

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
(AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679)

La vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito, il “**GDPR**”) contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, con particolare riguardo al diritto alla protezione dei dati personali.

1. Finalità del Trattamento

Nel rispetto della normativa di tempo in tempo vigente ed applicabile in materia di trattamento dei dati personali, Trenord potrà acquisire - attraverso l'utilizzo del chatbot/assistente virtuale - i dati personali liberamente forniti dall'interessato e dati generati nel corso dell'interazione, quali, a titolo esemplificativo: contenuto dei messaggi, numero di telefono e dati tecnici connessi al canale WhatsApp, registrazione o flusso audio della conversazione vocale ove previsto, relativa trascrizione, data e ora dell'interazione, nonché dati tecnici e di utilizzo del servizio.

Il trattamento dei dati personali è finalizzato a:

- a) fornire assistenza ai Clienti di Trenord che scelgono di utilizzare il servizio, in modalità vocale o tramite WhatsApp, rispondendo a richieste sul servizio ferroviario e, in particolare, su cantieri, modifiche temporanee o programmate alla circolazione, variazioni di orario o percorso, soppressioni, ritardi, servizi sostitutivi, disservizi e altre situazioni di disruption. La base giuridica è l'art. 6, paragrafo 1, lettera b), del GDPR, in quanto il trattamento è necessario all'esecuzione del contratto di trasporto o di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato. Per richieste di carattere generale non direttamente riconducibili a un rapporto contrattuale, il trattamento potrà altresì fondarsi sul legittimo interesse della Società a fornire informazioni ed assistenza sul servizio ferroviario ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lettera f), del GDPR;
- b) analizzare i dati di utilizzo e le interazioni con il chatbot, anche in forma aggregata, al fine di verificare il corretto funzionamento, migliorare l'accuratezza delle risposte, la qualità e il gradimento del servizio e individuare eventuali anomalie. La base giuridica è l'art. 6, paragrafo 1, lettera f), del GDPR, ossia il legittimo interesse del Titolare al miglioramento, alla sicurezza e all'efficienza dei propri canali di assistenza;

In ossequio all'art. 5 del GDPR, il Titolare La invita a utilizzare il servizio nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e minimizzazione. È pertanto richiesto di non comunicare dati personali di terzi, salvo che ciò sia strettamente necessario e lecito, né categorie particolari di dati personali, quali dati relativi alla salute, alle convinzioni religiose o filosofiche, alle opinioni politiche, alla vita o all'orientamento sessuale, all'origine razziale o etnica. La invitiamo a comunicare esclusivamente i dati strettamente necessari alla gestione della Sua richiesta.

2. Conservazione dei dati personali

I dati personali ed i contenuti delle interazioni veicolati tramite il chatbot saranno conservati, per le finalità di cui al punto 1, per un periodo massimo di 12 (dodici) mesi dall'ultima interazione, salvo che un diverso termine sia necessario in ragione della tipologia di richiesta o sia previsto dalla legge.

I dati tecnici e di sicurezza potranno essere conservati per il tempo strettamente necessario a garantire il funzionamento, la sicurezza e la prevenzione degli abusi.

Resta salva la possibilità di conservare i dati oltre i termini sopra indicati per adempiere a specifici obblighi di legge o nella misura necessaria per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

3. Eventuali destinatari o categorie di destinatari dei dati

Nel perseguimento delle finalità di cui al precedente punto 1, i Suoi dati personali potranno essere comunicati ai seguenti destinatari o categorie di destinatari:

- persone autorizzate al trattamento che operano sotto l'autorità diretta del Titolare;
- E-Vai S.r.l., in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali;
- ENUAN S.r.l., quale fornitore della soluzione tecnologica relativa al chatbot/assistente virtuale, unitamente agli eventuali sub-responsabili previamente autorizzati, che agiranno per conto del Titolare ai sensi dell'art. 28 del GDPR;
- fornitori dei servizi di comunicazione e dei canali utilizzati, inclusa la piattaforma WhatsApp e gli eventuali servizi tecnici necessari alla gestione delle interazioni vocali, nonché soggetti che forniscono servizi di hosting, manutenzione, assistenza informatica, sicurezza e gestione dei sistemi, nominati responsabili del trattamento ove richiesto;
- enti, società, autorità pubbliche e organismi cui la comunicazione dei dati sia necessaria o obbligatoria per legge;
- consulenti e collaboratori esterni, quali avvocati, commercialisti e altri professionisti, che agiranno in qualità di autonomi titolari o responsabili del trattamento, secondo il ruolo ricoperto.

4. Modalità del trattamento dei Dati Personali

I dati personali oggetto di trattamento sono:

- a. trattati in modo lecito e secondo correttezza da soggetti autorizzati all'assolvimento di tali compiti, soggetti costantemente identificati, opportunamente istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dal GDPR;
- b. raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, e utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
- c. esatti e, se necessario, aggiornati;
- d. pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
- e. conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o

successivamente trattati;

- f. trattati con strumenti manuali e, prevalentemente, con strumenti informatici e telematici, nel rispetto dei principi di cui all'art. 5 del GDPR e mediante misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali.

La Società non utilizza i dati raccolti tramite il chatbot per assumere decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati che producano effetti giuridici o incidano in modo analogo significativamente sull'interessato. Il servizio genera risposte automatizzate a supporto dell'utente, senza sostituire i canali ordinari di assistenza.

5. Natura del conferimento dei dati personali

Il conferimento dei dati personali è facoltativo, così come l'utilizzo del chatbot.

6. Comunicazione dei dati personali

I dati personali raccolti sono trattati dal personale incaricato che abbia necessità di averne conoscenza nell'attività di gestione delle suddette richieste, nonché da soggetti esterni che potranno agire a seconda dei casi come Contitolari o Responsabili del trattamento.

Nell'ambito delle finalità individuate al punto 1, alcuni fornitori tecnologici o fornitori dei canali di comunicazione potrebbero trattare dati personali in Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo o in Paesi terzi. Ogni eventuale trasferimento al di fuori dello Spazio Economico Europeo avverrà nel rispetto del Capo V del GDPR e, in particolare, sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione europea ai sensi dell'art. 45 del GDPR oppure mediante garanzie adeguate ai sensi dell'art. 46 del GDPR, incluse, ove applicabili, le clausole contrattuali standard, o nei casi previsti dall'art. 49 del GDPR.

7. Diritti dell'interessato

Ai sensi degli articoli 15-20 del GDPR Lei potrà esercitare specifici diritti, tra cui quello di ottenere l'accesso ai Dati Personali in forma intelligibile, la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione degli stessi. Lei avrà inoltre diritto ad ottenere dalla Società la limitazione del trattamento, potrà inoltre opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati. Nel caso in cui ritenga che i trattamenti che La riguardano violino le norme del GDPR, ha diritto a proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

8. Titolare e Responsabile per la protezione dei dati personali (DPO)

Titolare del trattamento dei dati, ai sensi dell'art. 4.1.7 del GDPR è Trenord S.r.l., con sede legale in 20123 Milano, Piazzale Cadorna n. 14.

Responsabile per la protezione dei dati personali (anche "DPO") è l'Avv. Yari Mori. Per esercitare i diritti ai sensi del GDPR di cui al punto 7 della presente informativa potrà contattare il DPO. Allo stesso dovrà essere effettuata ogni richiesta di informazione in merito all'individuazione dei Responsabili del trattamento agenti per conto del Titolare.

Il DPO potrà essere contattato con comunicazione da inviarsi a mezzo posta presso la sede legale di Trenord sopra indicata oppure a mezzo mail al seguente indirizzo di posta elettronica: privacy@trenord.it.

L'elenco completo dei Responsabili e le categorie di incaricati del trattamento sono disponibili su richiesta.