

Rapporti con gli Utenti – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Informativa sul trattamento dei dati personali
resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

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 pec 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.



II. Tipologie di dati personali

In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati trattiamo

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

1. **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.
2. **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.
3. **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 lo scopo del trattamento dei 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 800 841148 > Contattaci del sito www.stradeanas.it, e-mail, pec, chat, canali social o presso le sedi aziendali degli uffici preposti ai contatti con gli utenti vengono raccolti per finalità di gestione del rapporto con gli stessi. Presso gli uffici di contatto con gli utenti è disponibile la presente informativa su supporto cartaceo.

Si riportano le seguenti **finalità**:

- 1) con riferimento ai dati di cui ai punti 1,2,3 del par. II, gestione:
 - a) delle istanze avanzate ai sensi di legge e delle richieste di accesso. La base giuridica del trattamento di dati è, ai sensi dell'art. 6 par. 1) lett. c) del GDPR, l'obbligo legale (legge 241/1990);
 - b) delle segnalazioni su tratti stradali in merito alla rete stradale ed autostradale gestita da ANAS S.p.A. La base giuridica del trattamento di dati è, ai sensi dell'art. 6 par. 1) lett. e) del GDPR, l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;
 - c) dei reclami, suggerimenti, elogi e gestione delle comunicazioni relative agli argomenti in merito ai quali lei abbia espresso interesse. La base giuridica del trattamento di dati è, ai sensi dell'art. 6 par. 1) lett. e) del GDPR, l'interesse legittimo di ANAS S.p.A. alla gestione dei rapporti con i propri utenti esclusivamente nell'ambito del tema proposto dall'utente stesso.

Il conferimento dei dati è necessario al perseguimento delle suddette finalità, 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) con riferimento al nome, cognome e ai dati di contatto, somministrazione di questionari inviati ai dati di contatto da Lei forniti nell'ambito di:
 - a) indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione sui servizi offerti/richiesti e volte a migliorare la qualità dei servizi. La base giuridica del trattamento di dati è, ai sensi dell'art. 6 par. 1) lett. a) del GDPR, il consenso al trattamento dei suoi dati personali.

- b) indagini di reputazione aziendale. I dati di risposta dei questionari sono in ogni caso trattati in forma anonima. La base giuridica del trattamento di dati è, ai sensi dell'art. 6 par. 1) lett. a) del GDPR, il consenso al trattamento dei suoi dati personali.

Il conferimento dei dati per il perseguimento delle suddette finalità ha natura "facoltativa", pertanto il mancato conferimento comporterà esclusivamente l'impossibilità di coinvolgerla in attività di indagine sul grado di soddisfazione o sulla reputazione aziendale.

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.



IV. I soggetti destinatari dei dati

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

I dati personali acquisiti per il perseguimento delle finalità sopra indicate saranno trattati dai seguenti soggetti:

Ambito riconducibile a Anas S.p.A.:

- soggetti che operano alle dipendenze di Anas S.p.A. e ne abbiano necessità per la mansione svolta o per la posizione gerarchica ricoperta. Tali soggetti saranno opportunamente istruiti al fine di evitare la perdita, la distruzione, l'accesso ai dati da parte di soggetti non autorizzati o di effettuare trattamenti non consentiti dei dati stessi;
- soggetti che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento per conto di ANAS S.p.A. rientranti nelle seguenti categorie:
 - o società o consulenti esterni per attività di supporto nella gestione dei rapporti con gli utenti.
 - o società di servizi informatici a cui siano affidate attività di supporto nella gestione dei rapporti con i gli utenti.

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 delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, RAI, Isoradio) 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.



V. 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 o sulla reputazione aziendale attraverso la somministrazione di un questionario saranno conservati per 2 anni.



VI. 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** ad ANAS S.p.A. contattabile a servizioclienti@stradeanas.it ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** contattabile all'indirizzo mail protezionedati@stradeanas.it.

Consensi

Per i trattamenti aventi natura "facoltativa" (indicati al Par. III – "Finalità del trattamento" par. 2. lett a) e b)

Io (Nome e Cognome in stampatello) _____

presto il consenso al trattamento dei miei dati personali (nome, cognome e dati di contatto) per finalità di indagine sulla soddisfazione dell'utente attraverso la somministrazione di un questionario.

presto il consenso al trattamento dei miei dati personali (nome, cognome e dati di contatto) per finalità di indagine sulla reputazione aziendale attraverso la somministrazione di un questionario.

Data ___/___/___

Firma _____

In qualsiasi momento Lei potrà revocare i consensi sopra rilasciati, ferma restando la liceità dei trattamenti basati sui consensi prestati prima della revoca.