

**INFORMATIVA IN ORDINE ALLA GESTIONE DI RECLAMI /SEGNALAZIONI**  
**INOLTRATI AD ATMA S.C.P.A.**  
*Artt. 13 -14 Reg. UE 2016/679 "GDPR"*

**CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?**

Titolare del trattamento (di seguito indicato in breve "Titolare") è ATMA Soc. Cons. Per Azioni, Azienda Trasporti e Mobilità di Ancona e Provincia, sede in via A. Bocconi, 35 - 60125 Ancona, recapito telefonico T. 071 2837 468, F. 071 2837 433, recapito di posta elettronica certificata [atma.pec@legalmail.it](mailto:atma.pec@legalmail.it) e di posta elettronica [info@atmaancona.it](mailto:info@atmaancona.it). Maggiori informazioni sul sito: [www.atmaancona.it](http://www.atmaancona.it).

**CHI È IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI?**

Il Responsabile della protezione dei dati (o *Data Protection Officer -DPO*) è il Suo punto di contatto per qualsiasi questione o problema connesso all'applicazione del GDPR, raggiungibile al seguente indirizzo E-mail [dpo@atmaancona.it](mailto:dpo@atmaancona.it)

**QUAL È LA FINALITÀ DEL TRATTAMENTO?**

In osservanza al Regolamento UE 2016/679 relativo al trattamento dei dati personali e loro libera circolazione e al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali", La informiamo, in qualità di "Interessato", che trattiamo i Suoi dati per compiere le seguenti attività:

- a) Gestire le segnalazioni/reclami/richieste relativi al servizio usufruito dall'interessato o a comunicazioni ricevute dall'azienda.

Il conferimento dei dati anagrafici minimi, di un recapito telefonico certificato e di una mail verificata sono obbligatori: ne consegue che il rifiuto a fornire anche parte degli stessi preclude l'avvio del trattamento per la finalità di cui sopra. In nessun caso saranno evase segnalazioni anonime.

I dati raccolti potranno altresì essere utilizzati per analisi statistiche che avvengono in forma aggregata e anonima, cioè senza l'utilizzo di dati identificativi.

**SU CHE BASE GIURIDICA TRATTIAMO I DATI?**

La base giuridica del trattamento è costituita dal legittimo interesse del Titolare del Trattamento (art. 6 co. 1 lett. f) del Regolamento (UE) 2016/679) ad una buona gestione del servizio di Trasporto Pubblico Locale e, qualora il segnalante sia un trasportato, dalla necessità di eseguire un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6 co. 1 lett. b) del Regolamento (UE) 2016/679).

**DA CHI RACCOGLIAMO I DATI?**

Raccogliamo sempre, laddove possibile, i dati personali direttamente dall'Interessato. In presenza di soggetti minori o non autosufficienti, i dati possono essere raccolti da chi esercita la responsabilità legale.

**CHE CATEGORIE DI DATI TRATTIAMO?**

Principalmente richiediamo e trattiamo solamente dati personali catalogati come "comuni", quali nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, e-mail, numero telefonico, immagine presentata per l'abbonamento, dati di pagamento, nonché i dati di convalida del titolo di viaggio. In alcuni casi tuttavia, per la gestione dell'abbonamento, potrebbe essere essenziale trattare anche dati catalogati come "particolari" come dei dati sanitari o altre informazioni delicate presentate dall'interessato in fase di richiesta.

In questi casi, la base giuridica è da rinvenire nell'art. 9 pr. 2 lett. g) in materia di attività socio assistenziale e diritti dei disabili.

L'acquisizione di dati personali comuni e particolari (opportunamente specificati in fase di instaurazione del rapporto) è obbligatoria per poter usufruire dei nostri servizi. In mancanza degli stessi, non potremo fornire un servizio adeguato; o fornirlo nei tempi richiesti; o potrebbe comportare la parziale, o totale, mancata esecuzione dell'attività affidata.

#### **A CHI COMUNICHIAMO I DATI PERSONALI?**

I dati sono trattati presso la sede legale e operativa del Titolare del trattamento ed in ogni altro luogo in cui le parti coinvolte nel trattamento possono essere localizzate. I Suoi dati personali potranno essere comunicati ad enti pubblici e istituzioni preposte, al fine di rispettare gli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti, così come potranno essere comunicati ad aziende esterne che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare del trattamento, nella loro qualità di responsabili del trattamento. I Responsabili del trattamento dei dati sono dal Titolare preventivamente accreditati e autorizzati a trattare i dati esclusivamente per le finalità sopra descritte, ivi compresa la corretta gestione del rapporto contrattuale instaurato tra le parti. Tutti i responsabili del trattamento sono stati individuati singolarmente, e hanno ricevuto idonee istruzioni per garantire i diritti degli interessati, oltre alla prescrizione dell'obbligo di rispettare il diritto di riservatezza.

#### **COME TRATTIAMO I DATI?**

I dati personali saranno trattati dal Titolare tramite l'utilizzo del formato cartaceo e digitale.

Soltanto il personale autorizzato dal Titolare potrà accedervi per effettuare le operazioni di trattamento o di manutenzione dei sistemi. Adottiamo tutte le misure tecniche e organizzative utili ad evitare problemi di accesso non autorizzato, divulgazione, modifica o distruzione. Precisiamo inoltre che non utilizziamo all'interno della nostra organizzazione, un processo decisionale automatizzato.

#### **I DATI VENGONO TRASFERITI IN PAESI EXTRA UE?**

I Suoi dati non saranno trasferiti in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea e con normative di protezione dei dati personali non allineate al GDPR; inoltre non saranno oggetto da parte nostra di alcuna diffusione a terzi non autorizzati per finalità diverse da quelle riportate nella presente informativa.

#### **QUANTO CONSERVIAMO I DATI?**

Tratteremo i Suoi dati per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità indicate, per le quali sono stati raccolti, e verranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale. Potranno inoltre essere mantenuti anche dopo la cessazione del rapporto, per l'intera durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e per espletare i relativi adempimenti previsti dalle norme legislative vigenti. Al termine del periodo previsto, i dati verranno distrutti, riconsegnati o trattati garantendo il rispetto del principio di minimizzazione, a tutela dei diritti e libertà dell'interessato e custodendoli sempre con misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate. In caso di accertamento di irregolarità verranno poi estratti e conservati per il tempo necessario alla gestione del procedimento sanzionatorio.

#### **QUALI SONO I SUOI DIRITTI?**

L'interessato ha diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione dei trattamenti che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, ai sensi del GDPR e, pertanto, in qualsiasi momento può richiedere una copia digitale degli stessi o il trasferimento automatico ad altre aziende. Nei casi previsti, può anche opporsi o revocare

il consenso prestato. Resta fermo il diritto per l'interessato di proporre reclamo innanzi all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)). L'eventuale richiesta di esercizio dei diritti sarà valutata nei limiti degli artt. 23 GDPR e 2-undecies e 2-duodecies Codice Privacy. Per esercitare tali diritti o per avere informazioni sul loro contenuto, La invitiamo a inviare una richiesta via e-mail all'indirizzo del Titolare del Trattamento o a quello del DPO, sopra indicato.