

**INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 e 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (GDPR) RIVOLTA ALL'UTENTE DEL SERVIZIO CALL CENTER**

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito GDPR), che statuisce norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, e in particolare dell'art. 13, la Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A., quale Titolare del trattamento, fornisce le seguenti informazioni agli utenti ("interessati") del servizio call center.

**TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

"Titolare del trattamento" è la Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A. con sede legale a CHIETI, in via Asinio Herio n. 75 e Direzione Generale a PESCARA in via S.Luigi Orione n. 4 - tel. 085 4960310 - indirizzo e-mail: [segreteria@tuabruzzo.it](mailto:segreteria@tuabruzzo.it) - indirizzo PEC: [tuapec@pec.tuabruzzo.it](mailto:tuapec@pec.tuabruzzo.it)

**DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI**

Il "Responsabile della Protezione dei Dati" (RPD/DPO), a cui ci si può rivolgere in via generale per le tematiche concernenti la protezione dei dati personali e per i relativi diritti, è contattabile ai seguenti recapiti: telefono: 0872 708290 - e-mail: [responsabileprotezionedati@tuabruzzo.it](mailto:responsabileprotezionedati@tuabruzzo.it) - PEC: [tuapec@pec.tuabruzzo.it](mailto:tuapec@pec.tuabruzzo.it)

**TIPOLOGIA DI DATI PERSONALI**

Acquisiti direttamente dall'interessato: nome e cognome, e-mail, telefono, le informazioni a supporto della segnalazione/richiesta/reclamo, registrazione della telefonata. Tali dati saranno trattati con supporti informatici in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

**FINALITA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

I dati personali saranno trattati per la gestione delle richieste indirizzate al Call Center; in particolare, per gestire le richieste di acquisto/informazioni e i reclami riguardanti i servizi erogati.

Base giuridica: contrattuale o precontrattuale (art. 6, punto 1, lett. b, GDPR).

Il conferimento dei dati necessari per le finalità indicate ha natura obbligatoria e un suo eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità per TUA S.p.A. di fornire l'assistenza richiesta o dar seguito all'eventuale reclamo.

**CATEGORIE DI DATI TRATTATI E FONTE**

Acquisiti direttamente dall'interessato: nome e cognome, e-mail, telefono, le informazioni a supporto della segnalazione/richiesta/reclamo, registrazione della telefonata. Tali dati saranno trattati con supporti informatici e in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

I dati personali sono raccolti direttamente dall'interessato.

**MODALITA' DEL TRATTAMENTO**

I dati che riguardano gli utenti del call center saranno trattati, attraverso procedure informatizzate, da:

- persone autorizzate al trattamento: i dipendenti addetti al call center e altri coinvolti nella gestione delle segnalazioni/richieste/reclami. Si tratta di figure interne all'Azienda appositamente "autorizzate" al trattamento, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le finalità indicate;
- società che fornisce il servizio informatico funzionale alla raccolta dei dati, individuato e nominato "Responsabile del trattamento" attraverso un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati;

Eventuale, su richiesta per finalità normativamente stabilite, da:

- Autorità giudiziaria;
- Autorità di Pubblica Sicurezza.

I dati personali forniti saranno adeguati alle finalità sopra esposte, trattati in modo pertinente alle medesime e limitati alle stesse.

I dati non saranno oggetto di diffusione.

**PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

I dati personali che riguardano l'utente saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. Pertanto, se i dati

personali sono trattati per due differenti finalità, saranno conservati fino a che non scadrà la finalità con il termine più lungo, non trattando più i dati personali collegati solo alla finalità il cui periodo di conservazione sia venuto meno.

In particolare, in relazione alle differenti finalità, i dati saranno conservati come segue:

- per gli acquisti inerenti al servizio di trasporto: 10 anni dall'acquisto;
- per i reclami: per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi (misura 7, p.2, delibera ART n. 28/2021) con un limite massimo di 10 anni decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio;
- per le richieste di informazioni/assistenza: per il tempo strettamente necessario ad assolvere le finalità indicate, ovvero 90 giorni salvo contenziosi da conservare fino a risoluzione;
- in caso di controversie: nel caso in cui sarà necessario difendersi o agire o anche avanzare pretese nei confronti di terze parti, i dati personali potranno essere conservati per il tempo ragionevolmente necessario per tali fini.

#### **DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

In relazione a quanto sopra, potranno essere esercitati i seguenti diritti previsti dal GDPR (artt. da 15 a 23):

- richiedere l'accesso ai propri dati personali e ottenere copia degli stessi (art. 15);
- richiedere la rettifica o l'integrazione in caso di inesattezza o incompletezza dei propri dati (art. 16);
- se ricorrono i presupposti normativi, opporsi al trattamento dei propri dati (art. 21), richiederne la cancellazione (art. 17), o esercitare il diritto di limitazione (art. 18);
- richiedere la portabilità dei dati personali che sono stati forniti (art. 20).

L'esercizio di tali diritti soggiace ad alcune eccezioni, tra cui quelle finalizzate alla salvaguardia dell'interesse pubblico (ad esempio la prevenzione o l'identificazione di crimini) e dei nostri interessi (intesi come motivi legittimi e cogenti).

In ogni momento, inoltre, l'interessato ha diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo (art. 77) competente in materia: Garante per la protezione dei dati personali – [www.gpdp.it](http://www.gpdp.it) - [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) – e-mail: [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it) – centralino telefonico: (+39) 06.69677.1

#### **MODALITA' DI ESERCIZIO DEI DIRITTI**

I diritti possono essere esercitati tramite:

- raccomandata A/R indirizzata a: Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A., via S.Luigi Orione n. 4 – 65128 PESCARA
- e-mail: [segreteria@tuabruzzo.it](mailto:segreteria@tuabruzzo.it); [responsabileprotezionedati@tuabruzzo.it](mailto:responsabileprotezionedati@tuabruzzo.it); [tuapec@pec.tuabruzzo.it](mailto:tuapec@pec.tuabruzzo.it)

F.to Il Titolare del trattamento  
Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A.