

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (di seguito il “**GDPR**”) viene fornita la seguente informativa sul trattamento posto in essere da ADR S.p.A., nell'ambito delle chiamate verso i centralini aeroportuali di info voli (066595.1 06.79494.1 e 06.6595.3640) e pronto soccorso (06.6595.3133/3134).

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento è ADR S.p.A. con sede in via Pier Paolo Racchetti, 1 - 00054 Fiumicino, Roma (di seguito il “**Titolare**” o “**ADR**”).

2. TIPOLOGIE DI DATI TRATTATI

I dati trattati dal Titolare possono includere dati anagrafici e di contatto (es. indirizzo e-mail e numero di telefono), nonché categorie particolari di dati personali, dati relativi alla Sua posizione e dati ulteriori acquisiti nel corso della registrazione.

Per la gestione della Sua richiesta il Titolare potrebbe avere, inoltre, la necessità di trattare dati personali di terze persone eventualmente anche minori (Suoi familiari, amici, colleghi, ecc.). In tal caso Lei si impegna ad informare tali soggetti dei trattamenti effettuati come di seguito indicati, anche fornendo loro la presente informativa.

3. FINALITA' DEL TRATTAMENTO E CONSEGUENZE IN CASO DI MANCATO CONFERIMENTO DEI DATI.

I dati personali da Lei forniti sono trattati dal Titolare al fine di svolgere il servizio di centralino relativamente ai seguenti servizi:

- a) info voli e informazioni aeroportuali in genere;
- b) pronto soccorso.

Inoltre, i Suoi dati personali potranno essere trattati per:

- c) adempiere ad eventuali obblighi di legge a cui dovesse essere soggetto il Titolare.

Il conferimento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al punto b) e c) è facoltativo e l'eventuale mancato conferimento non potrebbe consentire al Titolare di prestarLe il servizio richiesto.

Inoltre, il Titolare procederà a una registrazione delle chiamate per i soli centralini aeroportuali di info voli e a un'analisi a campione delle stesse, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 5, con lo scopo di garantire e migliorare la qualità del servizio offerto. Il conferimento dei dati per tale finalità è facoltativo e potrà opporsi al trattamento comunicandolo direttamente all'operatore nel corso della telefonata.

4. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati di cui al precedente paragrafo 3, lett. a), è svolto per dare seguito a una Sua richiesta; pertanto, la base giuridica del trattamento è costituita dall'esecuzione di misure contrattuali e precontrattuali di cui all'articolo 6, c.1, lett. b), GDPR.

Il trattamento dei Suoi dati personali, anche di carattere particolare, per la finalità di cui al paragrafo 3, lett. b), si basa sulla necessità di salvaguardare un interesse vitale dell'interessato o di un terzo, ai sensi dell'articolo 6, c.1, lett. d), GDPR.

Diversamente, la base giuridica del trattamento di cui al paragrafo 3, lett. c) è costituita dall'adempimento di un obbligo legale in conformità all'articolo 6, c.1, lett. c), GDPR.

Per quanto riguarda invece il trattamento relativo all'analisi delle chiamate con modalità automatizzate, quest'ultimo è svolto sulla base del legittimo interesse del Titolare, secondo le logiche rese note all'interno della presente informativa.

5. MODALITA' DEL TRATTAMENTO

I dati sono trattati nel rispetto delle norme vigenti a mezzo di strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente connesse alle finalità indicate, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Le chiamate saranno registrate e un campione delle registrazioni potrà essere analizzato, attraverso strumenti automatizzati, al fine di garantire e migliorare la qualità del servizio reso. In ogni caso, sono adottate dal Titolare le idonee prescrizioni tecniche e organizzative volte a rendere tale trattamento conforme alle prescrizioni normative e regolamentari in materia.

6. TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I Suoi dati personali saranno trattati esclusivamente per il tempo necessario a soddisfare la Sua richiesta. Successivamente, potranno essere conservati, con modalità idonee a garantirne la riservatezza, in conformità con quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di prescrizione.

Con specifico riferimento alle registrazioni delle chiamate per la finalità di cui al precedente paragrafo 3, queste potranno essere conservate per un periodo non superiore a 6 mesi.

7. DESTINATARI DEI DATI

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, i Suoi dati personali saranno conosciuti dai dipendenti e collaboratori del Titolare, che opereranno in qualità di autorizzati al trattamento.

Inoltre, il Titolare potrà avere necessità di comunicare i Suoi dati personali a soggetti terzi e, in particolare:

- AdR Tel S.p.A., all'uopo nominata responsabile del trattamento, quale società affidataria dei servizi di call center, che potrà a propria volta avvalersi di soggetti terzi (Global Remote Service S.r.l.) a loro volta nominati ai sensi dell'art. 28, GDPR.
- Authenticity.ai Corporation , all'uopo nominata responsabile del trattamento, per l'attività di analisi delle chiamate registrate per il miglioramento dei servizi resi.

Nell'adempimento di eventuali obblighi di legge, i Suoi dati potranno altresì essere comunicati dal Titolare alle competenti Pubbliche Autorità, che agirebbero quali (autonomi) titolari del trattamento.

In nessun caso i Suoi dati personali saranno oggetto di diffusione.

8. UBICAZIONE DEL CALL CENTER

Con riferimento alle "Nuove disposizioni normative sulle attività di call center Articolo 1, comma 243, della Legge n. 232 del 2016" ADR Tel La informa di avvalersi, per tutti i servizi di centralino di un operatore, di servizi dislocati in Romania.

9. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

La informiamo, infine, che gli artt. 15-22, GDPR, conferiscono agli interessati la possibilità di esercitare specifici diritti. In particolare, l'interessato può ottenere dal Titolare del trattamento: l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento, la revoca del consenso nonché la portabilità dei dati che lo riguardano.

L'interessato ha, inoltre, il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento oggetto dell'informativa. Nel caso in cui venga esercitato il diritto di opposizione, il Titolare si riserva la possibilità di non dare seguito all'istanza, e quindi di proseguire il trattamento, nel caso in cui sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, diritti e libertà dell'interessato.

In particolare, con riferimento al trattamento automatizzato svolto per analizzare il campione delle registrazioni ai fini della valutazione della qualità del servizio, Lei può opporsi comunicandolo direttamente all'operatore nel corso della telefonata.

I diritti di cui sopra potranno essere esercitati con richiesta rivolta senza formalità al *Data Protection Officer* (DPO) al seguente indirizzo dpo@adr.it. I dati di contatto del Data Protection Officer sono disponibili su www.adr.it.