

**ITALO ASSISTENZA E PRONTO ITALO**  
INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI  
REGOLAMENTO (UE) n. 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 e dell'articolo 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali Dati (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito, anche, "Regolamento" o "GDPR") e che abroga la Direttiva 95/46/CE, La informiamo che i Dati Personali da Lei volontariamente messi a disposizione di ITALO - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito, anche, "la Società" o "ITALO") saranno oggetto di trattamento nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei Dati Personali e, comunque, dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e nel rispetto dei Suoi diritti.

#### 1. Categorie di Dati Personali trattati

Italo tratterà le seguenti categorie di Dati Personali da Lei forniti in occasione della richiesta di assistenza ai nostri contact center:

- Dati personali comuni, quali, a titolo esemplificativo, dati anagrafici inclusi nome, cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail, codice cliente;
- Dati relativi al titolo di trasporto da Lei acquistato, quali PNR, data, ora, stazione partenza, stazione arrivo, etc.;
- Dati bancari e/o di pagamento e, in caso di richiesta di fattura, P.IVA, codice fiscale, cognome / Ragione sociale, codice destinatario SDI;
- Eventuali categorie particolari di dati ex art. 9 del GDPR, quali il Suo stato di passeggero a ridotta mobilità (PRM) 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;
- Ulteriori dati personali di cui gli operatori dei nostri contact center potrebbero venire a conoscenza nell'erogazione dei servizi di assistenza pre e post-vendita;
- Estremi del codice fiscale o del Documento di identità o copia di tali document in formato elettronico.

#### 2. Finalità del trattamento

I Dati Personali da Lei messi a disposizione di ITALO verranno utilizzati per le seguenti finalità:

- a) fornirLe assistenza in merito, a titolo esemplificativo, a variazioni a titoli di trasporto da Lei acquistati, richieste di fattura, problemi connessi ad accumulo punti, utilizzo del Suo account personale, anomalie tecniche, reclami etc.;
- b) vendita di biglietti o altri servizi/prodotti di Italo, mediante il canale Pronto Italo.
- c) l'esecuzione delle attività previste dal Regolamento (UE) n. 2007/1371 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Con riferimento ai punti a) e b), precisiamo che il numero di telefono con cui ha contattato i nostri canali di assistenza potrebbe essere utilizzato per ricontattarla in caso di interruzione della conversazione telefonica venuta meno a causa di anomalie tecniche.

Per la finalità di cui al punto b) i Suoi Dati Personali saranno trattati in linea con quanto riportato nell'informativa sul trattamento dei dati personali relativa al processo di vendita dei nostri prodotti/servizi, consultabile sul sito internet [www.italotreno.it](http://www.italotreno.it) al link

<https://www.italotreno.it/it/privacy-policy>.

Le ricordiamo che, con riferimento alla finalità evidenziate ai punti a), b) e c) il conferimento dei Suoi Dati Personali è obbligatorio. Un Suo eventuale rifiuto e/o il conferimento di informazioni inesatte e/o incomplete determinerebbe l'impossibilità di:

- fornirLe l'assistenza da Lei richiesta;
- procedere con l'emissione del titolo di trasporto da Lei acquistato o con le variazioni allo stesso da Lei richieste;
- eseguire di attività previste dal Regolamento (UE) n. 2007/1371 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

### 3. Modalità del trattamento

Il trattamento dei Suoi Dati Personali verrà effettuato mediante idonei strumenti cartacei, elettronici e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità di cui sopra e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e riservatezza dei Dati stessi.

### 4. Destinatari o Categorie di destinatari dei Dati Personali

I Suoi Dati Personali potranno essere comunicati ad eventuali soggetti che forniscano a ITALO prestazioni o servizi strumentali alle finalità indicate nel precedente paragrafo 2 quali, a mero titolo esemplificativo, società controllanti, controllate, partecipate e/o collegate; soggetti, enti e/o società che gestiscono e/o partecipano alla gestione e/o manutenzione dei siti internet e degli strumenti elettronici e/o telematici da noi utilizzati. I Suoi Dati Personali potranno essere altresì comunicati a fornitori, appaltatori, subappaltatori, istituti bancari e/o assicurativi, consulenti che assistono a vario titolo ITALO con particolare riferimento ad aspetti legali, tributari, previdenziali, contabili, organizzativi; a Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria nell'ambito di investigazioni o indagini di polizia giudiziaria ai fini di prevenzione, accertamento o repressione di reati; qualsiasi altro soggetto cui i dati dovranno essere comunicati in base ad un'espressa disposizione di legge.

I Suoi Dati Personali potranno essere eventualmente trasferiti all'estero, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, anche in Paesi non appartenenti all'Unione Europea ove la Società persegua eventualmente i propri interessi.

Il trasferimento in Paesi Extra UE, oltre ai casi in cui questo è garantito da Decisioni di Adeguatezza della Commissione, è effettuato in modo da fornire Garanzie appropriate e opportune ai sensi degli artt. 46 o 47 o 49 del GDPR.

### 5. Durata del trattamento e criteri utilizzati per la conservazione dei Dati Personali

#### 5.1 Durata

Per le finalità a), b), e c) di cui al paragrafo 2 "Finalità del Trattamento" della presente informativa, i Suoi Dati Personali saranno trattati solo per il tempo necessario al raggiungimento delle medesime finalità per i quali essi sono trattati.

#### 5.2 Conservazione

I Dati verranno conservati secondo i seguenti criteri:

- i Dati trattati per finalità connesse all'adempimento di obblighi contrattuali e degli obblighi di legge di cui alle lettere a), b) e c) del paragrafo 2 "Finalità del Trattamento" della presente informativa, verranno conservati per un periodo di 10 anni a decorrere dalla data in cui Lei ha contattato il nostro Contact Center, salvo sorga l'esigenza di una ulteriore conservazione, per consentire a ITALO la difesa dei propri diritti.

## 6. Diritti privacy dell'interessato

La informiamo che in qualunque momento Relativamente ai Suoi Dati, Lei potrà esercitare i diritti previsti nei limiti ed alle condizioni previste dagli articoli 7 e 15-22 del GDPR.

Per l'esercizio di tali diritti, di seguito descritti, La preghiamo di contattare il Titolare del trattamento dei Dati tramite l'ufficio Privacy all'indirizzo email [privacy@ntvspa.it](mailto:privacy@ntvspa.it); a tale richiesta sarà fornito idoneo riscontro nelle tempistiche previste dal GDPR.

Nel dettaglio l'Interessato ha il diritto di:

- revocare il consenso precedentemente prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prima della revoca;
- chiedere al Titolare del trattamento l'accesso, la rettifica o la cancellazione (cosiddetto "diritto all'oblio") dei Dati Personali o la limitazione del trattamento dei Dati Personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- ottenere la portabilità dei Dati;
- proporre reclamo al Garante per la protezione dei Dati Personali qualora ritenga che i propri diritti siano stati lesi.

## 7. Titolare del trattamento, Responsabili e Responsabile della Protezione dei Dati Personali.

Il Titolare del trattamento dei Suoi Dati è ITALO – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. con sede legale in Roma (RM) Via Casilina, n. 1, nella persona di legale rappresentante pro tempore. Qualsiasi richiesta relativa ai Dati Personali trattati da ITALO - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. potrà essere inviata presso la sede legale della Società, oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica [privacy@ntvspa.it](mailto:privacy@ntvspa.it).

L'elenco aggiornato dei soggetti nominati Responsabili ai sensi dell'articolo 28 GDPR è disponibile presso la Società ed è conoscibile attraverso apposita richiesta formulata con le modalità sopra indicate.

Il dato di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati è [dpo@ntvspa.it](mailto:dpo@ntvspa.it).

La presente informativa sarà soggetta ad aggiornamenti. ITALO invita, pertanto, gli Utenti che intendano conoscere le modalità di trattamento dei Dati Personali raccolti da ITALO a visitare periodicamente il sito [italotreno.it](http://italotreno.it) alla sezione "privacy".

Titolare del trattamento

ITALO – Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.