

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (Art. 13 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR)

Nel rispetto del principio di trasparenza previsto dal regolamento europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (GDPR), le forniamo le dovute informazioni in ordine al trattamento dei dati personali forniti.

#### SI AVVISA CHE

Ai fini del presente questionario l'AIRCAMPANIA S.P.A. non tratterà dati personali relativi a condanne penali e reati nonché categorie particolari di dati personali (sensibili) che rilevino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, i dati generici, i dati biometrici, i dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona. Pertanto, l'invito è a non menzionarli all'interno del questionario.

Ancora, l'AIRCAMPANIA S.P.A. ritiene non pertinenti alle finalità perseguite l'indicazione di qualsiasi altro dato personale, a cominciare dai dati anagrafici quali nome, cognome, data di nascita, luogo di nascita, codice fiscale, indirizzo di residenza; ulteriori dati di contatto (numeri di cellulare); informazioni correlate alla sfera privata del soggetto.

Qualora nel questionario o nel messaggio inviati dall'utente, anche di propria iniziativa, siano presenti dati non pertinenti rispetto alla finalità perseguita, il Titolare si asterrà dall'utilizzare tali informazioni.



- <sup>1</sup> A) **Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento:** AIR CAMPANIA S.P.A., con sede legale in Avellino, alla via Fasano loc. Pianodardine Z.I., tel. 0825/204111, mail: [air@aircampania.it](mailto:air@aircampania.it), pec: [air@pec.aircampania.it](mailto:air@pec.aircampania.it);



- B) **Contatti del Responsabile della protezione dei dati (DPO):** AIR CAMPANIA S.P.A. ha incaricato un Responsabile della protezione dei dati (RPD), più comunemente conosciuto con l'acronimo inglese "DPO (Data Protection Officer)", che può essere contattato all'indirizzo mail: [dpo@aircampania.it](mailto:dpo@aircampania.it);

#### Descrizione del trattamento:

Gentile Utente,

La informiamo che questa Azienda potrà somministrarle un breve questionario di valutazione relativo alla sezione "Trasparenza" del sito istituzionale.

La raccolta delle informazioni tramite il questionario è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche, effettuate anche con strumenti elettronici, da parte di questa Azienda.

<sup>1</sup> Attribuzione 4.0 Internazionale (CC BY 4.0): le icone e i simboli utilizzati nella presente informativa appartengono al progetto Garante Privacy – Contest Informativa Chiare – Progetto di Sara Vagni – LICENZA CC BY.zip elaborato da Sara Vagni e sono soggette alla licenza CC BY 4.0.

**AIRCAMPANIA S.P.A.** Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento della Regione Campania

I dati da Lei forniti non saranno comunicati a terzi e verranno distrutti o resi anonimi subito dopo la raccolta e comunque non oltre la registrazione. I risultati delle rilevazioni potranno essere diffusi soltanto in forma anonima.

In qualunque momento potrà conoscere le informazioni che la riguardano, verificare se sono esatte, integrarle, aggiornarle, rettificarle, opporsi al loro trattamento per motivi legittimi ed esercitare gli altri diritti riguardanti i suoi dati personali, rivolgendosi al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza alla seguente mail: [rpct@aircampania.it](mailto:rpct@aircampania.it)



### Finalità del trattamento:

Finalità istituzionali di interesse pubblico al fine di conoscere:

- Le aspettative (Qualità attesa) e il grado di soddisfazione (Qualità percepita) della propria Clientela sul servizio espletato dall'azienda (indagine di Customer Satisfaction/soddisfazione del Cliente),
- Il grado di corrispondenza del servizio erogato (Qualità erogata) rispetto al servizio pianificato (rilevazione Mystery Client/Cliente Misterioso).



### Liceità del Trattamento:

Interesse pubblico (art. 6, par. 1, lett. e) del GDPR).

Nell'ambito dei compiti delle amministrazioni pubbliche e degli altri soggetti obbligati, la raccolta dei dati personali può essere effettuata attraverso indagini di gradimento sulla base dei seguenti presupposti:

- ISO UNI EN 9001 (norma per l'implementazione di un Sistema di Gestione della Qualità);
- UNI EN 13816 (norma per l'implementazione della qualità del servizio nel Trasporto Pubblico di passeggeri).

### Libertà o obbligo di fornire i dati:

La partecipazione degli utenti è su base volontaria. La mancata trasmissione del questionario non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire del servizio di trasporto.



### Destinatari e categorie di destinatari dei dati personali:

I dati di natura personale forniti (indirizzo IP, email, range età, sesso, residenza, nazionalità, professione, frequenza viaggio, motivi viaggio, titolo di viaggio utilizzato), sono trattati da persone fisiche autorizzate che agiscono sotto l'autorità del Titolare e dello stesso RPCT (art. 29 del Reg. UE 679/2016), per le finalità sopraelencate. La comunicazione o la diffusione dei risultati delle rilevazioni può avvenire soltanto in forma anonima o aggregata, in modo che i dati elaborati nell'ambito del sondaggio non possono essere associati ad interessati identificati o identificabili.



### Trasferimento dei dati personali al di fuori dell'Unione Europea:

Non è intenzione del Titolare del trattamento trasferire i suoi dati personali verso Paesi terzi (extra UE) o organizzazioni internazionali<sup>2</sup>.



### Periodo di conservazione dati:

Il Titolare del Trattamento, in applicazione del principio di "limitazione della conservazione" (art. 5, par. 1, lett. d) del GDPR), distruggerà o renderà anonimi i dati identificativi eventualmente acquisiti dopo la raccolta e comunque non oltre la contestuale registrazione dei dati contenuti nei questionari. La registrazione sarà effettuata senza ritardo anche nel caso in cui questionari siano stati raccolti in numero elevato.

Il trasferimento delle informazioni contenute nei questionari avverrà a cura delle persone preposte al relativo procedimento, con l'utilizzo di procedura anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità.



### I suoi diritti:

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del GDPR, in relazione ai suoi dati personali, nei casi previsti lei ha il diritto di: accedere e chiederne copia, richiedere la rettifica, richiedere la cancellazione, ottenere la limitazione del trattamento, opporsi al trattamento, portabilità<sup>3</sup>, non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato.

Infine, ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 77 GDPR.

Per qualsiasi ulteriore informazione relativa al trattamento dei suoi dati personali e per far valere i diritti a lei riconosciuti dal Regolamento UE 2016/679, non esiti a contattare il Titolare del trattamento o il DPO.

v. 02/17/10/2023

AIR CAMPANIA S.P.A.

(Titolare del trattamento)

In persona dell'Amministratore Unico/Designato al trattamento

Anthony Acconcia

<sup>2</sup> In merito al regime di trasferimento di dati tra l'Unione Europea e gli Stati Uniti, considerata la c.d. "Sentenza Schrems II" che ha individuato la decisione di adeguatezza del Privacy Shield, il Titolare del trattamento sta prestando attenzione agli sviluppi della vicenda, nonché a fornire le garanzie adeguate previste dall'art. 46 e ss. del GDPR.

<sup>3</sup> Ai sensi dell'art. 20, par. 3 del GDPR "Tale diritto non si applica al trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento.

**AIR CAMPANIA S.P.A.** Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento della Regione Campania

Via Fasano Z.I. loc. Pianodardine - 83100 Avellino

C. F. e P. I.: 02977850649

Capitale Sociale i. v.: € 30.530.385,00

Num. REA, CCIAA: AV-196712

Tel. AV: 0825/2041 - BN: 0824/778263 - CE: 0823/1558095

e-mail: air@aircampania.it | P.E.C.: air@pec.aircampania.it



ISO 9001:2015  
LL-C (Certification)



ISO 14001:2015  
LL-C (Certification)



EN 13816:2002  
LL-C (Certification)