

Título

**POLÍTICA DE GRABACIÓN DE LLAMADAS
- CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Código

POL-AUT-13

Categoría

0. POLITICAS

Estado

Aprobado

Versión

1.0

1. Responsable del tratamiento de datos personales.

AUTEMA - Autopista Terrassa-Manresa, S.A., (en adelante, la "ENTIDAD"), dispone de un centro de atención telefónica (en adelante, el "Centro de Atención al Cliente y Comunicaciones") a través del cual puede comunicar incidencias, tramitar solicitudes, realizar reclamaciones y consultas.

Le informamos de que Ferrovial S.E., con domicilio en calle Príncipe de Vergara, 135, 28002, Madrid, tiene la condición de responsable del tratamiento. Puede contactar con la delegada de Protección de Datos de Ferrovial en el correo electrónico dpd@ferrovial.com.

2. Finalidad del tratamiento y base de legitimación

- **Finalidad 1:** Gestión del Centro de Atención al Cliente y Comunicaciones (CACC).

Descripción de la finalidad: Llevar a cabo la prestación de los servicios contratados, el mantenimiento de la relación contractual y el seguimiento de esta. Ello supone gestionar, tramitar y dar respuesta a peticiones, solicitudes, incidencias, quejas, reclamaciones o consultas del Usuario.

- **Datos tratados con esta finalidad:** datos identificativos, voz y de contacto, así como aquellos datos que formen parte de la comunicación de los hechos comunicados (por ejemplo, datos de carácter profesional/laboral, económicos y de facturación).
- **Bases de legitimación:** El tratamiento de sus datos personales tiene como base legitimadora el interés legítimo.

- **Finalidad 2:** Conseguir unos niveles de calidad adecuados.

Descripción de la finalidad: Para conseguir unos niveles de calidad adecuados y con motivos de seguridad, se grabarán las llamadas.

- **Datos tratados con esta finalidad:** datos identificativos, voz y de contacto, así como aquellos datos que formen parte de la comunicación de los hechos comunicados.

- **Bases de legitimación:** El tratamiento de sus datos personales tiene como base el interés legítimo de Ferrovial en asegurar la calidad de sus servicios y controlar la seguridad de las llamadas.

3. Plazo de conservación de los datos personales

Los datos que sean objeto de tratamiento incluidos en la comunicación remitida al CACC serán conservados durante el desarrollo de dicha relación y el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales. Cumplida la finalidad para la que se recogieron los datos se procederá a su bloqueo por el plazo de prescripción de las acciones legales. Agotada esta instancia se procederá a la eliminación definitiva de los datos.

4. Destinatarios

Los datos podrán ser comunicados a la Agencia Tributaria y demás administraciones públicas, para el cumplimiento de obligaciones legales, tales como obligaciones fiscales; a entidades financieras para la gestión de cobros y pagos; y, a sociedades del Grupo Ferrovial, para el cumplimiento de los mismos fines, que aparecen enumeradas en la memoria de las últimas cuentas anuales consolidadas publicadas en la página web www.ferrovial.com.

5. Derechos de los interesados

Tal y como prevé el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que tiene los siguientes derechos:

- Derecho a solicitar el acceso a los datos personales;
- Derecho a adquirir una transcripción de la llamada grabada;
- Derecho a solicitar su rectificación o supresión;
- Derecho a oposición;
- Derecho a solicitar la limitación de su tratamiento; y
- Derecho a la portabilidad de los datos.

Para el ejercicio de los derechos reconocidos, en la medida en que resulten de aplicación, deberá dirigir una comunicación por escrito acompañando fotocopia de su DNI o documento equivalente a de la siguiente dirección de correo electrónico dpd@ferrovial.com

Asimismo, le informamos que tiene derecho a presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos.