

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI RELATIVI ALL'UTENZA INFORMATIVA (Ai sensi dell'art.13 del D. Lgs 196/2003 e degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Nel quadro delle attività di continuo aggiornamento delle procedure volte al rispetto della privacy del pubblico e della normativa in tema di tutela dei dati personali, abbiamo ritenuto opportuno riassumere nel presente documento tutti gli elementi riguardanti i trattamenti di dati personali già presenti nella documentazione messa a disposizione del pubblico, integrati con indicazioni più specifiche nell'intento di conferire massima trasparenza al nostro operato per tutti i dati acquisiti nelle attività di emissione biglietti ed abbonamenti, gestione di alcune forme di pagamento.

### 1. QUALI DATI VENGONO TRATTATI

- > Dati forniti dall'Utente (di seguito anche "Interessato"), o da persona che agisce per Suo conto, tra i quali dati anagrafici (nome e cognome, residenza/domicilio, luogo e data di nascita, nazionalità) Stato di famiglia, codice fiscale, estremi documento identità, Recapiti (numero di telefono/ telefax, indirizzo posta elettronica);
- > dati, sempre forniti dall'interessato, contenuti in eventuali Reclami e segnalazioni
- > dati relativi ai servizi richiesti o utilizzati dall'utente;
- > Dati relativi ai pagamenti effettuati dall'Utente;
- > dati necessari alla gestione dei vari tipi di abbonamento o di tessere per l'accesso alle tariffe agevolate previste da leggi regionali, da convenzioni stipulate con Enti pubblici e privati (ad esempio Comune di residenza, associazione di appartenenza, etc.);
- > dati che si possono originare durante la permanenza sui nostri automezzi conseguentemente ad episodi quali, ad esempio, eventuali sinistri o sanzioni amministrative, per i quali potranno essere fornite, ove necessario, ulteriori informazioni circa i trattamenti effettuati.

La normativa stabilisce particolari tutele per i dati giudiziari (relativi a condanne penali e reati) e per "categorie particolari di dati" come definite dall'art. 9 del Reg. UE 2016/679: *dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.*

Vi è la possibilità che alcuni tra i dati riportati nella compilazione dei modelli, comunicazioni o in dichiarazioni eventualmente allegate, ricadano in queste categoria, per tale motivo verranno richiesti specifici consensi all'interessato, ove le caratteristiche o le modalità del trattamento lo dovessero esigere.

Riguardo a questo punto, particolare attenzione è stata prestata nel richiedere solamente i dati e nell'effettuare esclusivamente i trattamenti necessari a soddisfare legittime richieste degli interessati.

I dati possono essere trattati, sempre in relazione alle finalità di seguito indicate:

- > in quanto necessari ad adempiere ad obblighi derivanti da un contratto di cui è parte l'interessato, ed ai correlati obblighi legali (in particolare per la finalità di cui al successivo punto 3 lettere a b c d )
- > in quanto necessari per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare del trattamento, consistente nella ottimizzazione nell'organizzazione delle attività, nella sicurezza dei sistemi, tutela del patrimonio e tutela del credito (in particolare per la finalità di cui al successivo punto 3 lettere e f h l)
- > in quanto necessari a far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria o a valutare se vi sia un diritto da tutelare utilmente in sede giudiziaria
- > in quanto provenienti da pubblici registri accessibili a chiunque e/o resi manifestamente pubblici dall'interessato;
- > avendo l'interessato espresso il proprio consenso, (in particolare in relazione al trattamento di alcune categorie particolari di dati personali comunicati dall'interessato e l'utilizzo di recapiti diversi dall'indirizzo e-mail fornito all'atto della stipula del contratto per comunicazioni di carattere commerciale e pubblicitario di cui al successivo punto 3 lettere g - h )

### 2 ORIGINE DEI DATI

Assunzione ed aggiornamento dei dati personali possono avvenire:

- tramite l'interessato stesso o, se minore, tramite chi esercita la potestà genitoriale (genitori o tutori)
- tramite soggetti intermediari autorizzati dall'interessato (es.: familiari)
- tramite l'Ente pubblico o privato che ha stipulato la convenzione/accordo a vantaggio dell'Utente, di cui lo stesso ha richiesto di fruire (es. Comune di residenza, associazione di appartenenza, etc.
- da fonti liberamente accessibili a chiunque,

ad eccezione dei dati relativi ai servizi richiesti/utilizzati, che si originano internamente al Titolare

### 3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO - PERCHÈ VENGONO TRATTATI I DATI

I trattamenti effettuati hanno le seguenti finalità:

- a) Gestire efficacemente il rilascio dei titoli di viaggio con l'intento di offrire all'utente il miglior servizio
- b) adempiere ad obblighi derivanti da leggi, norme e regolamenti comunitari, leggi regionali; in particolare Assicurare la corretta applicazione della normativa vigente che regola la disciplina tariffaria di trasporto pubblico locale in favore di particolari categorie - adempimento disposizioni impartite dall'Autorità Giudiziaria, o da altre Autorità a cui la normativa vigente conferisca tale facoltà.
- c) adempiere ad obblighi contrattuali e di natura contabile e fiscale;

- d) soddisfare eventuali richieste dell'Interessato offrendo servizi attenti e qualificati; i recapiti eventualmente forniti dall'Utente potranno essere utilizzati per comunicazioni inerenti i servizi su prenotazione eventualmente da lui richiesti;
- e) gestione anagrafica clienti, indirizzari e calcoli statistici interni all'azienda, - Analisi statistiche effettuate solo tramite aggregazione di dati resi precedentemente anonimi;
- f) eventualmente tutelare un legittimo interesse, far valere o difendere un diritto;
- g) finalità connesse all'attività di public relations, marketing, pubblicità, proposte promozionali.  
In particolare i recapiti, gli indirizzi postali e di posta elettronica eventualmente forniti potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni comunque inerenti iniziative promosse dal Titolare o dalla controllante BUSITALIA SITA NORD S.r.l. a vantaggio della propria utenza . Resta inteso che l'utente ha facoltà di opporsi in ogni momento al presente trattamento
- h) Alimentare il sistema di acquisizione delle conoscenze della clientela, necessarie alla verifica, al miglioramento e quindi alla progettazione di un servizio sempre più adeguato alla domanda tramite indagini e rilevazione , anche in forma anonima, del grado di soddisfazione della clientela, svolte anche con interviste telefoniche o richiesta di compilazione di questionari;  
E, per quanto attiene alla gestione delle segnalazioni e reclami dall'utenza o da terzi:
- i) Assicurare una risposta certa e tempestiva alle segnalazioni dell'utenza, facilitando la creazione di un efficace canale di comunicazione tra l'Azienda ed il cliente-utente
- l) Alimentare il sistema di registrazione e analisi sistematica delle difformità del servizio per correggerne i difetti

#### 4. COME VENGONO TRATTATI I DATI modalità del trattamento e conservazione

In relazione alle summenzionate finalità i trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti cartacei, informatici e telematici. Sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte, in termini di registrazione e periodi di conservazione dei dati.

I dati personali di cui al precedente punto 1, fatto salvo quanto previsto dalle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa, verranno conservati esclusivamente per i tempi consentiti/imposti dalla normativa vigente applicabile alla specifica finalità per cui i dati sono trattati.

Gli indirizzi di posta elettronica e gli altri recapiti per i quali l'interessato abbia concesso un uso anche per finalità commerciali verranno conservati per 12 mesi successivi all'ultimo invio o contatto avuto con l'interessato stesso.

#### 5. RESPONSABILI E INCARICATI

Per le medesime finalità, oltre che dal personale addetto alla ricezione delle istanze, i dati potranno essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili:

- Direzione e management,
- personale addetto all'emissione e gestione amministrativa dei titoli di viaggio (biglietti/abbonamenti),
- verificatori a bordo mezzo - autisti,
- addetti al marketing, comunicazione e assistenza la pubblico,
- addetti all'amministrazione per la gestione degli aspetti amministrativi,
- con esclusione della consultazione, personale addetto alla manutenzione dei sistemi informatici che ha il compito di garantire la funzionalità dei sistemi, la sicurezza dei dati e le operazioni di backup,
- altri uffici interni nei limiti delle proprie competenze, sempre per le finalità indicate al precedente punto 3 comunque connesse alla gestione del titolo di viaggio o dei successivi rapporti con l'utenza,
- altri soggetti (aziende/consulenti nominati Responsabili) che hanno necessità di accedere ad alcuni dati per finalità ausiliare alla gestione dei servizi richiesti dagli interessati, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti a loro affidati quali: assistenza nell'espletamento o esecuzione diretta di adempimenti fiscali/contabili/assistenziali, gestione sistemi informativi, servizi finanziari; a tal proposito si fa presente che tali soggetti saranno sempre e comunque vincolati al pieno rispetto delle norme e procedure volte a garantire la più ampia tutela e protezione dei dati personali adottate ed imposte dal Titolare anche e non solo in ottemperanza alla normativa in vigore.
- PER LE SEGNALAZIONI RECLAMI: oltre che dal personale addetto a ricevere le segnalazioni dell'utenza, i dati potranno essere trattati, con esclusione degli elementi identificativi dell'interessato, dalle funzioni aziendali interessate dal tema della segnalazione/reclamo per la predisposizione/realizzazione di indagini interne e per la risoluzione delle cause

Resta inteso che i soggetti sopra indicati sono autorizzati ad utilizzare i dati nei limiti di quanto effettivamente necessario ad espletare le proprie funzioni.

#### 6. AMBITO DI COMUNICAZIONE A CHI POSSONO ESSERE COMUNICATI

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento ad obblighi di legge, i dati personali in parola possono essere comunicati o resi disponibili:

- Aziende collegate (controllanti, controllate, partecipate), per correnti finalità amministrativo-contabili;
- a soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme,
- all'Ente pubblico o privato che ha stipulato la convenzione/accordo a vantaggio dell'Utente, di cui lo stesso ha richiesto di fruire (es. comune di residenza, associazione di appartenenza, etc.)

- alle altre aziende di trasporto pubblico operanti sul territorio per cui viene richiesta l'estensione della validità della tessera prevista da leggi regionali o regolamenti locali
- limitatamente ai dati di natura contabile e fiscale a banche, istituti di credito, società di elaborazioni dati e società di emissione carte di credito, per attività attinenti alla esecuzione del servizio erogato all'utenza e/o dei connessi aspetti amministrativi e finanziari,
- ad altri soggetti (aziende/consulenti) che hanno necessità di accedere ad alcuni dati per finalità ausiliare alla gestione dei servizi richiesti dagli interessati, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti a loro affidati quali: assistenza nell'espletamento o esecuzione diretta di adempimenti fiscali/contabili/assistenziali, gestione sistemi informativi, servizi finanziari, vendita titoli di viaggio
- ad enti, consorzi, professionisti e società aventi finalità di recupero e tutela del credito; società di assicurazione del credito, società di informazioni commerciali,

Naturalmente tutte le comunicazioni sopra descritte sono limitate ai soli dati necessari all'Ente/ufficio destinatario (che resterà autonomo Titolare per tutti i trattamenti conseguenti) per l'espletamento dei propri compiti e/o per il raggiungimento dei fini connessi alla comunicazione stessa.

### 6.1 trasferimento all'estero

I dati personali saranno trasferiti verso soggetti siti al di fuori dell'Unione Europea verso il Paese in cui risiede o si trova l'interessato esclusivamente in ricorrenza dei presupposti di legittimità di cui al punto 1 e nel rispetto della normativa vigente.

### 6.2 DIFFUSIONE

**I DATI DI CUI TRATTASI NON VERRANNO DIFFUSI se non richiedendo uno specifico consenso agli Interessati**

## 7 COMUNICAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEI DATI - QUANDO È OBBLIGATORIO COMUNICARE I PROPRI DATI

La comunicazione e l'aggiornamento dei propri dati ha natura obbligatoria limitatamente a quanto attiene allo svolgimento di adempimenti contrattuali e fiscali previsti dalle vigenti normative di legge e all'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto (rif. Lettere a-b-c-d del punto 3). La mancata ottemperanza a tale obbligo da parte dell'interessato comporterebbe l'impossibilità per il Titolare di soddisfare le sue richieste e di espletare tutte le normali pratiche connesse all'emissione dei titoli di viaggio. Ovviamente, caso per caso, viene sempre data indicazione dei dati di cui è obbligatoria la comunicazione in relazione alle citate finalità a seconda del mezzo utilizzato (tramite evidenziazione sulla modulistica e sui form presenti sul sito internet o indicazione da parte del personale incaricato dal Titolare).

Per quanto attiene all'invio di segnalazioni/reclamo, la comunicazione dei propri dati è assolutamente facoltativa, la mancata comunicazione dei propri recapiti renderà impossibile fornire una risposta all'interessato, il mancato consenso, quando e se richiesto, potrebbe comportare la cancellazione dei dati sensibili/giudiziari eventualmente forniti dall'utente o la trasformazione in forma anonima dei dati relativi alla segnalazione/reclamo con cancellazione dei dati identificativi dell'interessato

È opportuno specificare che la maggior parte dei trattamenti effettuati non sono soggetti all'obbligo di acquisizione di consenso poiché:

- a. sono raccolti e detenuti in base ad obblighi previsti da leggi, norme e regolamenti comunitari
- b. provengono da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque;
- c. sono necessari per l'esecuzione di obblighi derivanti da un "contratto" del quale è parte l'interessato ovvero per l'adempimento di obblighi legali o per tutelare un diritto;

## 8. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento è Ataf Gestioni s.r.l., rappresentata dall'Amministratore Delegato, Ing. Stefano Bonora, contattabile all'indirizzo mail [privacy@ataf.fi.it](mailto:privacy@ataf.fi.it), con sede legale in Viale dei Mille 115 – 50131 Firenze.

Contatto del Data Protection Officer (DPO): [protezionedati@fsitaliane.it](mailto:protezionedati@fsitaliane.it)

## 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato ha il diritto:

- > di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano e di opporsi al loro trattamento,
- > se il trattamento è effettuato con mezzi automatizzati (informatici) e sulla base del proprio consenso, di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano e/o di ottenerne la trasmissione diretta ad altro titolare del trattamento, se tecnicamente fattibile
- > di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento (senza che sia pregiudicata la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca), ovviamente ciò per i trattamenti effettuati sulla base di tale presupposto

- > di proporre reclamo a un'autorità di controllo: Garante per la protezione dei dati personali - Piazza di Monte Citorio n. 121 00186 ROMA - Fax: (+39) 06.69677.3785 - Centralino telefonico: (+39) 06.696771 - E-mail: garante@gdpd.it - posta certificata protocollo@pec.gdpd.it

Gli interessati potranno rivolgersi al Responsabile all'uopo delegato telefonando al numero 800424500 specificando all'operatore la natura della richiesta o del problema evidenziato, per tramite della casella di posta elettronica [privacy@ataf.fi.it](mailto:privacy@ataf.fi.it), tenendo presente che non sarà possibile rispondere a richieste pervenute telefonicamente ove non vi sia certezza circa l'identità del richiedente.