai soggetti di cui si avvale per l'esecuzione di attività connesse o collegate all'erogazione del servizio tra cui, in particolare, AdR Tel S.p.A., all'uopo nominata responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR, quale società affidataria dei servizi di *call center*.

L'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento può essere richiesto scrivendo al DPO ai recapiti indicati al precedente paragrafo 2.

Inoltre, il Titolare potrà comunicare i Suoi Dati ai soggetti cui la comunicazione sia dovuta in forza di obblighi di legge. Tali soggetti svolgono le rispettive attività di trattamento in qualità di autonomi titolari.

In nessun caso i Suoi Dati saranno oggetto di diffusione.

6. PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I SUOI DATI

Il Titolare tratterà i Suoi Dati per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità indicate e descritte al precedente paragrafo 2. Successivamente, i Dati potranno essere conservati, con modalità idonee a garantirne la riservatezza, per il periodo prescrizione applicabile.

Con specifico riferimento alle registrazioni delle chiamate per la finalità di cui al precedente paragrafo 4, lett. b), queste potranno essere conservate per un periodo non superiore a 6 mesi.

7. I SUOI DIRITTI IN QUALITÀ DI INTERESSATO DEL TRATTAMENTO

Durante il periodo in cui ADR è in possesso o effettua il trattamento dei Suoi Dati, Lei, in qualità di interessato del trattamento può, in qualsiasi momento, esercitare i seguenti diritti:

- **Diritto di accesso** – Lei ha il diritto di ottenere la conferma circa l'esistenza o meno di un trattamento concernente i Suoi Dati nonché il diritto di ricevere ogni informazione relativa al medesimo trattamento;
- **Diritto alla rettifica** – Lei ha il diritto di ottenere la rettifica dei Suoi Dati in nostro possesso, qualora gli stessi siano incompleti o inesatti;
- **Diritto alla cancellazione** – in talune circostanze, Lei ha il diritto di ottenere la cancellazione dei Suoi Dati presenti all'interno dei nostri archivi qualora non rilevanti ai fini della prosecuzione del rapporto contrattuale o necessari per obbligo di legge;
- **Diritto alla limitazione del trattamento** – al verificarsi di talune condizioni, Lei ha il diritto di ottenere la limitazione del trattamento concernente i Suoi Dati, qualora non rilevante ai fini della prosecuzione del rapporto contrattuale o necessario per obbligo di legge;
- **Diritto alla portabilità** – Lei ha il diritto di ottenere il trasferimento dei Suoi Dati in nostro possesso in favore di un diverso titolare;
- **Diritto di opposizione** – Lei ha il diritto di opporsi, in qualsiasi momento al trattamento dei Suoi Dati basati sulla condizione di liceità del legittimo interesse o dell'esecuzione di un compito di interesse pubblico o dell'esercizio di pubblici poteri, compresa la profilazione, salvo che sussistano



motivi legittimi per il Titolare per continuare il trattamento che prevalgano sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

- **Diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo** – nel caso in cui il Titolare rifiuti di soddisfare le Sue richieste di accesso, verranno fornite le ragioni del relativo rifiuto. Se del caso, Lei ha il diritto di proporre reclamo così come descritto nel seguente paragrafo 8.

I diritti di cui sopra potranno essere esercitati nei confronti del Titolare contattando il DPO ai recapiti indicati al precedente paragrafo 2.

L'esercizio dei Suoi diritti in qualità di interessato è gratuito ai sensi dell'articolo 12, GDPR.

8. COME PROPORRE UN RECLAMO

In ogni caso, qualora Lei desideri proporre un reclamo in merito alle modalità attraverso cui i Suoi Dati sono trattati da ADR, ovvero in merito alla gestione di un reclamo da Lei proposto, Lei ha il diritto di presentare un'istanza direttamente all'Autorità di controllo.