

**GESTIONE DI INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Rev.01

28 ottobre 2021

03\_STEAT\_INFORMATIVA\_PER\_INFORMAZIONI\_SEGNALAZIONI\_RECLAMI

Desideriamo informarla che i dati personali da Lei forniti, in qualità di Interessato, nell'ambito delle sue richieste di informazioni, segnalazioni o formulazione di reclami e delle attività a essi correlate vengono trattati dalla **S.T.E.A.T. S.p.A.** (in seguito STEAT o Titolare del trattamento), ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito GDPR).

Il trattamento sarà improntato ai principi di liceità, correttezza e trasparenza e alla tutela della riservatezza e dei diritti a Lei ascrivibili in qualità di "Interessato".

**1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

Denominazione	Dati di contatto
<b>S.T.E.A.T. S.p.A.</b> Società Trasporto Ete Aso Tenna sede legale in via Giovanni da Palestrina n.63 63900 Fermo (FM) Codice Fiscale e Partita IVA 01090950443	<a href="http://www.steat.it">www.steat.it</a> PEO: <a href="mailto:info@steat.it">info@steat.it</a> PEC: <a href="mailto:segreteria@pec.steat.it">segreteria@pec.steat.it</a> telefono +39.0734.229400 fax +39.0374.229004

**2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI**

I dati di contatto del responsabile della protezione dei dati (DPO) della STEAT sono disponibili all'interno della sezione **Privacy e GDPR** del sito istituzionale: [www.steat.it](http://www.steat.it).

È sua facoltà contattare liberamente e in ogni momento il DPO della STEAT per informazioni e chiarimenti relativi al trattamento dei suoi dati personali.

**3. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

I Suoi dati personali saranno trattati:

	FINALITÀ DEL TRATTAMENTO	BASE GIURIDICA (REG. UE 679/16 GDPR)
1	<i>Consentire la risposta a richieste di informazioni, segnalazioni e reclami</i>	Esecuzione di un obbligo contrattuale (in caso di previa stipulazione di un contratto) oppure legittimo interesse del titolare ad una corretta gestione dei rapporti con i terzi potenziali clienti
2	<i>Verificare il grado di soddisfazione della clientela</i>	Esecuzione di un obbligo contrattuale (in caso di previa stipulazione di un contratto) oppure legittimo interesse del titolare ad una corretta gestione dei rapporti con i terzi potenziali clienti

La comunicazione dei propri dati è facoltativa, il mancato consenso, potrebbe comportare la cancellazione dei dati eventualmente forniti dall'utente o la trasformazione in forma anonima dei dati relativi alla segnalazione o reclamo con cancellazione dei dati identificativi dell'interessato.

**4. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE IN CASO DI RIFIUTO**

La informiamo che il conferimento dei dati personali di cui alla presente informativa o, nel caso di compilazione del web form, dei dati contrassegnati da campi obbligatori, è necessario poiché, in difetto, la Società non potrà dare seguito alla sua richiesta.

**5. CATEGORIA E FONTE DEI DATI TRATTATI**

In base al contenuto del suo reclamo, della sua segnalazione o della sua richiesta di informazioni, possono essere raccolte le seguenti categorie di dati personali che La riguardano:

- Dati comuni: es. dati anagrafici, di contatto ovvero tutte le altre informazioni che Lei fornirà nella sua richiesta;
- Categorie particolari di dati personali: si tratta dei dati da cui possono eventualmente desumersi l'origine razziale ed etnica, convinzioni religiose o filosofiche, l'adesione a partiti, sindacati, nonché lo stato di salute.

**GESTIONE DI INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Rev.01

28 ottobre 2021

03\_STEAT\_INFORMATIVA\_PER\_INFORMAZIONI\_SEGNALAZIONI\_RECLAMI

Si segnala che, nel caso di richieste informazioni, segnalazioni e reclami potrebbe essere Lei, attraverso una comunicazione elettronica, a fornirci spontaneamente suoi dati personali qualificabili come categorie particolari di dati.

A tal proposito, La invitiamo a non fornirci tali dati se non strettamente connessi alla esposizione dei fatti. Qualora, invece, Lei ritenga che il dato sia essenziale per l'esposizione di richieste informazioni, segnalazioni e reclami e voglia quindi fornirceli, STEAT potrà trattarli solo in presenza di un Suo esplicito consenso. In tal caso, la preghiamo pertanto di darcene conferma selezionando la casella in calce alla presente informativa e le segnaliamo che, in assenza di consenso, non potremo trattare il reclamo, la segnalazione o la richiesta di informazioni.

## **6. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO**

Il trattamento è effettuato, oltre che su supporti cartacei, con l'ausilio di mezzi informatici. I dati richiesti saranno adeguati alle finalità sopra esposte, trattati in modo pertinente alle medesime e limitati alle stesse.

La STEAT utilizza una vasta gamma di misure di sicurezza al fine di migliorare la protezione e la manutenzione della sicurezza, dell'integrità e dell'accessibilità dei suoi dati personali adottando specifiche misure di sicurezza per evitare perdite di dati, loro usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Non sono effettuate attività di profilazione e sono esclusi processi decisionali automatizzati (art.22, paragrafi 1 e 4 del GDPR).

## **7. COMUNICAZIONE E DESTINATARI DEI DATI PERSONALI**

I dati raccolti, esclusivamente per le finalità sopra specificate, potranno essere trattati dal personale addetto alla ricezione delle istanze ed essere comunicati, al fine dell'espletamento dell'istruttoria per giungere ad una risposta, a figure interne alla STEAT autorizzate al trattamento in ragione delle rispettive mansioni; nonché a figure individuate come "Responsabili esterni al Trattamento", che forniscono i servizi informatici funzionali alla raccolta dati.

Per richieste informazioni, segnalazioni e reclami relative a servizi realizzati in accordo con altre aziende di trasporto, i dati possono essere trasmessi ai competenti uffici di tali aziende, sempre al fine di giungere alla conclusione dell'istruttoria per la risposta.

I dati relativi a richieste informazioni, segnalazioni e reclami, possono essere altresì trasmessi in forma anonima (ovvero privi dei riferimenti anagrafici e dei recapiti del Cliente) a società terze che realizzano forniture di servizi per la STEAT sulla base di regolari contratti (per esempio: sub-affidatari di servizi di trasporto).

## **8. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI**

I dati raccolti per richieste informazioni, segnalazioni e reclami, potranno essere conservati per 10 anni successivi alla ricezione della richiesta.

## **9. LUOGO DEL TRATTAMENTO**

Il trattamento dei dati e la sua conservazione sono effettuati in Italia, in ogni caso il Titolare non intende trasferire i dati personali raccolti ad un paese terzo.

## **10. DIRITTI DELL'INTERESSATO**

Tra i diritti a Lei riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 rientrano quelli di:

- chiedere al titolare l'accesso ai Suoi dati personali ed alle informazioni relative agli stessi (art. 15) o la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti (art.16);
- la cancellazione dei dati personali che La riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del Regolamento (UE) 2016/679 e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo);
- la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del Regolamento (UE) 2016/679);
- la notifica di eventuali rettifiche o cancellazione dei dati personali o la limitazione al trattamento degli stessi (art.19);
- richiedere ed ottenere - nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso, e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati (art.22) – che i dati personali siano consegnati in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati personali – art.20);

**GESTIONE DI INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Rev.01

28 ottobre 2021

03\_STEAT\_INFORMATIVA\_PER\_INFORMAZIONI\_SEGNALAZIONI\_RECLAMI

- opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Suoi dati personali al ricorrere di situazioni particolari che la riguardano e opporsi alla ricezione di eventuale materiale informativo (art.21).

Lei ha anche il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente in materia: Garante per la protezione dei dati personali - [www.gpdp.it](http://www.gpdp.it) - [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) - E-mail: [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it) - Centralino telefonico: (+39) 06.69677.1

### 11. MODALITA' DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

In qualità di interessato, Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui sopra inviando: - una Raccomandata A.R. a: STEAT S.p.A., Via Giovanni da Palestrina n. 63 – 63900 Fermo (FM) – e.mail: [info@steat.it](mailto:info@steat.it) – PEC: [segreteria@pec.steat.it](mailto:segreteria@pec.steat.it).

Contattando il Responsabile della Protezione dei dati nominato dal Titolare alla e.mail: [dpo@steat.it](mailto:dpo@steat.it).

L'esercizio dei diritti non comporta alcun costo, salvo che non risultino manifestamente infondati e/o eccessivi e/o abbiano carattere ripetitivo. Nel tal caso, il Titolare del trattamento potrà addebitare un contributo spese aventi carattere ragionevole tenuto conto dei costi amministrativi sostenuti e/o rifiutare la richiesta.

Revisione 10.2021

F.to Il Titolare del trattamento

---

### FORM DI RICHIESTA DI CONSENSO RELATIVA AL TRATTAMENTO DI PARTICOLARI CATEGORIE DI DATI PERSONALI

Qualora STEAT debba trattare i suoi Dati relativi alla Salute, come definiti dall'art. 4, numero 15) del GDPR, per poter dare risposta al suo reclamo, la sua segnalazione o la sua richiesta di informazioni, è necessario il suo consenso esplicito. Il mancato consenso al trattamento di tali dati comporterà l'impossibilità di trattare il reclamo/segnalazione o la richiesta di informazioni e saremo obbligati a distruggere la documentazione inerente.

Il sottoscritto ***Fare clic o toccare qui per immettere il testo.*** conferma di aver letto l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 679/16

Acconsento al trattamento

Non acconsento al trattamento

al trattamento delle categorie dei dati particolari

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_