

Registrazione delle telefonate inoltrate al Servizio di Assistenza Clienti Indagine di soddisfazione della clientela tramite questionario online Informativa sulla protezione dei dati personali (Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Il Presente testo integra l'informativa breve rilasciata al cliente durante le chiamate inoltrate al Servizio di assistenza clienti e/o durante l'indagine di soddisfazione per la verifica della qualità del servizio reso.



I. Titolare del Trattamento e DPO

In questa sezione le indichiamo quali sono i nostri riferimenti

- FS Park S.p.A. **Titolare del trattamento**, rappresentata dall' Amministratore Unico *pro-tempore*, è contattabile all'indirizzo mail **titolaretrattamento@fspark.it**, con sede legale in piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma.
- Il **Referente Data Protection** è contattabile all'indirizzo mail **protezionedati@fspark.it**.



II. Tipologie di dati personali

In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

- **Comuni:** dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo, data di nascita, cittadinanza, stato civile), codice di identificazione fiscale, identificativi documento identità (numero patente/CI/passaporto), dati di contatto (e-mail, contatti telefonici), coordinate bancarie, modello e targa veicolo, numero carta di credito, transazioni carta di credito.



III. Finalità del Trattamento

In questa sezione le indichiamo perché le chiediamo i suoi dati

I dati acquisiti durante le conversazioni/indagini di soddisfazione vengono raccolti per le finalità strettamente necessarie e connesse all'erogazione dei servizi di sosta, per la gestione delle segnalazioni/reclami e per finalità di verifica della qualità del servizio reso alla clientela. È escluso ogni interesse di Metropark di raccolta e/o registrazione di dati sensibili o giudiziari. Pertanto, si invita a non fornire tali informazioni durante le telefonate con il Servizio di Assistenza Clienti e/o durante le indagini di soddisfazione.

In particolare, i dati verranno trattati per le seguenti **finalità**:

- a. verifiche e controlli in relazione all'erogazione dei servizi di sosta;
- b. adempire a specifiche richieste avanzate dal cliente;
- c. risoluzione di problematiche segnalate dal cliente;
- d. ogni altra finalità/problematica gestionale;
- e. miglioramento della qualità del servizio reso;
- f. finalità contrattuali e legali;
- g. interesse pubblico;
- h. interesse legittimo.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle suddette finalità ha natura "*facoltativa*" ma necessaria per gestire il controllo sulla qualità del servizio erogato ed eventualmente per formalizzare, accogliere e gestire le richieste, reclami avanzate dall'interessato.

Durante la conversazione, il cliente sarà preventivamente avvisato dell'avvio della registrazione attraverso una breve nota informativa: qualora decidesse di interrompere la conversazione potrà esprimere tale volontà allontanandosi dal citofono o riagganciando la chiamata, altrimenti si intenderà espresso il consenso alla registrazione telefonica.



IV. I soggetti destinatari dei dati

In questa sezione le indichiamo chi tratterà i suoi dati e a chi verranno comunicati

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali forniti dal cliente saranno trattati dai seguenti soggetti:

- **Ambito riconducibile a FS Park S.p.A.**

I dati personali saranno resi accessibili solo a coloro i quali, all'interno della società, ne abbiano necessità per la mansione svolta o per la posizione gerarchica ricoperta. Tali soggetti, saranno opportunamente istruiti al fine di evitare la perdita, l'accesso ai dati da parte di soggetti non autorizzati o di effettuare trattamenti non consentiti dei dati stessi.

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile richiedendolo all'indirizzo mail protezionedati@fspark.it



V. Diffusione dei dati

In questa sezione le garantiamo che i suoi dati non saranno diffusi

Le conversazioni in entrata saranno registrate con strumenti informatizzati e con l'impegno di misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza, nonché ad evitare l'indebito accesso a soggetti terzi o a personale non autorizzato.

I dati personali raccolti durante le conversazioni/indagini di soddisfazione non saranno mai pubblicati, esposti o messi a disposizione/consultazione di soggetti indeterminati.



VI. Conservazione dei dati

In questa sezione le indichiamo per quanto tempo conserveremo i suoi dati

I dati personali acquisiti durante le conversazioni/indagini di soddisfazione saranno conservati per un periodo massimo di 30 giorni decorrenti dalla data della chiamata.

Decorso tale termine, le registrazioni e i dati acquisiti saranno cancellati.

In caso di domande su specifici periodi di conservazione dei dati, potrà contattarci all'indirizzo mail: protezionedati@fspark.it



VII. Diritti degli Interessati

In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei dati personali il cliente ha diritto di chiedere a FS Park S.p.A., l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità; vista la natura dei dati trattati, l'esercizio del diritto di accesso ai dati personali dovrà essere bilanciato rispetto alla tutela dei diritti di riservatezza di terzi o del Titolare.

Inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, l'interessato potrà chiedere di esercitare i suoi diritti a FS Park S.p.A. rivolgendosi al Referente Data Protection, contattabile all'indirizzo mail protezionedati@fspark.it.