



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

PRIVACY CUSTOMER SATISFACTION IT

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (“RGPD”)

La presente informativa descrive le modalità di trattamento dei dati personali dei clienti dell’Agenzia ICE che compilano il questionario di “*Customer Satisfaction*”.

Per trattamento di dati personali si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l’ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l’adattamento o la modifica, l’estrazione, la consultazione, l’uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l’interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Titolare del trattamento e Responsabile della Protezione dei dati personali

Il Titolare del trattamento dei dati, è ICE - Agenzia per la promozione all’estero e l’internazionalizzazione delle imprese italiane, con sede legale in via Liszt, 21 – 00144 Roma, Tel.06 59921 (da ora in poi “Agenzia ICE” o anche Titolare del trattamento”). Il Responsabile della protezione dei dati (RPD), designato dal Titolare per assolvere alle funzioni previste dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, è raggiungibile al recapito email privacy@ice.it.

Finalità del trattamento e base giuridica

I dati personali forniti nella compilazione del modello del questionario cartaceo, del modulo elettronico ovvero dell’intervista, saranno utilizzati dall’Agenzia ICE per avviare una indagine di *customer satisfaction* per misurare il grado di soddisfazione dei servizi erogati. I dati sono trattati dall’Agenzia ICE per finalità di esecuzione dei propri compiti istituzionali e di interesse pubblico, per gli adempimenti previsti da norme di legge o di regolamento.

Il trattamento si fonda sulle seguenti basi giuridiche: (i) art. 19 bis del D.lgs. 150/2009 e s.m.i,* ovvero (ii) il trattamento è necessario per adempiere obblighi legali a cui è soggetto il Titolare del trattamento, (art. 6 co.1 lettera c); (iii) il trattamento è necessario per l’esercizio di attività di pubblico interesse svolte dal Titolare (art. 6 co.1 lettera e) del Regolamento.

La partecipazione all’indagine di *Customer Satisfaction* e quindi la risposta al questionario è assolutamente libera e facoltativa. La mancata partecipazione alla indagine non comporterà alcuna conseguenza. In caso di partecipazione, alcune risposte alle domande del questionario sono obbligatorie per un migliore svolgimento e per la completezza e affidabilità dei risultati.

**Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi.*

Modalità del trattamento



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

PRIVACY CUSTOMER SATISFACTION IT

L'Agenzia ICE tratta i dati personali nel rispetto dei principi previsti dal Regolamento, vincolando il trattamento ai principi di correttezza, di liceità e trasparenza, per finalità esplicite e legittime connesse agli adempimenti di legge, alle finalità istituzionali, e alle attività amministrative ad esse strumentali. Vengono trattati solamente i dati personali adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono raccolti e trattati. I dati sono trattati dal personale dell'Agenzia ICE, adeguatamente istruito che opera in qualità di personale autorizzato al trattamento del dato.

Il trattamento avviene in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, mediante l'utilizzo di strumenti automatizzati, compresa la riservatezza e la protezione, attraverso misure tecnico organizzative volte a prevenire la perdita dei dati, gli usi illeciti o non corretti e gli accessi non autorizzati. I dati non saranno utilizzati per finalità diverse e ulteriori rispetto a quelle descritte nella presente informativa, se non informandola preventivamente.

Tipologia di dati trattati

I Suoi dati saranno oggetto di trattamento mediante strumenti informatici e non, solamente per la somministrazione dei questionari *di Customer Satisfaction* dei servizi dell'Agenzia ICE fruiti dalla sua Azienda; potranno essere trattati le seguenti categorie di dati come identificativi personali per es. nome, cognome, posizione lavorativa, contatti telefonici, indirizzi e-mail.

Trasferimenti extra UE

Per le finalità sopra indicate i suoi dati personali non saranno oggetto di trasferimento verso Paesi non appartenenti all'Unione Europea

Periodo di conservazione

I dati personali - utilizzati per l'attività di rilevazione della Customer Satisfaction - saranno conservati per un periodo di tempo massimo non superiore a 24 mesi, decorsi i termini di conservazione sopra indicati, i dati saranno cancellati, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.

Condivisione dei dati

Nello svolgimento della propria attività istituzionale, i Suoi dati saranno comunicati ad altri soggetti che operano in qualità Responsabili del trattamento, esclusivamente ai fini della somministrazione ed elaborazione dei questionari; i suoi dati non saranno soggetti a diffusione.

Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare in qualsiasi momento i propri diritti ed in particolare accedere ai propri dati personali, chiederne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento se incompleti o erranei, e la cancellazione se raccolti in violazione di legge, nonché opporsi al loro trattamento fatta salva l'esistenza di motivi legittimi da parte del Titolare. Ha altresì il diritto alla portabilità, ossia di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali dall'interessato forniti. Per l'esercizio dei Suoi diritti può consultare la pagina del sito



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

PRIVACY CUSTOMER SATISFACTION IT

istituzionale dell'Agenzia ICE al seguente link: <https://www.ice.it/it/privacy>, ovvero rivolgersi al Titolare del trattamento, oppure al Responsabile della protezione dei dati all'indirizzo indicato.

Si informa infine che è prevista la possibilità di proporre reclamo all'Autorità di Controllo Italiana – Garante per la protezione dei dati personali - Piazza Venezia n. 11 – 00187 Roma.

Per maggiori informazioni è possibile inviare una richiesta all'indirizzo e-mail: privacy@ice.it;

La presente informativa potrà essere integrata con ulteriori indicazioni, anche in considerazione delle modifiche normative e/o dei provvedimenti del Comitato europeo per la protezione dei dati personali (EDPB) e dell'Autorità Garante Nazionale.

*Data ultimo aggiornamento:
Settembre 2021*