

Títol

**POLÍTICA DE GRAVACIÓ DE TRUCADES –
CENTRE D'ATENCIÓ TELEFÒNICA**

Codi

POL-AUT-13

Categoria

0. POLÍTIQUES

Estat

Aprovat

Versió

1.0

1. Responsable del tractament de dades personals.

AUTEMA - Autopista Terrassa-Manresa, S.A. (d'ara endavant, l'“ENTITAT”), disposa d'un centre d'atenció telefònica (d'ara endavant, el “Centre d'Atenció al Client i Comunicacions”) a través del qual es poden comunicar incidències, tramitar sol·licituds, presentar reclamacions i consultes.

S'informa que Ferrovial S.E., amb domicili al carrer Príncep de Vergara, 135, 28002, Madrid, té la condició de responsable del tractament. Es pot contactar amb la Delegada de Protecció de Dades de Ferrovial a través del correu electrònic: dpd@ferrovial.com.

2. Finalitat del tractament i base de legitimació

- **Finalitat 1:** Gestió del Centre d'Atenció al Client i Comunicacions (CACC).

Descripció de la finalitat: Prestar els serveis contractats, mantenir la relació contractual i realitzar el seguiment. Això inclou gestionar, tramitar i respondre peticions, sol·licituds, incidències, queixes, reclamacions o consultes de l'Usuari.

- **Dades tractades amb aquesta finalitat:** Dades identificatives, veu i de contacte, així com aquelles dades que formin part de la comunicació dels fets (per exemple, dades professionals/laborals, econòmiques i de facturació).
- **Fonament jurídic del tractament:** El tractament de les seves dades personals té com a base legitimadora l'interès legítim.

- **Finalitat 2:** Assegurar nivells de qualitat adequats.

Descripció de la finalitat: Per garantir nivells de qualitat adequats i per motius de seguretat, es gravaran les trucades.

- **Dades tractades amb aquesta finalitat:** dades identificatives, veu i de contacte, així com aquelles dades que formin part de la comunicació dels fets comunicats.

- **Fonament jurídic del tractament:** El tractament de les seves dades personals té com a base l'interès legítim de Ferrovial per assegurar la qualitat dels seus serveis i controlar la seguretat de les trucades.

3. Termini de conservació de les dades personals

Les dades objecte de tractament incloses en la comunicació enviada al CACC es conservaran durant el desenvolupament de la relació i el temps necessari per complir amb les obligacions legals. Un cop assolida la finalitat per la qual es van recollir les dades, es procedirà al seu bloqueig pel termini de prescripció de les accions legals. Un cop finalitzat aquest termini, es procedirà a l'eliminació definitiva de les dades.

4. Destinataris

Les dades podran ser comunicades a l'Agència Tributària i altres administracions públiques per al compliment d'obligacions legals, com ara obligacions fiscals; a entitats financeres per a la gestió de cobraments i pagaments; i a societats del Grup Ferrovial per al compliment dels mateixos fins, que apareixen enumerades en la memòria dels darrers comptes anuals consolidats publicats a la pàgina web www.ferrovial.com.

5. Drets de les persones interessades

Tal com preveu el Reglament General de Protecció de Dades, s'informa que té els següents drets:

- Dret a sol·licitar l'accés a les dades personals;
- Dret a obtenir una transcripció de la trucada gravada;
- Dret a sol·licitar la rectificació o supressió;
- Dret d'oposició;
- Dret a sol·licitar la limitació del tractament; i
- Dret a la portabilitat de les dades.

Per exercir aquests drets, en la mesura que siguin aplicables, caldrà enviar una comunicació per escrit, acompanyada d'una fotocòpia del DNI o document equivalent, a l'adreça de correu electrònic dpd@ferrovial.com.

Així mateix, s'informa que té dret a presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, especialment si no ha obtingut satisfacció en l'exercici dels seus drets.