

## **Scopi di Utilizzo, Funzionamento e Trattamento dei dati dei Sistemi di gestione e monitoraggio della rete autostradale**

*Scopo della presente sezione è quello di informare i nostri clienti e gli altri eventuali soggetti interessati sui sistemi di gestione e monitoraggio della rete, spiegandone gli obiettivi di utilizzo, i principi di funzionamento e il relativo trattamento dei dati.*

### **Argomenti:**

- 1 - Telecamere fisse disposte lungo la rete di Autostrade per l'Italia**
  - 2 - Telecamere per la gestione del Car Pooling (casello di Milano Nord)**
  - 3 - Fotografie al Casello per la Gestione dei Mancati Pagamenti**
  - 4 - Webcam sul sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it)**
  - 5 - Incidenti – Dati relativi alla gestione**
  - 6 - Tutor**
  - 7 - Telepass – Contratti e Fatture**
  - 8 - Calcolo dei Tempi di Percorrenza**
  - 9 - Pagamento al Casello con Carte di Credito, Bancomat, Viacard, Contanti**
  - 10 - Sito Internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it)**
  - 11 - Saldo via Internet dei Rapporti di Mancato Pagamento**
  - 12 - Comunicazioni dei Clienti: E-mail, telefonate, reclami**
- 

### **1 - Telecamere fisse disposte lungo la rete di Autostrade per l'Italia**

La rete di Autostrade per l'Italia si estende per 2854,6 km e lungo di essa sono dislocati 227 Caselli, 216 Aree di Servizio, 110 Aree di Parcheggio.

Lungo la rete sono state installate oltre 1000 telecamere che servono a facilitare e velocizzare le attività del personale addetto alla gestione della viabilità, alla risoluzione degli incidenti, al monitoraggio di situazioni critiche, al controllo delle condizioni meteo, a supportare la produzione, gestione e il continuo aggiornamento delle informazioni di viabilità.

Le telecamere sono installate in modo da riprendere la rete e le auto in transito. Gli impianti sono settati per le riprese in lungo campo e quindi senza permettere il riconoscimento delle targhe e delle persone a bordo delle vetture.

Solamente nelle delicate fasi relative alla gestione degli incidenti, è possibile che vengano utilizzate, dal solo personale autorizzato (circa 50 persone) e previa procedura di autenticazione, specifiche funzionalità (zoom e brandeggio).

Le immagini delle telecamere, tramite la rete privata in Fibra Ottica di Autostrade per l'Italia, vengono visualizzate in tempo reale presso i nove Centri di Controllo Regionali distribuiti sul territorio e presso la Sala Operativa della Direzione Generale di Roma; vengono inoltre distribuite sotto forma di frame al sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it).

Le immagini relative a "normali" situazioni di traffico sulla rete, sono registrate presso Video Server protetti, installati nei Data Center delle Direzioni Regionali a cui può accedere solo personale autorizzato. È possibile che le immagini relative a specifiche situazioni vengano conservate per essere visionate dalle Autorità competenti o per essere utilizzate ai fini di campagne

di sicurezza e educazione stradale (in questo caso si utilizzano immagini che non permettono di risalire ai veicoli e alle persone coinvolte).

## **2 - Telecamere per la gestione del Car Pooling (casello di Milano Nord)**

Autostrade per l'Italia, attenta alle esigenze di mobilità sostenibile, per migliorare la fluidità del traffico e ridurre i livelli di inquinamento, si è resa promotrice – da settembre 2009 – della prima iniziativa di Car Pooling sull'Autostrada dei Laghi (A8-A9) a beneficio di tutti i clienti che giornalmente percorrono l'Autostrada da Como e Varese verso Milano e viceversa.

L'iniziativa, mai sperimentata prima in Italia, prevede:

- piste dedicate al Car Pooling con uno sconto sul pedaggio
- una piattaforma internet per l'organizzazione del viaggio (con i cerco e offro dei viaggi disponibili)

Le autovetture con a bordo almeno 4 passeggeri hanno a disposizione una pista riservata al casello di Milano Nord e pagano 50 centesimi di euro di pedaggio, anziché 1,30 euro.

In corrispondenza del casello, i transiti dei veicoli con tariffa agevolata *car pooling* sono video registrati con sistemi controllati dal software che gestisce le apparecchiature di pista. Le riprese dei transiti sono effettuate con modalità che non consentono l'individuazione dei tratti somatici degli occupanti dei veicoli e sono conservate crittografate per 72 ore su un registratore digitale installato localmente.

Ai filmati possono accedere tramite la rete aziendale solo le persone autorizzate in possesso dello speciale lettore e della chiave di cripto necessaria.

Le immagini vengono registrate solo al fine di poter effettuare verifiche sulla corretta applicazione della tariffa agevolata.

## **3 - Fotografie al Casello per la Gestione dei Mancati Pagamenti**

Presso le piste di pedaggio dei caselli autostradali sono installati dei sistemi di ripresa foto per la gestione dei casi anomali: mancato ritiro del biglietto, malfunzionamento del telepass, processo di pagamento non eseguito o non completato.

Si tratta di eventi piuttosto rari, riconducibili ad esempio al caso di carte di credito o bancomat non abilitati, di assenza o malfunzionamento dell'apparato Telepass di bordo, di tessere viacard con credito non sufficiente, di malfunzionamento dell'impianto o di casi di eventuali tentativi di infrazione e di irregolarità.

Le fotografie sono attivate automaticamente dai sistemi di controllo nelle piste automatiche Telepass (gialle), Carte (blu) e Cassa Automatica (bianche) o manualmente nelle piste presidiate da operatore.

Le foto vengono archiviate presso sistemi protetti che si trovano presso il Data Center centrale di Autostrade per l'Italia.

Le immagini delle targhe sono utilizzate, anche mediante trattamenti di dati svolti in modo automatico, per l'identificazione del proprietario del veicolo al fine del processo di recupero crediti relativo al transito non pagato.

L'identificazione avviene tramite accesso alla Banca Dati del Pubblico Registro Automobilistico.

Nel caso di transito irregolare Telepass, si risale al titolare del contratto verificando la presenza della targa fotografata nell'apposita anagrafica cliente.

Tutti gli accessi ai sistemi di gestione e archiviazione dei dati sono permessi al solo personale autorizzato, previo processo di autenticazione.

Le immagini vengono conservate per il tempo necessario connesso alla definizione del recupero del credito e poi archiviate come la documentazione amministrativa relativa.

#### **4 - Webcam sul sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) per l'Italia**

Sul sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) sono disponibili per gli utenti le immagini riprese da circa 300 webcam che permettono di visualizzare in tempo reale la situazione del traffico e meteo nei principali punti della rete di Autostrade per l'Italia.

Le immagini rese disponibili sul sito non consentono, in alcun caso, di identificare i veicoli e le persone in transito sulla rete.

Il sistema di registrazione e di trattamento dei dati è quindi lo stesso descritto al punto 1.

L'accesso al sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) è pubblico, senza necessità di registrazione e di utilizzo di user e password.

I log degli accessi tengono traccia dell'indirizzo IP dell'utente che accede al sito e delle navigazioni effettuate. Tali log, registrati e archiviati su doppio supporto fisico presso il Data Center centrale di Autostrade per l'Italia a cui può accedere solo personale autorizzato, vengono poi eliminati automaticamente secondo le disposizioni di legge.

#### **5 - Incidenti – Dati relativi alla gestione**

In caso di incidenti sulla rete di Autostrade per l'Italia vengono raccolte informazioni sia tramite la Polizia Stradale, sia tramite il personale addetto della Direzione Regionale interessata.

L'accesso ai dati e l'eventuale integrazione o modifica degli stessi, avviene tramite applicazioni a cui hanno accesso solo personale autorizzato della Direzione Regionale e della Direzione Generale di Roma. Gli accessi alle applicazioni e i dati vengono registrati e archiviati su supporto fisico presso il Data Center centrale di Autostrade per l'Italia.

#### **6 - Tutor**

Il Tutor è un innovativo sistema che permette di rilevare la velocità media dei veicoli.

Autostrade per l'Italia ha sviluppato il progetto Tutor sulla base di un'idea condivisa con la Polizia Stradale e le Associazioni dei Consumatori.

La Polizia Stradale e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti hanno contribuito a definire le specifiche di funzionamento del sistema che, dopo una fase di sperimentazione, è stato sottoposto all'iter di omologazione ministeriale, conseguita nel dicembre 2004.

Ad oggi il sistema Tutor è stato installato su oltre 2200 km ed ha contribuito in misura significativa alla riduzione della mortalità (diminuzione di circa il 75%).

Il Tutor permette, grazie all'installazione di sensori e portali con telecamere, il rilevamento della velocità media lungo tratte autostradali di lunghezza variabile, indicativamente tra 10 e 25 Km.

La velocità media è calcolata in base al tempo di percorrenza: il sistema monitora tutto il traffico e ne registra gli orari di passaggio sotto i portali posti all'inizio ed alla fine della tratta controllata.

I dati relativi ai veicoli la cui velocità media non supera quella consentita vengono immediatamente eliminati ed il sistema non ne tiene traccia.

I dati invece relativi ai veicoli che hanno superato il limite di velocità consentito, vengono crittografati e trasmessi al sistema centrale.

Il Tutor è gestito dalla Polizia Stradale che, per legge, è l'unico soggetto titolato all'uso del sistema per la rilevazione e il sanzionamento delle infrazioni accertate.

La Polizia tratta, in modo esclusivo, tutti i dati rilevati dagli impianti al fine di sanzionare eventuali comportamenti illeciti.

Va precisato che il sistema Tutor controlla i transiti di tutti i veicoli in viaggio sulla tratta autostradale oggetto di verifica e non ha alcun collegamento con il sistema Telepass. Quando infatti accade che il Telepass, in transito sotto un portale Tutor, emetta un suono (il classico "bip"), la spiegazione va ricercata nel fatto che il software dell'apparato, "risvegliato" dagli impianti presenti sul portale, segnali la presenza di una batteria scarica. In questi casi si consiglia quindi la sostituzione della batteria presso uno dei Punto Blu presenti sulla rete autostradale.

## **7 - Telepass – Contratti e Fatture**

Il sistema Telepass prevede la registrazione delle necessarie informazioni anagrafiche del cliente (Nome, Cognome, Residenza, Dati di Conto Corrente o Carta di Credito di appoggio etc.).

Tali informazioni vengono utilizzate per tutte le attività inerenti il servizio, per la fatturazione e per veicolare in forma elettronica informazioni di carattere commerciale relative al servizio di pagamento (ad eccezione di chi ha espresso volontà di non ricevere simili comunicazioni).

Telepass spa (società controllata al 100% da Autostrade per l'Italia), provvede a gestire il processo di addebito delle fatture emesse da Autostrade per l'Italia, corredate dal dettaglio dei viaggi effettuati.

Telepass emette poi propria fattura per l'addebito, al medesimo cliente, del canone di locazione dell'apparato e la quota associativa del servizio.

Le due fatture vengono inviate congiuntamente al cliente in formato elettronico (o cartaceo su specifica richiesta).

Sia i dati che i documenti, cartacei o scannerizzati, in coerenza con le normative di conservazione dei dati fiscali, vengono conservati su sistemi sicuri, accessibili dal solo personale autorizzato, per un periodo di almeno 10 anni.

Gli accessi al sistema di archiviazione dei dati, consentiti solamente a personale autorizzato, vengono tracciati e memorizzati.

## **8 - Calcolo dei Tempi di Percorrenza**

Autostrade per l'Italia è in grado di fornire in tempo reale ai propri clienti un dato previsionale relativo ai tempi di percorrenza necessari per raggiungere le principali destinazioni sulla rete.

Grazie a una serie di sensori dislocati lungo la rete, viene rilevato, ed aggiornato ogni 3 minuti, il tempo medio impiegato dai clienti - dotati di apparato Telepass - appena arrivati a destinazione.

I dati dei singoli transiti Telepass, provenienti dalle piste dislocate presso i vari caselli della rete e dagli apparati di rilevamento posti lungo le carreggiate autostradali, sono privi di qualsiasi riferimento dei dati personali del Cliente e del veicolo sul quale esso è installato. Il sistema preposto al trattamento dei dati dei transiti ai fini del calcolo dei tempi di percorrenza, è infatti un sistema specifico gestito – previa autenticazione - da personale dedicato che non ha invece accesso al sistema che custodisce l'anagrafica dei clienti Telepass.

Attualmente è in corso uno sviluppo del software finalizzato ad introdurre un nuovo processo di crittografia dei dati, permettendo di aumentarne ulteriormente la sicurezza.

I dati vengono elaborati e tra di loro aggregati da processi automatici al fine di produrre in tempo reale i dati previsionali dei tempi di percorrenza.

Il dato analitico viene utilizzato per il calcolo del dato di sintesi ed è reso disponibile:

- agli utenti automobilistici tramite i Pannelli a Messaggio variabile dislocati lungo la rete e il canale radio Isoradio 103.3
- al personale interno dei Centri di Controllo del Traffico attraverso i sistemi informatici che operano sulla Intranet aziendale

Il dato statistico storico è mantenuto poi per le opportune valutazioni previsionali di lungo periodo.

## **9 - Pagamento al Casello con Carte di Credito, Bancomat, Viacard, Contanti**

Presso tutti i caselli autostradali è possibile pagare il pedaggio utilizzando, oltre al Telepass che da solo rappresenta circa il 60% dei transiti, diverse modalità di pagamento: Carte di Credito, Bancomat, Viacard prepagate e di Conto Corrente, Contanti.

Di seguito il dettaglio relativo all'acquisizione e trattamento dei dati relativi ai transiti:

- Viacard di conto corrente: il trattamento è simile a quello del Telepass, cui è associato a livello contrattuale e con cui condivide il processo di fatturazione.
- Carte di Credito e Bancomat: i sistemi rilevano unicamente il codice della carta senza alcuna indicazione relativa all'anagrafica del cliente titolare della stessa o alla relativa data di scadenza. I dati, visibili unicamente da personale specializzato previo processo di identificazione, vengono utilizzati per la trasmissione agli acquirer che procedono

successivamente all'associazione codice carta/anagrafica cliente per il relativo addebito. I dati relativi ai codici delle carte vengono conservati per 12 mesi.

- Viacard a Scalare: le carte sono completamente anonime (il cliente può però chiedere la fatturazione della vendita della carta).

I dati relativi ai transiti regolati con le viacard prepagate vengono conservati per 12 mesi.

- Contanti: nel caso di pagamento tramite contanti, non viene rilevato alcun dato rilevato al transito.

## **10 - Sito Internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it)**

Il sito Internet [www.telepass.it](http://www.telepass.it) è articolato in una sezione "Pubblica", accessibile da tutti i navigatori, e in una sezione "Privata", accessibile dai soli titolari di un contratto Telepass o Viacard di Conto Corrente.

L'accesso alla sezione Privata è possibile tramite l'uso di una User e Password scelte dal cliente in fase di registrazione al sito.

Nella sezione privata i titolari possono gestire i propri contratti, visualizzando le Fatture, i viaggi non ancora fatturati, i propri dati anagrafici e contrattuali (ad esempio le Targhe associate agli apparati), le eventuali promozioni attive etc.

Ad oggi oltre 2 milioni di clienti si sono registrati al sito Telepass.it.

I log degli accessi alla sezione "Privata" sono basati sulla memorizzazione dell'indirizzo IP dell'utente che accede al sito e mantengono traccia di tutte le navigazioni effettuate, come espressamente indicato sul Contratto di adesione al servizio Telepass firmato dal Cliente.

Tali log, registrati e archiviati presso il Data Center centrale di Autostrade per l'Italia a cui può accedere solo personale autorizzato, vengono mantenuti per un periodo di 6 mesi e poi eliminati secondo le disposizioni di legge, come espressamente indicato sul contratto di adesione al servizio Telepass firmato dal Cliente.

## **11 - Saldo via Internet dei Rapporti di Mancato Pagamento**

Sul sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) è stata resa disponibile agli utenti una semplice piattaforma di commercio elettronico attraverso la quale è possibile saldare eventuali Rapporti di Mancato Pagamento, ritirati direttamente in pista o ricevuti per posta presso il proprio domicilio.

Il pagamento può essere effettuato, senza la necessità di registrazione dei dati anagrafici, mediante l'utilizzo di una Carta di Credito, indicando semplicemente il numero di mancato pagamento (10 cifre) riportato nell'attestato di transito, nello scontrino o nel dettaglio transiti allegato alla lettera di sollecito.

Il cliente effettua il pagamento direttamente sul sito internet dell'istituto di credito che gestisce la transazione certificata.

I log degli accessi a tale servizio tengono traccia dell'indirizzo IP dell'utente che accede al sito e di tutte le navigazioni effettuate, ma non memorizzano in chiaro il codice della Carta utilizzata per il pagamento, né gli altri dati personali utilizzati dal Cliente per la transazione.

Tali log, registrati presso il Data Center centrale di Autostrade per l'Italia a cui può accedere solo personale autorizzato, vengono poi eliminati automaticamente secondo le disposizioni di legge.

## **12 - Comunicazioni dei Clienti: E-mail, telefonate, reclami**

I clienti comunicano con Autostrade per l'Italia e le sue società Controllate, ad esempio Telepass spa, con diverse modalità e tramite diversi canali: e-mail, call center, fax, lettere.

Le tematiche trattate riguardano sia temi generali, quali richiesta di informazioni, segnalazioni, suggerimenti, modifiche nei rapporti contrattuali, sia l'esposizione di reclami inerenti i servizi erogati.

Le e-mail pervengono ad un'unica casella di posta e poi, in funzione delle tematiche trattate, vengono smistate ai vari sistemi/processi aziendali per il loro trattamento.

Le comunicazioni vengono archiviate in diversi sistemi centrali, al fine di monitorare le richieste, i relativi interventi e tempi di risoluzione, seguire la storia dei clienti.

Tutti i sistemi aziendali operano nel rispetto delle normative in merito al trattamento dei dati e sono accessibili solamente da personale specializzato mediante apposita procedura di autenticazione.

I dati relativi alle suddette comunicazioni (indirizzi e-mail , numeri di telefono etc.), vengono utilizzati al solo fine di fornire riscontro alle richieste formulate dal cliente.