

**Trattamento dei dati personali -  
Informativa ex art. 13 D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196**

Tutte le chiamate al numero **0207 583 1634**, che corrisponde al Servizio di Prenotazione Telefonica degli Appuntamenti Pomeridiani per l'Ufficio Passaporti, vengono registrate.

In linea con quanto previsto dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali in merito ai servizi *customer care (inbound)*, nel messaggio preregistrato di risposta automatica della linea viene fornita **un'informativa semplificata relativa al trattamento dei dati personali**, al fine di assicurare che il servizio sia svolto in modo celere, senza costi aggiuntivi per l'utente e con formule chiare e sintetiche.

Si fornisce di seguito un'informativa completa ex art. 13 del D.lgs. n.196/2003.

1. La registrazione delle telefonate viene effettuata nell'ottica di migliorare la qualità del servizio e di tutelare l'utente e/o il Consolato Generale, in caso di possibili controversie o reclami da parte dei connazionali.
2. La registrazione non è in nessun caso volta ad acquisire informazioni eccedenti (o non congruenti) rispetto a quelle necessarie all'erogazione del servizio richiesto.
3. Nel caso l'utente rifiuti di fornire informazioni fondamentali ai fini dell'erogazione del servizio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nome, cognome e data di nascita, necessari ai fini dell'identificazione certa del connazionale, passaggio indispensabile per l'attribuzione di un appuntamento, quest'ultimo non potrà essere concesso e il servizio non potrà essere erogato.
4. Il materiale registrato viene conservato presso un Server sicuro all'interno del Consolato Generale ed è accessibile esclusivamente da parte del personale del Consolato Generale appositamente autorizzato.
5. Il Consolato Generale non fornisce a terze parti il materiale registrato, se non su disposizione ufficiale delle competenti Autorità giudiziarie.
6. Il materiale registrato viene conservato per novanta (90) giorni. Tale periodo è considerato congruo in ragione della possibilità che eventuali controversie o reclami vengano presentati dall'utente nel periodo immediatamente successivo alla chiamata ovvero dopo l'appuntamento (che può essere accordato fino a 8 settimane dalla chiamata) o, infine, dopo l'emissione del documento (massimo 30 giorni dall'acquisizione dei dati biometrici).
7. Il Titolare del Trattamento dei dati è il Consolato Generale d'Italia a Londra, rappresentato dal [Console Generale](#). Il Responsabile del Trattamento è il Responsabile dell'Ufficio Passaporti e incaricato del trattamento è il personale dell'Ufficio assegnato al Servizio Telefonico con apposita disposizione interna.

**Ai sensi dell'art. 7 del D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196,** si ricorda che i dati dei connazionali iscritti in AIRE, ovvero di coloro ai quali è già stato rilasciato un documento (passaporto o documento di viaggio di emergenza/ETD) non essendo iscritto in AIRE, sono/possono essere già conservati presso i database di questo Consolato Generale. L'operatore del servizio telefonico è tenuto ad effettuare una verifica di congruità tra i dati in possesso del Consolato Generale e quelli forniti dall'utente. Ove necessario, prima di erogare il servizio e come condizione necessaria alla concessione dell'appuntamento, l'operatore ha facoltà di rimandare l'utente alle procedure di aggiornamento della posizione AIRE indicate sul sito web del Consolato Generale.