

## **Rapporti con gli utenti**

### **Informativa sulla protezione dei dati personali**

(Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

ANAS S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali, allo scopo di svolgere le proprie attività istituzionali nell'ambito della gestione del rapporto con gli utenti, La invita a leggere attentamente l'informativa in tema di protezione dei dati personali.



### **I. Titolare del Trattamento e DPO**

*In questa sezione le indichiamo quali sono i nostri riferimenti*

- ANAS S.p.A., **Titolare del trattamento**, rappresentata dall' Amministratore Delegato e Direttore Generale *pro tempore*, è contattabile all'indirizzo mail (pec) [anas@postacert.stradeanas.it](mailto:anas@postacert.stradeanas.it), con sede legale in via Monzambano 10 – 00185 Roma.
- Il **Data Protection Officer** è contattabile all'indirizzo mail [protezionedati@stradeanas.it](mailto:protezionedati@stradeanas.it).



### **II. Tipologie di dati personali**

*In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo*

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

#### **Dati personali acquisiti direttamente dall'interessato:**

- **Comuni:** dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo, data di nascita/morte, cittadinanza, stato civile, Professione), codice di identificazione fiscale (di dipendenti e/o clienti), identificativi documento identità (numero patente/CI/passaporto), dati di contatto (e-mail, contatti telefonici), coordinate bancarie, dati economico-finanziari, reddituali, targa veicolo, credenziali.
- **Particolari:** dati idonei a rivelare l'appartenenza a partiti, sindacati, associazioni/organizzazioni a carattere religioso o filosofico o origini razziali/etniche, ceppi linguistici, dati idonei a rilevare comportamento, abitudini di vita o di consumo, stato di salute, appartenenza a categorie protette.
- **Giudiziari:** dati in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato, liberazione condizionale, divieto/obbligo di soggiorno, misure alternative alla detenzione.

**Altri dati personali:** dati relativi alla gestione del rapporto di lavoro, dati multimediali (audio/video).

**Dati acquisiti in modo automatico durante la navigazione:** per il corretto funzionamento del sito *web* vengono utilizzati sistemi informatici che, per il loro normale funzionamento, acquisiscono in modalità automatica alcune informazioni, direttamente connesse all'utilizzo dei protocolli informatici. Tali informazioni possono riguardare, a titolo

esemplificativo: l'indirizzo IP, il tipo di *browser* utilizzato, l'ISP, il sistema operativo, il nome a dominio e indirizzi di siti *web* dai quali è stato effettuato l'accesso o l'uscita (*referring/exit pages*), informazioni sulle pagine visitate all'interno del sito, orario d'accesso, permanenza sulla singola pagina, analisi di percorso interno, etc.



### III. Finalità del Trattamento

*In questa sezione le indichiamo perché le chiediamo i suoi dati*

I dati che chiediamo di fornire, al momento del contatto iniziale o di successive comunicazioni, tramite telefono, compilazione del form nella sezione Servizio Clienti del sito [www.stradeanas.it](http://www.stradeanas.it), e-mail, pec, chat o presso le sedi aziendali degli uffici preposti ai contatti con i clienti vengono raccolti per finalità di gestione del rapporto con i clienti. Presso gli uffici di contatto con i clienti è disponibile la presente informativa su supporto cartaceo.

Si riportano le seguenti **finalità**:

- 1) gestione delle istanze avanzate, richieste di accesso, segnalazioni, reclami, suggerimenti, elogi e gestione delle comunicazioni relative agli argomenti in merito ai quali Lei abbia espresso interesse (per richieste di accesso e istanze avanzate ai sensi di legge: base giuridica legale; segnalazioni su tratti stradali: interesse pubblico; reclami, elogi e comunicazioni varie: interesse legittimo di ANAS alla gestione dei rapporti con i propri clienti esclusivamente nell'ambito del tema proposto dal cliente stesso – bilanciamento degli interessi).

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle suddette finalità ha natura "obbligatoria", pertanto il mancato conferimento comporterà l'impossibilità per ANAS S.p.A. di dare seguito alle procedure e alle attività informative in riscontro alle istanze/segnalazioni da Lei formulate.

- 2) somministrazione di questionari inviati ai dati di contatto da Lei forniti in ambito di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione sui servizi offerti/richiesti e volte a migliorare la qualità dei servizi. I dati di risposta dei questionari sono in ogni caso trattati in forma anonima. (base giuridica per invio questionario a dati di contatto personali : consenso)

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle suddette finalità ha natura "facoltativa", pertanto il mancato conferimento comporterà esclusivamente l'impossibilità di dare corso alle attività di indagine sul Suo grado di soddisfazione e quindi di apportare miglioramenti al servizio sulla base della Sua esperienza con ANAS.

Il consenso da Lei prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà essere comunicata a [servizioclienti@stradeanas.it](mailto:servizioclienti@stradeanas.it)



### IV. I soggetti destinatari dei dati

*In questa sezione le indichiamo chi tratterà i suoi dati e a chi verranno comunicati*

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali forniti saranno trattati dai seguenti soggetti:

- **Ambito riconducibile a ANAS S.p.A.**

#### **Anas S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane**

Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e **coordinamento** di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

**e concessionaria ai sensi del D.L. 138/2002 (convertito con L. 178/2002)**

Sede Legale: Via Monzambano, 10 - 00185 Roma

T [+39] 06 44461 - F [+39] 06 4456224 - F [+39] 06 4454956 - [+39] 06 4454948 - [+39] 06 44700852

Pec [anas@postacert.stradeanas.it](mailto:anas@postacert.stradeanas.it) - [www.stradeanas.it](http://www.stradeanas.it)

Cap. Soc. Euro 2.269.892.000,00 Iscr. R.E.A. 1024951 P.IVA 02133681003 C.F. 80208450587



I Suoi dati personali saranno resi accessibili solo a coloro i quali, all'interno della società, ne abbiano necessità per la mansione svolta o per la posizione gerarchica ricoperta. Tali soggetti, saranno opportunamente istruiti al fine di evitare la perdita, l'accesso ai dati da parte di soggetti non autorizzati o di effettuare trattamenti non consentiti dei dati stessi.

Inoltre, i dati possono essere utilizzati dalle seguenti categorie di soggetti che svolgono attività strumentali per conto di ANAS S.p.A.:

- **Consulenti esterni** quali Università per attività di supporto nella gestione dei rapporti con i clienti.
  - **Società di servizi** informatici a cui siano affidate attività di supporto nella gestione dei rapporti con i clienti.
- **Ambito non riconducibile a ANAS S.p.A.**

I Suoi dati personali potranno essere trasmessi anche ad altri soggetti autonomi titolari del trattamento, in base a norme di legge o di regolamento (es. Comuni, Regioni, Agenzia delle Entrate, Ministero Infrastrutture e Trasporti, RAI, Isoradio) ovvero sulla base del consenso specifico da Lei fornito, che tratteranno i Suoi dati come indicato nelle loro informative *privacy*, di cui La invitiamo a prendere visione.

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile richiedendolo all'indirizzo mail [servizioclienti@stradeanas.it](mailto:servizioclienti@stradeanas.it)



## V. Diffusione dei dati

*In questa sezione le garantiamo che i suoi dati non saranno diffusi*

I Suoi dati personali non saranno mai pubblicati, esposti o messi a disposizione/consultazione di soggetti indeterminati.



## VI. Conservazione dei dati

*In questa sezione le indichiamo per quanto tempo conserveremo i suoi dati*

- 1) I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per il periodo necessario ad effettuare la gestione delle istanze avanzate, richieste di accesso, segnalazioni, reclami, suggerimenti, elogi e gestione delle comunicazioni relative agli argomenti in merito ai quali Lei ha espresso interesse e comunque non oltre 10 anni dalla presentazione dell'istanza o comunicazione.
- 2) I dati personali di contatto forniti per finalità di indagine sulla soddisfazione del cliente attraverso la somministrazione di un questionario saranno conservati per 2 anni.

Fatta salva l'ulteriore conservazione per le seguenti finalità: archiviazione nel pubblico interesse, fini statistici, procedimenti giudiziari o motivi tecnici (es. continuità operativa).

### Anas S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e **coordinamento** di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. e **concessionaria ai sensi del D.L. 138/2002 (convertito con L. 178/2002)**

Sede Legale: Via Monzambano, 10 - 00185 Roma

T [+39] 06 44461 - F [+39] 06 4456224 - F [+39] 06 4454956 - [+39] 06 4454948 - [+39] 06 44700852

Pec [anas@postacert.stradeanas.it](mailto:anas@postacert.stradeanas.it) - [www.stradeanas.it](http://www.stradeanas.it)

Cap. Soc. Euro 2.269.892.000,00 Iscr. R.E.A. 1024951 P.IVA 02133681003 C.F. 80208450587





## VII. Diritti degli Interessati

*In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo*

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei suoi dati personali, ha diritto di chiedere a ANAS S.p.A., l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità; inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i Suoi **diritti** a ANAS S.p.A. contattabile a [servizioclienti@stradeanas.it](mailto:servizioclienti@stradeanas.it) ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** contattabile all'indirizzo mail [protezionedati@stradeanas.it](mailto:protezionedati@stradeanas.it).