Informativa privacy per il trattamento dei dati personali degli utenti che contattano Cotral S.p.A. per richieste di informazioni, assistenza, segnalazioni e reclami

La presente informativa è resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e riguarda il trattamento dei dati personali degli utenti che contattano COTRAL S.p.A. mediante Contact Center, posta elettronica ordinaria e certificata, moduli di contatto e form online presenti sul sito istituzionale, canali digitali, posta cartacea, nonché ulteriori canali di comunicazione eventualmente resi disponibili dalla Società.
La presente informativa ha lo scopo di fornire agli interessati le necessarie informazioni in merito alle tipologie di dati trattati, alle finalità del trattamento, alle basi giuridiche, alle modalità di trattamento, ai tempi di conservazione e ai diritti riconosciuti dalla normativa vigente.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

COTRAL S.p.A., con sede in Via Bernardino Alimena n. 105, 00173 Roma, in persona del Presidente e Legale Rappresentante pro tempore, è il Titolare del trattamento dei dati personali.
Per ogni richiesta relativa al trattamento dei dati personali è possibile contattare il Titolare all'indirizzo e-mail privacy@cotralspa.it.
Cotral ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati ("RPD" o "DPO"), contattabile agli indirizzi dpoteam@cotralspa.it e dpo@pec.cotralspa.it.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASI GIURIDICHE

I dati personali degli interessati sono trattati per le seguenti finalità.
a) Gestione di richieste di informazioni, segnalazioni, reclami e comunicazioni inviate dagli utenti. I dati sono trattati per ricevere, registrare, analizzare e riscontrare richieste, quesiti, reclami, segnalazioni o altre comunicazioni inoltrate dagli utenti o da potenziali utenti tramite sito web, moduli online, e-mail, Contact Center o altri canali di contatto.
Base giuridica: esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato o esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) GDPR.
b) Gestione del rapporto con l'utenza e dei servizi di trasporto pubblico. I dati possono essere trattati, ove necessario, per costituire o aggiornare l'anagrafe degli utenti, gestire il rapporto contrattuale, fornire assistenza, emettere o gestire titoli di viaggio, abbonamenti, rimborsi, agevolazioni, richieste di supporto e ulteriori attività connesse all'erogazione del servizio di trasporto pubblico.
Base giuridica: esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) GDPR.
c) Adempimento di obblighi di legge. I dati sono trattati per adempiere a obblighi previsti dalla normativa europea e nazionale, da regolamenti, provvedimenti delle autorità competenti e disposizioni applicabili al settore del trasporto pubblico. Rientrano in tale

finalità anche le attività relative alla verifica della validità dei titoli di viaggio, alla gestione di multe e sanzioni e agli obblighi di cooperazione con autorità pubbliche e organi di controllo.
Base giuridica: adempimento di obblighi di legge, ai sensi dell'art.6, par. 1, lett. c) GDPR.
d) Gestione di comunicazioni di servizio e attività connesse al trasporto pubblico regionale. I dati di contatto dell'utente possono essere utilizzati per inviare comunicazioni connesse ai servizi richiesti, ai reclami, alle richieste di assistenza, alle variazioni del servizio, agli aggiornamenti operativi e alle ulteriori comunicazioni inerenti al servizio pubblico di trasporto.
Base giuridica: esecuzione del contratto, adempimento di obblighi di legge e, ove pertinente, esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) ,c) ed e), GDPR.
e) Gestione del Contact Center, monitoraggio della qualità del servizio e miglioramento dell'assistenza. Le chiamate al Contact Center possono essere registrate per finalità di monitoraggio e miglioramento della qualità del servizio offerto. Le stesse, inoltre, possono essere trascritte in tempo reale mediante appositi software, sempre per finalità di miglioramento del servizio, controllo della qualità, ricostruzione delle richieste dell'utente e ottimizzazione dei processi di assistenza.
Base giuridica: esecuzione del contratto o di misure precontrattuali, compito di interesse pubblico e legittimo interesse del Titolare a migliorare l'efficienza e la qualità del servizio reso, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b), e) e f) GDPR.
f) Sicurezza dei sistemi, tutela del patrimonio aziendale, prevenzione di abusi e difesa in giudizio. I dati possono essere trattati per garantire la sicurezza dei sistemi informatici e dei canali di contatto, prevenire usi impropri, frodi, accessi non autorizzati, gestire contestazioni e, ove necessario, accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria e/o amministrativa.
Base giuridica: obbligo di legge, compito di interesse pubblico e legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c), e) e f) GDPR.
g) Rilevazione del grado di soddisfazione della clientela. Previo consenso libero e facoltativo dell'interessato, Cotral può contattare l'utente direttamente o per il tramite di terzi per rilevare il grado di soddisfazione della clientela in relazione alla qualità dei servizi resi e all'attività svolta.
Base giuridica: consenso dell'interessato ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a), del GDPR.
h) Profilazione per lo sviluppo di servizi personalizzati e soluzioni di infomobilità. Previo consenso libero, specifico e facoltativo dell'interessato, Cotral può trattare i dati relativi all'utilizzo dei propri servizi, anche mediante attività di profilazione, al fine di analizzare le preferenze e le modalità di fruizione dei servizi di trasporto, sviluppare e migliorare soluzioni di infomobilità personalizzata, elaborare analisi statistiche e conoscitive sull'utilizzo dei servizi, nonché proporre servizi personalizzati o iniziative correlate alle esigenze dell'utenza.
Base giuridica: consenso dell'interessato, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a), del GDPR.

i) Invio di comunicazioni promozionali, iniziative e newsletter. Previo consenso libero, specifico e facoltativo dell'interessato, Cotral può utilizzare i dati di contatto conferiti per l'invio di comunicazioni promozionali, iniziative commerciali, newsletter, campagne informative, agevolazioni tariffarie, offerte e aggiornamenti relativi ai servizi e alle attività della Società.
Base giuridica: consenso dell'interessato, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a), GDPR.

I consensi eventualmente prestati sono del tutto facoltativi e il loro mancato conferimento non pregiudica in alcun modo la possibilità di contattare Cotral, presentare reclami, richiedere informazioni o usufruire dei servizi di assistenza erogati dalla Società.

Le eventuali categorie particolari di dati personali e i dati relativi a minori sono trattati esclusivamente nei casi in cui ciò sia strettamente necessario e, in particolare, per finalità di rilevante interesse pubblico connesse alla gestione di agevolazioni, gratuità o servizi rivolti a soggetti fragili, minori, persone con disabilità o altri beneficiari previsti dalla normativa di settore.

CATEGORIE DI DATI TRATTATI
Per "dato personale" si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile, anche indirettamente.
Per le finalità di cui alla presente informativa, Cotral può trattare, a seconda del canale utilizzato e della natura della richiesta, le seguenti categorie di dati personali:
• dati identificativi e anagrafici, quali nome, cognome, data di nascita e altri dati eventualmente comunicati dall'interessato;
• dati di contatto, quali indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo di residenza o domicilio, ove necessari;
• dati contenuti nelle richieste, nei reclami, nelle segnalazioni, nei moduli online, nelle e-mail o nelle comunicazioni trasmesse dall'utente;
• dati relativi ai titoli di viaggio, agli abbonamenti, alle agevolazioni, alle richieste di rimborso, alle sanzioni, qualora pertinenti rispetto alla richiesta formulata;
• dati tecnici relativi all'utilizzo dei canali digitali;
• dati vocali eventualmente acquisiti nell'ambito delle chiamate al Contact Center;
• trascrizioni delle chiamate, ove effettuate tramite appositi strumenti di trascrizione in tempo reale per finalità di miglioramento del servizio;
• eventuali categorie particolari di dati personali, ai sensi dell'art. 9 GDPR, ove l'interessato le comunichi o ove risultino strettamente necessarie per la gestione delle richieste;
• dati relativi a minori, qualora ciò sia necessario in relazione a specifiche richieste o servizi, nei limiti consentiti dalla normativa vigente.
I dati trattati sono quelli strettamente pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità perseguite.

MODALITÀ DI TRATTAMENTO E DESTINATARI DEI DATI

I trattamenti sono effettuati con strumenti cartacei, informatici e telematici, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, esattezza, integrità, riservatezza e limitazione della conservazione.

I dati personali possono essere trattati da personale autorizzato di COTRAL S.p.A. appositamente istruito.

I dati possono inoltre essere comunicati e trattati da soggetti terzi che forniscono servizi alla Società e che operano, a seconda dei casi, in qualità di Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR o di autonomi Titolari.

I dati personali non sono soggetti a diffusione, né sottoposti a processi decisionali interamente automatizzati aventi effetti giuridici o analogamente significativi per l'interessato. Specifiche misure tecniche e organizzative sono adottate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti e accessi non autorizzati.

CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati è facoltativo. Tuttavia il conferimento dei dati necessari in relazione alla richiesta formulata è indispensabile per consentire alla Società di esaminare e gestire la richiesta stessa dell'interessato. L'eventuale mancato conferimento potrà comportare l'impossibilità di fornire il riscontro richiesto o di completare l'istruttoria relativa alla segnalazione o al reclamo o di erogare il servizio connesso.

Il conferimento dei dati per finalità ulteriori e facoltative, quali customer satisfaction, profilazione e comunicazioni promozionali, è libero e facoltativo. L'eventuale mancato conferimento o la successiva revoca del consenso non pregiudicano la possibilità per l'interessato di contattare Cotral o di usufruire dei servizi principali, salvo quanto strettamente necessario per la specifica funzionalità richiesta.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

Cotral conserva i dati personali per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per cui sono raccolti e trattati, secondo criteri individuati in base agli obblighi di legge, alla normativa applicabile e alle esigenze di tutela dei diritti della Società.

In particolare:

• I dati personali relativi a richieste di informazioni, segnalazioni, reclami e, più in generale, alle interazioni con l'utenza sono conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione e definizione della relativa pratica e, successivamente, per il periodo richiesto ai fini dell'adempimento degli obblighi di legge, nonché della tutela dei diritti e degli interessi legittimi della Società;

• i dati personali trattati per finalità amministrative, contabili, fiscali, contrattuali o connesse alla gestione di titoli di viaggio, abbonamenti, rimborsi e sanzioni sono conservati nei termini previsti dalla normativa applicabile;

• le registrazioni e le trascrizioni delle chiamate al Contact Center sono conservate per un periodo massimo di 7 giorni, decorso il quale sono automaticamente cancellate, salvo esigenze di ulteriore conservazione nei casi consentiti dalla legge;
• i dati trattati per finalità di customer satisfaction, profilazione e marketing sono conservati fino alla revoca del consenso;
• In presenza di precontenzioso o contenzioso, verifiche o richieste delle autorità competenti, i dati potranno essere conservati per il tempo necessario alla tutela dei diritti e degli interessi legittimi della Società.
Successivamente, i dati saranno cancellati oppure resi anonimi in forma irreversibile, salvo che il loro ulteriore trattamento sia necessario per una delle finalità sopra indicate.

TRASFERIMENTO DEI DATI
I dati personali saranno trattati e conservati, di regola, su sistemi e server localizzati nell'Unione europea o nello Spazio Economico Europeo. Qualora, per esigenze tecniche o organizzative, si rendesse necessario il trasferimento verso Paesi terzi, tale trasferimento avverrà nel rispetto degli artt. 44 e seguenti del GDPR, mediante l'adozione delle garanzie appropriate previste dalla normativa applicabile.

DIRITTI DELL'INTERESSATO
Agli interessati sono riconosciuti, ove applicabili, i diritti previsti dagli artt. 15 e seguenti del GDPR. L'interessato può inoltre revocare in qualsiasi momento i consensi eventualmente prestati, senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.
Per l'esercizio dei diritti o per qualsiasi richiesta di chiarimento in materia di protezione dei dati personali è possibile contattare Cotral all'indirizzo privacy@cotralspa.it oppure il DPO agli indirizzi dpoteam@cotralspa.it e dpo@pec.cotralspa.it.
L'interessato ha altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, qualora ritenga che il trattamento dei dati che lo riguarda avvenga in violazione della normativa applicabile.

VERSIONE E AGGIORNAMENTI DELL'INFORMATIVA
La presente informativa potrà essere soggetta ad aggiornamenti o modifiche, anche in relazione ad evoluzioni normative, tecniche o funzionali riguardanti i canali di contatto e i servizi resi da Cotral SpA.
La versione aggiornata sarà resa disponibile sui canali istituzionali della Società.

Roma, 18/11/2026
Il Titolare del Trattamento Cotral S.p.A.
in persona del Presidente e Legale Rappresentante