

Informativa Privacy per il trattamento di dati personali

(ai sensi del Regolamento Europeo n°679/2016 e del D.Lgs. 196/03 e ss.mm.ii.)

Gentile Signore/a e Spett.le Ditta,

desideriamo informarLa/Vi che il *Regolamento Europeo n°679/2016 e il D.Lgs. 196/03 e ss.mm.ii.* prevedono la tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali.

Pertanto, ACI Global Servizi Spa, in qualità di Titolare del trattamento, Le/Vi fornisce l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali richiesti in relazione ed ai fini dello svolgimento delle proprie attività istituzionali, nonché ai fini dell'erogazione degli ulteriori servizi di ACI Global Servizi da Lei/Voi richiesti.

Consigliamo di stamparne e conservarne una copia a titolo di riferimento.

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati è:

– *ACI Global Servizi S.p.A.*

– *Via Stanislao Cannizzaro, 83/a – 00156 Roma*

– **PEC: aciglobalservizi@pec.net** (abilitata anche alla ricezione da indirizzi e-mail convenzionali)

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)

La società ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati di gruppo che supporta il Titolare del trattamento dei dati personali in merito all'applicazione della normativa nazionale ed europea in materia di protezione dei dati, cooperando con l'Autorità di controllo e fungendo da punto di contatto con gli interessati. Il Responsabile della Protezione dei Dati è raggiungibile al seguente recapito: rpdp@aciglobalservizi.it

Finalità e base giuridica del trattamento

I dati personali, compresi quelli relativi al traffico telematico (ad esempio: l'indirizzo Internet IP, l'ubicazione dell'apparecchio terminale che invia e riceve, etc.), da Lei/Voi forniti al momento della richiesta dei servizi o acquisiti successivamente, nel corso dell'espletamento degli stessi, sono raccolti e potranno essere trattati per le seguenti finalità:

- a) gestione delle richieste ed erogazione dei servizi di natura tecnica e accessoria connessi con l'assistenza stradale;
- b) gestione delle richieste ed erogazione dei servizi alla persona di carattere sanitario (assistenza medica, rimpatri, ecc.);
- c) gestione delle richieste ed erogazione di altri servizi alla persona (assistenza informativa, servizi casa, ecc.);

- d) sicurezza, onde garantire la certezza dei dati raccolti a fronte di eventuali contestazioni o ricorsi e per finalità di monitoraggio della qualità e miglioramento dei servizi mediante la registrazione delle conversazioni telefoniche con la Centrale Operativa;
- e) gestione dei contratti in corso, in particolare per adempiere a finalità strumentali al compimento della attività aziendali, quali gestione attività, archiviazione, fatturazione, elaborazione e, comunque, nei limiti in cui il trattamento sia necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dai contratti stessi;
- f) rilevazione del grado di soddisfazione della Clientela in relazione alla qualità dei servizi resi mediante l'impiego del telefono e della posta cartacea nonché mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo SMS, MMS, o di altro tipo;
- g) comunicazioni a carattere promozionale, pubblicitario o commerciale e offerta di ulteriori servizi mediante l'impiego del telefono, posta elettronica e messaggi SMS, MMS da parte di ACI Global Servizi oppure tramite eventuali soggetti terzi propri incaricati. L'Offerta di servizi potrà riguardare i prodotti di ACI Global Servizi, delle Società del Gruppo ACI Global Servizi o del Gruppo ACI;
- h) esercizio dei diritti del Titolare per la gestione dei contenziosi ed il diritto di difesa in giudizio;
- i) adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come, ad esempio, in materia di antiriciclaggio);
- j) gestione delle richieste di informazioni da parte dell'interessato.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui alle lettere a) e c) è effettuato in esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte e in funzione del quale ACI Global Servizi S.p.A. è titolare del trattamento, nonché del consenso rilasciato dall'interessato al trattamento di categorie particolari di dati, quali dati sullo stato di salute, per le finalità di cui alla lettera b). La prosecuzione delle chiamate a seguito dell'ascolto da parte del chiamante dell'informativa concernente la suddetta possibilità sottintende il rilascio da parte di questi del consenso al trattamento dei dati personali che verranno forniti all'operatore.

La registrazione delle telefonate alla Centrale Operativa per le finalità di cui alla lettera d) è effettuata sulla base del legittimo interesse del titolare a monitorare e poter dimostrare la certezza delle prestazioni e la qualità dei servizi erogati.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui alla lettera e) è effettuato in esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto o per adempiere ad obbligo di legge.

Il trattamento dei dati personali per le finalità corrispondenti alle lettere f) e g) è effettuato solo sulla base dell'esplicito consenso dell'interessato.

Il trattamento di cui alla lettera j) non necessita del consenso dell'utente in quanto necessario per dare seguito ad una richiesta dell'interessato.

I dati relativi alla posizione geografica dei veicoli utilizzati per il soccorso stradale, sui quali sono installati dispositivi di geolocalizzazione segnalati con apposita vetrofania, saranno trattati da ACI Global Servizi al fine di soddisfare le proprie esigenze logistiche dell'assegnazione tempestiva ed automatica degli interventi assicurando una più efficiente gestione delle richieste di assistenza, nonché per perseguire il legittimo interesse di ACI Global Servizi di garantire la sicurezza e potere dimostrare la correttezza dei servizi erogati. Questi dati sono automaticamente registrati sui server di ciascun fornitore del servizio inerente alla geolocalizzazione, designato come Responsabile del

trattamento, e sono conservati per un periodo non superiore a 12 mesi; l'elenco dei Responsabili esterni designati è a disposizione presso la ACI Global Servizi. ACI Global Servizi ha la facoltà di consultare in tempo reale le suddette informazioni tramite una interfaccia web ad accesso riservato.

Infine, ACI Global Servizi specifica che, sulla base di accordi e protocolli stabiliti da Enti e Concessionarie autostradali, sui veicoli della propria rete delegata potrebbero essere installati dispositivi GPS di proprietà delle concessionarie, in grado di monitorare la posizione geografica dei carri nei tratti di competenza degli stessi Enti e Concessionarie, al fine di garantire la sicurezza degli interventi di soccorso sui tratti stradali di competenza e il monitoraggio dei tempi di esecuzione.

Natura del conferimento dei dati

- Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lettere a), b), c) ed e) è necessario allo scopo di erogare i servizi di assistenza tecnica e alla persona richiesti e/o di gestire o dare esecuzione alle obbligazioni contrattuali discendenti dai rapporti con Lei/Voi in essere. L'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione delle relative prestazioni.
- Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lettere f) e g) è facoltativo ed il loro trattamento, che richiede il consenso dell'interessato espresso al momento dell'attivazione dei servizi richiesti o anche successivamente e che resta valido fino alla revoca dello stesso, può servire a migliorare i prodotti e servizi; l'eventuale mancato conferimento non pregiudicherà la prestazione dei servizi richiesti e/o il rapporto contrattuale.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali avviene mediante elaborazioni manuali o strumenti elettronici o comunque automatizzati, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Destinatari/categorie di destinatari

I dati non saranno oggetto di diffusione e, in relazione alle predette finalità, i Suoi/Vostri dati personali potranno essere comunicati, a seconda dell'ambito del trattamento e la natura del rispettivo rapporto contrattuale, a:

- Prestatori di assistenza sul luogo convenzionati con ACI Global Servizi S.p.A. per le finalità strettamente connesse all'erogazione dei servizi di natura tecnica connessi con l'assistenza stradale;
- Società collegate o partecipate e/o Partner commerciali di ACI Global Servizi S.p.A. nell'erogazione dei servizi di assistenza stradale e tecnica, nonché a Fornitori convenzionati (tra cui a titolo esemplificativo, Società di noleggio, Alberghi, Società di vettori aerei, marittimi o terrestri, ecc.) per l'erogazione dei servizi accessori all'assistenza stradale;
- Fornitori convenzionati (tra cui a titolo esemplificativo, fabbri, elettricisti, ecc.) per l'erogazione dei servizi di assistenza alla persona;
- Personale sanitario e medico, nonché strutture sanitarie che svolgono attività strettamente correlate all'esercizio di professioni sanitarie o alla fornitura all'interessato di prestazioni o di servizi, convenzionati con ACI Global Servizi S.p.A. per l'erogazione di prestazioni di carattere sanitario;

- Clienti di ACI Global Servizi con cui questa abbia in essere rapporti di fornitura o gestione di servizi, per finalità di statistica e monitoraggio, nonché andamento e verifica della qualità dei servizi erogati;
- Società del Gruppo Automobile Club d'Italia che condividono le finalità istituzionali di ACI Global Servizi;
- Organi istituzionali, Concessionarie autostradali, Autorità ed Enti, nonché periti, consulenti e legali, anche in relazione a obblighi di comunicazione imposti da provvedimenti e Leggi.

I soggetti appartenenti alle suddette categorie utilizzeranno i dati in qualità di “titolari” ai sensi della normativa nazionale ed europea, in piena autonomia, essendo estranei all’originario trattamento effettuato presso ACI Global Servizi S.p.A., ovvero in qualità di “responsabili” di specifici trattamenti in base ad accordi contrattuali con ACI Global Servizi S.p.A. relativi alla esternalizzazione di alcuni servizi.

Possono altresì venire a conoscenza dei Suoi dati, in qualità di “responsabili” o di “incaricati”, le persone fisiche quali i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, i dipendenti di società esterne riconducibili ai soggetti di cui al predetto elenco, che siano adibiti nell’ambito e a supporto delle funzioni aziendali centrali e delle attività operative.

Le registrazioni delle telefonate potranno essere ascoltate solo da personale di ACI Global Servizi espressamente autorizzato ed i dati personali raccolti tramite la registrazione delle telefonate saranno trattati esclusivamente dalle strutture aziendali deputate al miglioramento della qualità dei processi di Customer Care ed alla formazione del personale addetto, che agiranno solo su indicazione o incarico conferito del titolare del trattamento.

Trasferimento dati all'estero

Tutti i trattamenti sono effettuati all'interno dell'area UE, pertanto, i dati personali non vengono né trasferiti né conservati verso Paesi Terzi al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

Pertanto, il Titolare non potrà trasferire i dati personali a Società residenti in Paesi Terzi al di fuori dell'Unione Europea, a meno che:

- il trasferimento sia necessario per l'esecuzione del contratto con l'interessato;
- il trasferimento dei dati è effettuato in un Paese terzo coperto da una decisione di adeguatezza della Commissione Europea ai sensi dell'articolo 45 del GDPR.

In assenza di una decisione di adeguatezza, il Titolare del trattamento si impegna, nel rispetto del Capo V del GDPR - Trasferimento di dati personali verso Paesi Terzi o organizzazioni internazionali - ad adottare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti meccanismi di trasferimento:

- accordi contrattuali con la società destinataria dei dati personali, ad esempio utilizzando le Clausole Contrattuali Standard approvate dalla Commissione europea, previo espletamento di valutazione d'impatto del trasferimento dei dati personali (c.d. "DTIA") secondo quanto previsto dalle Linee Guida EDPB 01/2020 sulle misure supplementari per i trasferimenti di dati;
- l'osservanza di un Codice di Condotta o di un meccanismo di Certificazione, unitamente all'ottenimento da parte del destinatario di impegni vincolanti ed esecutivi ad applicare le opportune garanzie per proteggere i dati trasferiti;

- infine, se è previsto un trasferimento di dati personali verso un Paese terzo che non è soggetto a una decisione di adeguatezza e se mancano garanzie appropriate, può essere effettuato un trasferimento basato su una serie di deroghe per situazioni specifiche, ad esempio quando una persona ha esplicitamente acconsentito al trasferimento proposto dopo aver ricevuto tutte le informazioni necessarie sui rischi associati al trasferimento.

Processi decisionali automatizzati

Il Titolare non utilizza in alcun modo processi decisionali automatizzati che riguardano i dati personali dell'interessato.

Periodo di conservazione dei dati

- In relazione alle finalità di cui alle lettere a), b) e c), i dati personali da Lei/Voi forniti verranno raccolti e conservati in banche dati di ACI Global Servizi S.p.A. per il tempo necessario al fine di gestire i reciproci rapporti contrattuali e di adempiere agli obblighi di Legge, anche fiscali, e comunque non oltre 10 anni decorrenti dal termine del rapporto tra le parti.
- Le registrazioni telefoniche per le finalità di cui alla lettera d) saranno archiviate al decorso del termine di 6 mesi ed i dati raccolti saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni con accesso riservato ed in nessun modo disponibile a qualsiasi operatore non espressamente autorizzato.
- I dati connessi alle finalità di cui alla lettera e) saranno tenuti per il tempo necessario all'espletamento delle finalità contabili e fiscali, secondo quanto previsto dalla legge e comunque non oltre 10 anni decorrenti dal termine del rapporto.
- I dati relativi al Suo grado di soddisfazione saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità di cui alla lettera f) e comunque non oltre il tempo necessario a renderli anonimi.
- I dati di contatto su cui acconsente di ricevere le comunicazioni saranno utilizzati per le finalità di cui alla lettera g) per il tempo ritenuto utile da ACI Global Servizi Spa per il perseguimento delle proprie strategie di marketing aziendale, e comunque non oltre 24 mesi dalla raccolta.
- I dati relativi alla finalità di cui alla lettera j) verranno conservati per il tempo necessario al fine di rispondere alla richiesta di informazioni dell'interessato.

Diritti dell'interessato

In ogni momento l'interessato potrà esercitare i propri diritti, di seguito in elenco, secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 e dalla normativa nazionale in vigore:

- **Diritto di accesso:** l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali. In qualsiasi momento può chiedere l'accesso alle seguenti informazioni: le finalità del trattamento, le categorie di dati trattati, i destinatari a cui i dati personali sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione dei dati, l'esistenza dei diritti a suo favore, l'origine dei dati e l'eventuale esistenza di un processo automatizzato.

- Diritto di rettifica: l'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Inoltre, ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa. In tal caso il titolare del trattamento avrà l'obbligo di informare ciascun destinatario cui sono stati trasmessi i dati personali sulle eventuali rettifiche.
- Diritto di cancellazione: l'interessato ha il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e richiedere la cancellazione. Inoltre, qualora i suoi dati siano stati resi pubblici, il titolare provvederà a cancellarli e adotterà misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi copia dei suoi dati personali.
- Diritto di limitazione di trattamento: qualora l'interessato lo ritenga opportuno, può richiedere la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano e limitarne il trattamento in futuro. In tal caso il titolare del trattamento provvederà a comunicare a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali limitazioni del trattamento, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato.
- Diritto alla portabilità dei dati: l'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano e di richiedere la conservazione in vista di un utilizzo ulteriore per scopi personali. Inoltre, l'interessato ha il diritto di fare richiesta di trasmissione diretta dei suoi dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti, ove questo sia tecnicamente possibile.
- Diritto di opposizione al trattamento: l'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano.
- Diritto di revocare il consenso: nel caso di un trattamento basato sul consenso, l'interessato potrà revocare il consenso prestato per il trattamento. Tuttavia, tale atto non pregiudica la validità del trattamento effettuato dal titolare sino a quel momento.
- Diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo: laddove l'interessato ritenga che i suoi dati siano stati trattati in modo illegittimo e violino le norme e i principi in materia di protezione dei dati personali ha il diritto di rivolgersi all'Autorità di Controllo (Garante Privacy) per proporre reclamo, secondo le modalità da quest'ultima definite.