

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI RACCOLTI PER SERVIZI DI ASSISTENZA A CLIENTI DELL'ANM S.P.A.

ai fini della raccolta dati per inoltrare segnalazioni/reclami/suggerimenti, si rende la presente informativa ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

1. IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è l'A.N.M. s.p.a, Via G. Marino 1 80125 Napoli- pec: titolare@pec.anm.it;

2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI:

è contattabile al seguente indirizzo di posta certificata: dpo@pec.anm.it.

3. DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO:

sono oggetto del trattamento:

- i dati anagrafici e di contatto del cliente che apre un ticket di assistenza, raccolti direttamente presso l'interessato;

4. FINALITÀ DEI TRATTAMENTI E BASI GIURIDICHE:

- a. per la finalità di gestione della pratica di reclamo e di assistenza ai clienti (es. oggetti smarriti), la base giuridica del trattamento è rappresentata dall'art. 6 par. 1. lett. b) del GDPR; il trattamento dei dati per tale finalità è pertanto necessario ed in sua assenza non potrà essere dato seguito al reclamo presentato o alla richiesta di assistenza.
- b. per la finalità di ricevere comunicazioni per il miglioramento dei servizi gestiti dall'ANM (segnalazioni/suggerimenti), la base giuridica del trattamento è rappresentata dall'art. 6 par. 1. lett. e) e f) del GDPR;

In base alla natura della richiesta presentata dall'interessato, l'A.N.M. s.p.a potrebbe venire a conoscenza di dati "particolari" ex art. 9 par. 1 del GDPR; la base giuridica del trattamento di tali dati è rappresentata dall'art. 9 par. 2 lett.e), in considerazione del fatto che tali dati sono messi a disposizione dell'ANM manifestamente e spontaneamente dall'interessato; in tal caso, l'ANM assicura che tali dati saranno trattati esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione della pratica.

5. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati è improntato a principi di liceità, correttezza, trasparenza, proporzionalità e minimizzazione e viene effettuato con modalità cartacee e/o informatizzate; la Società garantisce, la sicurezza e riservatezza del dato tramite l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di perdita e l'accesso non autorizzato.

Non sono previsti processi decisionali automatizzati.

6. DESTINATARI

I dati sono trattati da dipendenti aziendali appositamente istruiti dal Titolare.

Allorché necessario al perseguimento delle finalità sopra descritte, i dati saranno comunicati a:

- Comune di Napoli;
- Consorzio Unico Campania,
- imprese che svolgono servizi di distribuzione, emissione e vendita di titoli di viaggio e sosta di ANM,

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile contattando il responsabile interno del trattamento all'indirizzo mail: servizio.clienti@anm.it;

I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.



7. PERIODO DI CONSERVAZIONE:

- I dati raccolti per la finalità di gestione della pratica di reclamo sono conservati per 5 anni dalla chiusura della pratica di reclamo, tale è infatti il termine di prescrizione del diritto al risarcimento del danno;
- I dati raccolti per le altre finalità di cui alla presente informativa sono conservati per un periodo di 24 mesi dall'acquisizione del dato per esigenze organizzative interne.
-

Sono fatte salve eventuali esigenze difensive, per cui i dati potranno essere conservati anche oltre i termini indicati.

8. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Coerentemente con le finalità del trattamento, l'interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR.

Per l'esercizio dei diritti, l'interessato deve inoltrare apposita richiesta al seguente indirizzo pec titolare@pec.anm.it o via posta raccomandata indirizzata ad ANM spa – Titolare privacy, via G. Marino 1 - 80125 Napoli, secondo le modalità indicate nella POLICY PRIVACY pubblicata sul sito web dell'ANM.

In ogni momento, inoltre, l'interessato ha diritto di proporre reclamo al Garante per la Privacy.