



Informativa ex art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR - General Data Protection Regulation)

INFORMATIVA RECLAMI

Gentilissimo/a,

La informiamo che, ai sensi dell'articolo 13 Reg. UE 679/2016, gli eventuali dati personali raccolti saranno oggetto di trattamento da parte della ns. Azienda ai fini della gestione del rapporto, e degli obblighi di legge e contrattuali derivanti.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO. Il Titolare del trattamento dei dati è **Ferrotramviaria S.p.A.**, in persona del suo legale rappresentante con sede legale in Piazza Winckelmann 12, 00162 - Roma.

RAPPRESENTANTE DELLA PROTEZIONE DEI DATI. Il DPO può essere contattato al seguente indirizzo: dpo@ferrovienordbarese.it.

DESCRIZIONE DEL TRATTAMENTO. Informativa reclami

FINALITÀ E BASE GIURIDICA. Si evidenzia che il trattamento si svolgerà per le seguenti finalità:

FINALITA'	BASE GIURIDICA	PERIODO O CRITERI DI CONSERVAZIONE
Fornire assistenza in merito, a titolo esemplificativo, alle variazioni dei titoli di trasporto da Lei acquistati, richieste di fattura, utilizzo del Suo account personale, anomalie tecniche, gestione delle segnalazioni, istanze e reclami	(art 6.1b GDPR) – Esecuzione di un contratto	Fino al termine della finalità indicata e degli obblighi di legge
Difesa dei diritti del titolare in eventuali contenziosi, giudiziali o stragiudiziali con clienti, fornitori o altri terzi esterni	(art. 6.1.f GDPR) - Legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi	10 Anni da chiusura rapporto
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	(art. 6.1.f GDPR) - Legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi (Art 6.1 C GDPR) - Obbligo legale Eventuali categorie particolari di dati ex art. 9 del GDPR, quali il Suo stato di passeggero a ridotta mobilità 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 (Art. 9 par 2 lett. f)	10 Anni da chiusura rapporto

Con riferimento alle finalità 1 e 3, La informiamo che il numero di telefono da Lei utilizzato per contattare i nostri canali di assistenza potrà essere impiegato per ricontattarLa, al fine di fornirLe un supporto adeguato.

Tale trattamento sarà sempre improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dei soggetti interessati.

NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO DEI DATI. Si informa che, tenuto conto delle finalità del trattamento come sopra illustrate, il conferimento dei dati è obbligatorio ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza la mancata finalizzazione del contratto.

DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI. I dati personali saranno trattati dal Titolare del trattamento, e dalle persone da lui strettamente autorizzate.

I dati potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti terzi:

CATEGORIE DI SOGGETTI TERZI A CUI POTRANNO ESSERE COMUNICATI I DATI O PARTE DEI DATI
Autorità giudiziaria

I dati NON saranno oggetto di diffusione.

DIRITTO DI RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO. Il soggetto interessato ha diritto di presentare reclamo all'Autorità di controllo (www.garanteprivacy.it).

DIRITTI DEGLI INTERESSATI. Potranno, in qualunque momento, essere esercitati i diritti di accesso ai dati personali, di rettifica o di cancellazione degli stessi, di limitazione del trattamento, di opposizione, di portabilità di cui agli artt. 15-20 del Regolamento Europeo 679/2016 attraverso l'invio di una richiesta email all'indirizzo dpo@ferrovienordbarese.it. L'esercizio dei diritti dell'interessato potrebbe essere ritardato, limitato o escluso nei casi previsti dall'art. 2-undecies D.Lgs. 196/03

DIRITTO DI OPPOSIZIONE. Potrà, in qualunque momento, essere esercitato il diritto di opposizione, per motivi connessi alla situazione particolare dell'Interessato, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lettere e) o f) GDPR.

ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO. Il trattamento NON comporta un processo decisionale automatizzato.

TRASFERIMENTO DEI DATI IN UN PAESE TERZO O AD UN'ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE. Il Titolare del trattamento non trasferirà sistematicamente i dati personali ad un paese terzo o ad una organizzazione internazionale.