Informativa trattamento dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2016/679
Clienti dei servizi di Trasporto Pubblico Locale

Questa comunicazione Vi viene resa disponibile - ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali ("Regolamento" o "GDPR") - ed è rivolta ai Clienti che fruiscono dei servizi di trasporto pubblico locale erogati dal Titolare. La presente Informativa ha lo scopo di informare l'utente circa le modalità di trattamento dei dati personali che lo riguardano. Tutti i dati sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato, nel rispetto dei principi generali previsti dal Reg. UE n. 2016/679 e dalla normativa vigente sulla protezione dei dati personali.

1. Titolare del trattamento.

Il titolare del trattamento è Autoguidovie S.p.A., codice fiscale e Registro Imprese di Milano n. 00103400339, partita IVA n. 11907120155, con sede in Via Quintiliano Marco Fabio 18, 20138 Milano, mail autoguidovie@pec.it. Il Titolare del Trattamento ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) che può essere contattato al numero di telefono 02.5803971 o all'indirizzo e-mail privacy@autoguidovie.it.

2. Descrizione e finalità del trattamento, natura dei dati personali trattati.

Il Titolare effettua il trattamento di alcuni dati personali per le finalità stabilite nella presente informativa. In concreto, può trattarsi di dati identificativi quali nome, cognome, genere (quest'ultimo per sola finalità di verifica di correttezza del codice fiscale) data e luogo di nascita e di residenza, codice fiscale, dati di contatto (indirizzo e-mail, numero di telefono); domicilio (se diverso da residenza), fototessera e attività di lavoratore o studente con indicazione dell'Istituto frequentato o dell'azienda, tratta di viaggio di interesse, documento di identità del genitore o tutore nel caso di minori, dati relativi a transazioni finanziarie (importo e data delle operazioni, ultime 4 cifre della carta di credito e scadenza); preferenze di navigazione e di acquisto; dati di connessione (indirizzo IP del dispositivo usato); dati di geolocalizzazione del dispositivo utilizzato, qualora attivata l'app. Altresì, il Titolare potrà venire a conoscenza di categorie particolari di dati personali relativi all'idoneità all'accesso di agevolazioni, quali ad esempio: dati sanitari inerenti la disabilità, dati attinenti a situazioni familiari e/o reddituali. I trattamenti di dati personali per queste categorie particolari sono effettuati solo in presenza delle condizioni previste dalle norme applicabili e in osservanza dell'art 9 del GDPR.

Il trattamento di tali dati personali ha le seguenti finalità:

1. Permettere la raccolta di richieste di acquisto di servizi da parte del Cliente tramite i canali di acquisto a disposizione, la conclusione del contratto e l'esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del contratto stesso; in mancanza di tali dati potrebbe non essere possibile instaurare o eseguire correttamente i contratti in parola.
2. Verificare il possesso e la regolarità dei titoli di viaggio da parte dei clienti del servizio, come previsto dalle norme vigenti in materia di trasporto pubblico locale. In tale contesto, il Titolare tratta i dati identificativi e di contatto dei clienti che appaiano presentare irregolarità rispetto al possesso dei titoli di viaggio, con la finalità di contestazione delle pertinenti violazioni e applicazione delle relative sanzioni amministrative. Tali dati devono essere forniti dall'interessato per consentire al Titolare di dare attuazione alle norme richiamate sopra e, in mancanza di comunicazione, può essere richiesto l'intervento delle Autorità competenti. La finalità di tale trattamento è costituita dalla prevenzione e contrasto di eventuali illeciti e dell'evasione tariffaria.
3. Effettuare la trasmissione telematica all'Agenzia delle Entrate dei dati relativi a spese e rimborsi sostenuti da persone fisiche per l'acquisto degli abbonamenti ai servizi di trasporto pubblico locale, corredato della relativa documentazione, a fini di elaborazione della dichiarazione dei redditi precompilata come previsto dalle norme vigenti concernenti la semplificazione fiscale e la dichiarazione dei redditi precompilata. L'interessato può manifestare l'opposizione a tale trattamento al momento di sostenimento della stessa, selezionando l'apposito checkbox in fase di acquisto, comunicando l'opposizione in forma scritta al Titolare del trattamento ai recapiti riportati nella presente informativa entro il 31 dicembre dell'anno in cui la spesa è stata sostenuta, ovvero secondo le modalità e i termini pubblicati dall'Agenzia delle Entrate sul proprio sito internet.
4. In relazione ai titoli di viaggio IVOL e IVOP, effettuare la trasmissione dei dati personali, inclusi quelli di contatto, a Regione Lombardia o soggetti dalla stessa incaricati/partecipati (a titolo esemplificativo, Polis Lombardia), quali titolari autonomi, con la finalità di consentire lo svolgimento di indagini ai sensi dell'art. 20 del Regolamento Regionale 10 giugno 2014, n. 4 necessarie per la ripartizione degli introiti relativi ai titoli di viaggio IVOL e IVOP.
5. Nell'ambito del Sistema di Bigliettazione Elettronica del trasporto pubblico regionale e locale della Regione Lombardia (di seguito «SBE»), trasmettere i dati personali raccolti dal Titolare, in qualità di Affidatario del servizio, per l'emissione, la vendita, la ricarica, il rinnovo, la validazione, il controllo e la gestione dei titoli di viaggio integrati. La trasmissione avviene anche tramite il Centro di Controllo Aziendale (CCA), verso il Centro di Controllo di Bacino (CCB) e il Centro Servizi Regionale (CSR), al fine di garantire l'interoperabilità tecnica dei titoli di viaggio, la corretta gestione, validazione e controllo dei titoli, la gestione delle liste operative, la rendicontazione, il clearing e la sicurezza del sistema. I dati possono inoltre essere comunicati o resi disponibili, secondo profili di accesso differenziati e nei limiti di quanto strettamente necessario, ad altri Affidatari, ai Gestori

dei CCB, al Consorzio SBE, agli Enti Regolatori e a Regione Lombardia. Tali soggetti trattano i dati, a seconda dei casi, in qualità di Titolari autonomi per le finalità di rispettiva competenza oppure di Responsabili del trattamento formalmente nominati ai sensi dell'art. 28 del GDPR. In particolare, Regione Lombardia e gli Enti Regolatori possono trattare i dati disponibili nel CSR per finalità istituzionali di regolazione, programmazione, monitoraggio, controllo, verifica dei requisiti, gestione di agevolazioni e svolgimento di indagini statistiche o campionarie, nei limiti previsti dalla normativa applicabile.

6. In caso di ricevimento di segnalazioni relative a furti, oggetti smarriti, proposte di miglioramento del servizio, reclami o richieste di indennizzo, rimborso o risarcimento in relazione al servizio di trasporto pubblico locale esercito, gestire i dati personali eventualmente comunicati dall'interessato solo se consentito dalle norme applicabili e per le sole finalità di gestione delle suddette richieste.
7. Effettuare attività di marketing diretto rivolto ai propri clienti, ai quali è comunque garantito il diritto di opporsi a tale trattamento, in ogni momento e gratuitamente; in caso di opposizione, i dati personali del cliente non saranno più oggetto di trattamento per tali finalità.
8. Utilizzare sistemi di videosorveglianza collocati a bordo dei mezzi utilizzati dal Titolare e per erogare i servizi di trasporto pubblico locale, che riprendono l'interno e le immediate vicinanze del mezzo stesso, e in alcune aree accessibili al pubblico, nonché sistemi di ripresa audio e video indossabili ("Body Cam") utilizzati a bordo del mezzo e presso le fermate, con la finalità di garantire la sicurezza degli utenti e del personale viaggiante e di tutelare i beni del Titolare. Sui mezzi e in prossimità delle telecamere è affisso l'apposito pittogramma (informativa sintetica) che rende noto ai clienti dell'utilizzo della videosorveglianza, l'informativa completa è disponibile sul sito www.autoguidovie.it.
9. Utilizzare sistemi tecnologici di tipo AVM (Automatic Vehicle Monitoring) installati a bordo dei mezzi, che consentono di monitorare informazioni relative al veicolo in movimento, quali posizione, percorso, velocità, accelerazione, con la finalità di fornire agli utenti informazioni sui tempi di attesa e di percorrenza dei mezzi ed effettuare il monitoraggio della flotta aziendale per la pianificazione del servizio e ottimizzazione delle percorrenze, il monitoraggio dei relativi consumi e l'analisi dello stile di guida. Sui mezzi è affisso l'apposito pittogramma (informativa sintetica) che rende noto ai clienti dell'utilizzo di tali sistemi, l'informativa completa è disponibile sul sito www.autoguidovie.it.
10. Previo consenso dell'interessato, in caso di utilizzo dell'App Autoguidovie o Miobus, conoscere la posizione del dispositivo mobile e, pertanto, la posizione geografica dell'interessato (geolocalizzazione), quando utilizza l'App, per consentire al Titolare l'erogazione dei servizi richiesti, mostrando i servizi disponibili nel territorio in cui si trova e gli esercizi convenzionati che erogano il servizio richiesto sulla base della posizione; la geolocalizzazione può sempre essere disattivata, anche temporaneamente, mediante le impostazioni del dispositivo usato.
11. Previo consenso dell'interessato:
    a. effettuare attività di informazione o promozione commerciale da parte del Titolare o Società del Gruppo Autoguidovie ed effettuare indagini di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela;
    b. comunicare i dati personali identificativi e di contatto a terze parti per finalità promozionali e commerciali;
    c. per finalità di profilazione, mediante analisi delle abitudini dell'interessato di utilizzo dei servizi offerti, al fine di ricevere comunicazioni e offerte personalizzate.

    Con riferimento alle attività di informazione o promozione commerciale di cui al punto a), la informiamo che le e-mail inviate dal Titolare (newsletter e altre comunicazioni) possono contenere tracking pixel, cioè immagini di dimensioni minime, spesso non visibili, ospitate su un server remoto. Quando il destinatario apre il messaggio e abilita il download delle immagini, il pixel viene caricato e consente di rilevare l'apertura dell'e-mail e di raccogliere informazioni quali data e ora, numero di aperture, dispositivo e sistema operativo utilizzati, indirizzo IP. I tracking pixel non consentono di conoscere il contenuto delle e-mail.
    Se la lettura delle e-mail è effettuata in solo testo o viene disattivato il download automatico delle immagini, il pixel non viene caricato e il tracciamento non è possibile.
    Il consenso all'utilizzo dei tracking pixel è ricompreso nel consenso di cui al punto a), secondo quanto previsto dalle linee guida del Garante per la protezione dei dati personali in materia di utilizzo dei tracking pixel. È possibile disattivare il tracciamento al ricevimento della prima newsletter e successivamente in qualsiasi momento tramite il link di gestione delle preferenze presente in ogni e-mail, continuando a ricevere le comunicazioni senza tracciamento. Il rifiuto del tracciamento non limita la fruizione del servizio.
    Le comunicazioni relative a condizioni di servizio possono contenere pixel di tracciamento anche in assenza di consenso, al solo fine di verificarne l'effettiva consegna e lettura, in conformità alle suddette linee guida. Tali pixel non sono utilizzati per finalità di profilazione o di analisi del comportamento dell'utente.

3. Base giuridica.

La base giuridica del trattamento è costituita:

- per la finalità di cui ai precedenti punti da 1) a 4) e 6) dall'esigenza di soddisfare la richiesta di servizi del cliente, l'adempimento dei relativi obblighi contrattuali e precontrattuali in essere, la risposta a richieste o segnalazioni connesse al servizio erogato, nonché l'adempimento dei connessi obblighi previsti dalla vigente normativa regionale, nazionale e comunitaria;

- per la finalità di cui al precedente punto 5), dall'esecuzione di un compito di interesse pubblico, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e), del GDPR e dell'art. 2-ter del D.Lgs. 196/2003, in attuazione dell'art. 63 della L.R. Lombardia n. 6/2012 e della D.G.R. 3 agosto 2026, n. XII/6670;
- per la finalità di cui al precedente punto 7), dal legittimo interesse del Titolare del trattamento allo svolgimento di iniziative di marketing diretto nei confronti dei propri clienti, in considerazione della relazione instaurata con gli stessi e della tutela dei diritti e delle libertà fondamentali degli stessi, garantita anche attraverso il diritto di opposizione menzionato sopra;
- per la finalità di cui ai precedenti punti 8) e 9), dal legittimo interesse del Titolare del trattamento a garantire la sicurezza degli utenti e del personale viaggiante, nonché di tutelare i beni del Titolare; garantire la funzionalità ed il corretto svolgimento delle attività di trasporto pubblico;
- per le finalità di cui ai punti 10) e 11), dal consenso liberamente espresso dall'interessato.

4. Modalità e luogo del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati ha luogo con modalità sia automatizzate, su supporto elettronico, sia non automatizzate, su supporto cartaceo, nel rispetto delle norme applicabili mediante modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 6 del GDPR. In particolare, i trattamenti automatizzati consentono una molteplicità di elaborazioni, aggregazioni o estrazioni di informazioni, compresi eventuali trattamenti effettuati con strumenti di intelligenza artificiale. In merito a questi ultimi, anche ai sensi della Legge n. 132/2025, il trattamento mediante tali strumenti avviene per le sole finalità per le quali sono stati raccolti i dati e nel rispetto delle normative applicabili.

Il Titolare del trattamento ha implementato misure tecniche e organizzative per fornire un livello adeguato di sicurezza e riservatezza ai dati personali, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR. Queste misure prendono in considerazione lo stato dell'arte della tecnologia, i costi della sua implementazione, la natura dei dati ed i rischi connessi al loro trattamento. Lo scopo è proteggere i dati da distruzione o alterazione accidentali o illecite, perdita accidentale, divulgazione o accessi non autorizzati e da altre forme di elaborazione illecite.

I dati vengono trattati da addetti delle funzioni aziendali deputate al perseguimento delle finalità sopra indicate, espressamente autorizzati al trattamento e ai quali sono state fornite adeguate istruzioni operative e da soggetti terzi debitamente individuati quali Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

5. Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto.

Fatti salvi i trattamenti che prevedono il consenso dell'Interessato, il conferimento dei dati è obbligatorio per quanto richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità per il Titolare di erogare i servizi richiesti.

6. Comunicazione dei dati.

I dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati, esclusivamente per le finalità sopra specificate a soggetti appartenenti alle seguenti categorie:

- Enti sottoscrittori il Contratto di servizio di trasporto pubblico locale, vettori integrati di servizi di trasporto e relativi enti sovraordinati e soggetti da essi incaricati per finalità istituzionali, nei casi previsti da norme di legge o di regolamento;
- gestori dei Centri di Controllo di Bacino (CCB), Consorzio SBE quale gestore del Centro Servizi Regionale (CSR), altri Affidatari dei servizi di trasporto pubblico, Enti Regolatori e Regione Lombardia, nell'ambito del Sistema di Bigliettazione Elettronica e secondo quanto indicato al punto 5) della sezione 2;
- soggetti che prestino servizi di verifica dei titoli di viaggio e gestione dell'incarrozzamento, servizi di biglietteria, gestione dei dispositivi tecnologici a bordo dei mezzi, vigilanza, customer satisfaction, gestione di sistemi IT, comunicazione e altri servizi tecnici;
- fornitori di servizi di pagamento (Payment Service Provider – PSP), che operano in qualità di titolari autonomi del trattamento, al fine di gestire l'autorizzazione, l'esecuzione e la sicurezza delle transazioni;
- soggetti che prestino attività di assistenza e consulenza al Titolare del trattamento in materia contabile, amministrativa, legale, tributaria e finanziaria;
- soggetti cui la facoltà di accedere ai dati sia riconosciuta da disposizioni di legge o da ordini delle autorità.

Tali soggetti sono nominati anche, ove opportuno, Responsabili del Trattamento da parte del Titolare. L'elenco aggiornato dei Responsabili potrà sempre essere richiesto al Titolare del Trattamento.

7. Tempi di conservazione dei dati.

I dati personali trattati per obblighi legali e contrattuali sono conservati per 10 anni, fatti salvi gli eventuali termini di conservazione previsti da norme di legge o regolamenti. I dati delle convalide riferibili al titolare del titolo di viaggio sono conservati nei sistemi del Titolare per un tempo non superiore a 72 ore e sono successivamente anonimizzati. I dati trasmessi al CCB e al CSR nell'ambito del Sistema di Bigliettazione Elettronica sono conservati dai Responsabili del trattamento secondo le istruzioni documentate del Titolare. Gli altri Titolari autonomi indicati al punto 5) della sezione 2

li conservano secondo i rispettivi periodi di conservazione. Regione Lombardia conserva i dati trattati per le proprie finalità per un periodo massimo di dodici mesi dal completamento delle relative attività, salvo diversi obblighi normativi o esigenze di accertamento, esercizio o difesa di diritti. I dati personali trattati ai fini della trasmissione telematica all'Agenzia delle Entrate sono conservati fino al 31 dicembre del sesto anno successivo ad ogni anno d'imposta.

I dati personali trattati per finalità di marketing diretto sono conservati per 2 anni dall'ultima interazione commerciale con il Cliente.

Le immagini registrate dai sistemi di videosorveglianza sono conservate per un periodo non superiore a 7 (sette) giorni, i dati di geolocalizzazione dei mezzi sono conservati per un periodo non superiore a 2 anni, come specificato nell'informativa dedicata.

I dati personali trattati con il consenso dell'interessato per finalità di informazione o promozione commerciale e geolocalizzazione sono conservati fino alla revoca del consenso stesso.

È fatta salva la possibilità di difesa dei diritti del Titolare del trattamento in tutte le sedi.

8. Trasferimento dei dati extra UE

I dati personali dell'interessato potranno essere trasferiti in paesi al di fuori dell'Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo (SEE). Nel caso in cui tali paesi non siano ritenuti adeguati dalla Commissione Europea, saranno utilizzati i "transfer tools" di cui all'art. 46 del Regolamento (quali ad esempio le clausole contrattuali standard), valutando l'eventuale previsione di misure supplementari atte a garantire un livello di protezione sostanzialmente equivalente a quello richiesto dal diritto dell'UE.

9. Diritti dell'interessato.

In qualità di Interessato, ossia la persona fisica alla quale i dati personali si riferiscono, Lei ha diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, nonché di domandare la limitazione oppure opporsi al loro trattamento. L'interessato è inoltre titolare del diritto alla portabilità dei dati. Per esercitare tali diritti è possibile fare riferimento ai contatti indicati in questa informativa.

Tutte le richieste ricevute verranno trattate secondo quanto previsto dalle norme applicabili, anche con riferimento all'effettiva sussistenza dei presupposti per il loro accoglimento. In mancanza di tale sussistenza, il Titolare del trattamento potrà anche non dar seguito o respingere le richieste. Il Titolare del trattamento effettua ogni sforzo per dare risposta alle richieste legittime e fondate entro un mese dal loro ricevimento. A seconda della complessità e del numero delle richieste, nonché di quanto indicato sopra, tale termine può essere prorogato di due mesi. All'esito conclusivo della gestione della richiesta e contro lo stesso, l'interessato ha la possibilità di proporre reclamo all'autorità di controllo e di proporre ricorso giurisdizionale.

Data aggiornamento: 30/10/2026. La versione aggiornata della presente informativa è disponibile sul sito www.autoguidovie.it, il Titolare si riserva di aggiornarne il contenuto, anche a causa di variazioni della normativa applicabile. Le modifiche saranno applicabili non appena pubblicate sul sito.