

INFORMATIVA PRIVACY – UTENTI
*ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679
e delle applicabili disposizioni in materia di privacy*

Premessa

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. (“Codice Privacy”) e del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (“Regolamento”) e di ogni altra disposizione e/o normativa, nazionale e/o comunitaria, applicabile in materia di protezione dei dati personali, Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A., con sede legale in Via Benigno Crespi n.17, 20159 Milano (MI), Titolare del trattamento (“Società” o “Titolare”), La informa che i dati personali (“Dati”) da Lei forniti in sede di instaurazione e/o di esecuzione del rapporto contrattuale ovvero altrimenti acquisiti nell’ambito dell’attività della nostra Società, potranno formare oggetto di trattamento nel rispetto di quanto segue.

1. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO, E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Il Titolare raccoglie e tratta dati personali a Lei riferibili nel contesto del rapporto contrattuale in essere con la Società, quali:

- nome, cognome, codice fiscale e/o partita iva, luogo e data di nascita, indirizzo fisico, numero di telefono, e-mail
- dati relativi al veicolo (numero di targa del veicolo, nazionalità, modello, colore)
- dati relativi al pedaggio autostradale
- immagini del veicolo
- dati relativi alle modalità di pagamento

Le informazioni trattate sono obbligatorie e necessarie per eseguire correttamente il rapporto contrattuale tra Lei e la nostra Società. Di seguito Le illustriamo gli scopi per i quali i Suoi dati personali (“Dati”) sono trattati, nonché la base giuridica che legittima il relativo trattamento.

La Società tratta i Dati per:

- I. erogazione dei servizi connessi alla gestione delle infrastrutture autostradali comprese comunicazioni via mail relative all'erogazione del servizio agli utenti registrati;
- II. attività necessarie per il calcolo del pedaggio autostradale mediante il sistema “Free Flow”;
- III. attività necessarie per il pagamento del pedaggio (ivi comprese l'attivazione e la gestione del servizio “Conto Targa” e del servizio “Ricaricabile”) e di recupero del pedaggio non corrisposto;
- IV. riscontro ad eventuali segnalazioni/richieste e attività connesse e strumentali alla gestione ed esecuzione delle stesse (es. verifica e rimborso dei pagamenti effettuati);
- V. gestione e riscontro dei reclami;
- VI. controllo e monitoraggio dei servizi esposti in rete e sulle piattaforme di pertinenza del Titolare e messi a Sua disposizione anche in ragione delle attività svolte per conto del Titolare (accesso area riservata, siti web, etc.). Inoltre, i Dati informatici saranno trattati per l'implementazione di procedure volte alla rilevazione e notificazione delle violazioni di dati personali (*data breach*). La base giuridica del trattamento è lo svolgimento di attività dipendenti dal rapporto instaurato nonché l'adempimento di obblighi di legge (rilevazione e notificazione di eventi di *data breach*);
- VII. finalità connesse all'adempimento degli obblighi di legge, regolamenti, normative nazionali e comunitarie nonché disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge.

La base giuridica del trattamento dei Dati trattati per le finalità di cui ai punti (i), (iii), (iv), (v) è l'art. 6 comma 1 lett. b) GDPR. Altresì, per la finalità di cui al punto (ii) la base giuridica del trattamento è l'art. 6 comma 1 lett. f) GDPR. Infine, per le finalità di cui ai punti (vi) e (vii) la base giuridica del trattamento è l'art. 6 comma 1 lett. c) GDPR. I Suoi dati possono essere raccolti anche presso terzi quali, a titolo esemplificativo i provider di servizi informatici; e i dati che La riguardano possono essere ottenuti mediante la consultazione di elenchi tenuti da enti pubblici o equiparati o sotto il controllo dell'autorità pubblica in base a specifica normativa nazionale.

2. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DEL MANCATO CONFERIMENTO

Per l'esecuzione delle finalità sopra elencate, il trattamento dei Dati è necessario e il mancato conferimento degli stessi comporterà l'impossibilità di eseguire il contratto di servizi tra Lei e la Società.

3. REGISTRAZIONE TELEFONATE AL CALL CENTER

Al fine di garantire la qualità del servizio offerto e di effettuare verifiche in caso di reclami o contestazioni, nel pieno rispetto anche della Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 132/2024 e della normativa privacy vigente, si procederà con la registrazione delle telefonate al numero verde di contact center Info e Viabilità messo



a disposizione dell'utenza. I dati forniti dall'utente tramite tali registrazioni audio rientrano nella nozione di Dati Personali di cui sopra.

I trattamenti dei Dati Personali, relative alle registrazioni delle telefonate degli utenti al numero verde di contact center Info e Viabilità messo appositamente a disposizione dalla Società, sono finalizzati alla regolare gestione del Servizio, con specifico riferimento agli obblighi derivanti dall'utilizzo del Servizio da parte dell'utente e riguardanti le funzioni esercitate istituzionalmente dalla Società. Tra le finalità specifiche di questo trattamento rientrano:

- la quantificazione ed attribuzione del pedaggio, ivi compresa l'acquisizione delle informazioni per la gestione del rapporto con service provider del servizio di telepedaggio accreditati;
- le comunicazioni con l'utente riguardanti le transazioni di pedaggio ed eventuali richieste a queste legate (pagamento e recupero del credito da pedaggio), gestite dalla Società in qualità di Concessionaria delle autostrade A36, A59 e A60, anche attraverso il numero verde di contact center Info e Viabilità messo a disposizione dell'utenza;
- la garanzia della qualità del servizio reso all'utenza di cui, tra l'altro, alla delibera ART 132/2024 nonché verifica e gestione dei reclami e di eventuali contestazioni;
- le attività di prevenzione e accertamento delle violazioni inerenti all'obbligo del pagamento del pedaggio di cui all'art. 176 del D.Lgs 285/1992 e s.m.i.;
- le comunicazioni con l'utenza, anche attraverso il numero verde di contact center Info e Viabilità dedicato, riguardanti la sicurezza, la viabilità e l'utilizzo dell'infrastruttura di competenza della Società;
- l'adempimento agli obblighi amministrativi, fiscali e legali cui in generale è soggetta la Società;
- la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Servizio erogato all'utente, anche attraverso il sito web ed il numero verde di contact center Info e Viabilità;
- interventi sul sito web.

Le basi giuridiche del trattamento relativo alla registrazione delle chiamate al numero verde di contact center Info e Viabilità sono costituite da:

consenso dell'interessato: espressamente rilasciato dall'utente ai sensi dell'art. 6, comma 1 lett. b) del GDPR e connesso con la registrazione delle telefonate al numero verde messo a disposizione dalla Società per le finalità sopra riportate.

I dati inerenti alle telefonate registrate verranno conservati per un periodo massimo di 24 mesi dalla data di ricezione della telefonata.

4. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI

I Dati potranno essere comunicati, per le finalità di cui sopra, alle seguenti categorie di soggetti: Istituti di Credito, Avvocati e studi legali, Enti pubblici, Società dell'informazione e di assistenza informatica, Società di revisione e certificazione del bilancio, Società di recupero crediti e Società collegate per finalità amministrativo-contabili e per le finalità di servizio a queste demandate e indicate al paragrafo 1.

5. TRASFERIMENTO DEI DATI

Per il perseguimento delle finalità di cui sopra, è prevista la possibilità di trasferimenti di dati personali a soggetti di cui al precedente paragrafo 3. situati in paesi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo, nello specifico la Svizzera; rispetto a tale trasferimento, ai sensi del Capo V GDPR, trova applicazione la relativa decisione di adeguatezza della Commissione Europea.

6. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti cartacei o procedure informatiche da parte di soggetti interni appositamente autorizzati e formati. A questi è consentito l'accesso ai Suoi dati personali nella misura e nei limiti in cui esso è necessario per lo svolgimento delle attività di trattamento che La riguardano. Il Titolare verifica periodicamente gli strumenti mediante i quali i Suoi dati vengono trattati e le misure di sicurezza per essi previste di cui prevede l'aggiornamento costante; verifica, anche per il tramite dei soggetti autorizzati al trattamento, che non siano raccolti, trattati, archiviati o conservati dati personali di cui non sia necessario il trattamento; verifica che i dati siano conservati con la garanzia di integrità e di autenticità e del loro uso per le finalità dei trattamenti effettivamente svolti.

7. CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI



I Dati saranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale con la nostra Società, dopodiché saranno conservati nel rispetto dei termini di prescrizione ordinaria individuati dal Codice Civile o da specifiche disposizioni di legge, per finalità di tipo amministrativo e/o per far valere o difendere un diritto o un interesse legittimo, e gli stessi verranno cancellati al venir meno degli scopi per i quali sono stati raccolti. Per i dati informatici la durata della conservazione dipende dal rischio presunto e/o rilevato e dalle conseguenze pregiudizievoli che ne derivano, fatte salve le misure per rendere i dati anonimi o atte a limitarne il trattamento. In ogni caso, i dati dovranno essere conservati (con decorrenza dalla conoscenza/rilevazione dell'evento di pericolo o di data breach) per il tempo necessario a procedere alla notificazione all'Autorità Garante della violazione dei dati rilevati mediante le procedure implementate dal Titolare e comunque a rimediare.

8. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

La informiamo che Lei potrà esercitare, nei casi espressamente previsti dal Regolamento, i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento ed in particolare:

- chiedere la conferma che sia in corso il trattamento dei Dati e, in tal caso, chiedere al Titolare l'accesso alle informazioni relative al trattamento medesimo;
- chiedere la rettifica dei Dati inesatti o incompleti;
- chiedere al Titolare la cancellazione dei Dati;
- chiedere la limitazione del trattamento;
- chiedere di ricevere, in un formato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i Dati che La riguardano o di ottenere la trasmissione diretta ad altro titolare, ove tecnicamente fattibile (c.d. "portabilità dei dati").

Il Titolare dovrà procedere in tal senso senza ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della Sua richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute dal Titolare. In tali casi il Titolare entro un mese dal ricevimento della Sua richiesta, La informerà e La metterà al corrente dei motivi della proroga. L'esercizio dei predetti diritti può avvenire inviando una richiesta alla Società all'indirizzo e-mail: privacy@pedemontana.com.

Diritto di opposizione: Per motivi relativi alla Sua situazione particolare, può opporsi in ogni momento al trattamento dei Suoi dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse o se riguarda i trattamenti di dati personali il cui conferimento è sottoposto al Suo consenso, inviando la Sua richiesta al Titolare all'indirizzo privacy@pedemontana.com. Lei ha diritto alla cancellazione dei Suoi dati personali se non esiste un motivo legittimo prevalente rispetto a quello che ha dato origine alla Sua richiesta, e comunque nel caso in cui Lei si sia opposto al trattamento.

Diritto di proporre un Reclamo: Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, Lei può presentare un reclamo all'autorità di controllo competente ovvero a quella che svolge i suoi compiti ed esercita i suoi poteri in Italia dove ha la Sua residenza abituale o lavora o se diverso nello Stato membro dove è avvenuta la violazione del Regolamento (UE) 2016/679.

9. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Responsabile della Protezione dei dati ("*Data Protection Officer*", di seguito "DPO") è contattabile all'indirizzo dedicato dpo@pedemontana.com.

Titolare del trattamento

Autostrada Pedemontana Lombarda S.p.A.