



GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Informativa sulla protezione dei dati personali

(Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016, del D.Lgs. n. 196/2003, così come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018)

Metropark S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali necessari alla gestione dei reclami e delle segnalazioni, la invita a leggere attentamente l'informativa in tema di protezione dei dati personali.



I. Titolare del Trattamento e DPO

In questa sezione le indichiamo quali sono i nostri riferimenti

- Metropark S.p.A. **Titolare del trattamento**, rappresentata dall'Amministratore Unico *pro-tempore*, è contattabile all'indirizzo mail **titolaretrattamento@metropark.it**, con sede legale in piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma.
- Il Referente **Data Protection Officer** è contattabile all'indirizzo mail **protezionedati@metropark.it**.



II. Tipologie di dati personali

In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

Dati personali acquisiti direttamente dall'interessato:

- **Dati comuni di chi presenta il reclamo:** dati anagrafici (nome, cognome, dati di contatto (e-mail))
- **Dati comuni dell'utente** (se diverso da chi presenta il reclamo): dati anagrafici (nome e cognome)
- **Dati Facoltativi:** contatti telefonici
- **Dati Particolari:** In base alla natura dell'oggetto del reclamo da Lei presentato, Metropark potrebbe venire a conoscenza di dati appartenenti a categorie cosiddette "particolari" (ad esempio i dati relativi alla salute). In considerazione del fatto che tali dati sono stati messi a disposizione di Metropark manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. Metropark Le assicura che tali dati saranno trattati esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione della pratica stessa; in mancanza di tali dati personali Metropark non potrà dare seguito parzialmente o totalmente alla sua richiesta.
- **Dati acquisiti in modo automatico durante la navigazione:** per il corretto funzionamento del sito *web* vengono utilizzati sistemi informatici che, per il loro normale funzionamento, acquisiscono in modalità automatica alcune informazioni, direttamente connesse all'utilizzo dei protocolli informatici. Tali informazioni possono riguardare, a titolo esemplificativo: l'indirizzo IP, il tipo di *browser* utilizzato, l'ISP, il sistema operativo, il nome a dominio e indirizzi di siti *web* dai quali è stato effettuato l'accesso o l'uscita (*referring/exit pages*), informazioni sulle pagine visitate all'interno del sito, orario d'accesso, permanenza sulla singola pagina, analisi di percorso interno, etc.

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.



III. Finalità del Trattamento

In questa sezione le indichiamo perché le chiediamo i suoi dati

I dati saranno utilizzati per le seguenti finalità:

- a. Gestione della pratica del reclamo (Base giuridica: Contrattuale)
- b. Trasmissione del reclamo anche contenente eventuali dati particolari ai Gestori competenti (Base giuridica: legale – Delibera ART. 28/2021 misura 5.2)
- c. Trasmissione del reclamo/segnalazione anche contenente eventuali dati particolari ai Soggetti competenti che stipulino specifici Protocolli con Metropark S.p.A. (Base giuridica: legale – Delibera ART. 28/2021 misura 5.2)
- d. Miglioramento nella gestione del reclamo/segnalazione in caso di difficoltà di comunicazione e/o rendere più rapidi i tempi di risposta mediante i dati di contatto telefonico forniti dall'interessato (Base giuridica: Consenso)

Il conferimento dei dati per il perseguimento delle finalità di cui ai punti a), b) e c) ha natura “obbligatoria” pertanto un suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per Metropark S.p.A. di gestire la richiesta.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui al punto d) ha natura “facoltativa”, pertanto il mancato conferimento comporterà esclusivamente l'impossibilità per Metropark S.p.A. di migliorare la gestione della richiesta in caso di difficoltà di comunicazione e/o di rendere più rapidi i tempi di risposta.

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà essere comunicata rivolgendosi al Referente Data Protection all'indirizzo mail: protezionedati@metropark.it



IV. I soggetti destinatari dei dati

In questa sezione le indichiamo chi tratterà i suoi dati e a chi verranno comunicati

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali saranno trattati dai seguenti soggetti:

Soggetti riconducibili a Metropark S.p.A.:

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Metropark S.p.A)
- Società di servizi informatici
- Altre Società del Gruppo FS

Soggetti non direttamente riconducibili a Metropark S.p.A.:

- Società di Servizi Assicurativi
- Altre Imprese Ferroviarie o di trasporto cui verrà trasmesso il reclamo qualora l'oggetto dello stesso risulti di loro competenza. Tali società tratteranno il suddetto reclamo come Titolari Autonomi
- Autorità di Regolazione dei Trasporti
- Autorità giudiziarie
- Autorità di pubblica sicurezza

I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da Metropark S.p.A. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Metropark S.p.A., e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei



dati, e non verranno mai diffusi.

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile rivolgendosi al Referente Data Protection all'indirizzo mail: protezionedati@metropark.it.



V. Conservazione dei dati

In questa sezione le indichiamo per quanto tempo conserveremo i suoi dati

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per 10 anni dalla chiusura della pratica di reclamo.

Fatta salva l'ulteriore conservazione per le seguenti finalità: archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica, fini statistici o motivi tecnici (es. continuità operativa).



VI. Diritti degli Interessati

In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei suoi dati personali, ha diritto di chiedere a Metropark S.p.A. l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità; inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi **diritti** a Metropark S.p.a. contattabile a titolaretrattamento@metropark.it ovvero rivolgendosi al **Referente Data Protection Officer** contattabile all'indirizzo protezionedati@metropark.it.

Consensi

Per il trattamento indicato nel Par. III – “Finalità del trattamento” lett. d:

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono/cellulare per la migliore gestione del reclamo/segnalazione in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta

Do il consenso Non do il consenso

In qualsiasi momento Lei potrà revocare i consensi sopra rilasciati, ferma restando la liceità dei trattamenti basati sui consensi prestati prima della revoca.

_____, li ____/____/____

Firma _____