

Informativa trattamento dati personali - URP 2.0 - URP Online

INFORMATIVA CHE PERMETTE DI CAPIRE COME SONO TRATTATI I DATI PERSONALI DELLE PERSONE FISICHE CHE CONTATTANO L'ENTE TRAMITE IL CENTRALINO TELEFONICO E LA PIATTAFORMA SEGNALA.COMUNE.COMO.IT E QUALI DIRITTI SONO ESERCITABILI

Informazioni fornite alla persona fisica (interessato) i cui dati personali sono trattati dal Comune di Como ai sensi degli artt. 13 e ss. del Reg. UE 679/2016 e del D.Lgs. n. 196/2003

Titolare del trattamento dei dati personali - Il Comune di Como, con sede in Palazzo Cernezzini – Via Vittorio Emanuele II, n. 97, 22100; PEC: protocollo@comune.pec.como.it ; n. tel. **+39 0312521**. Il legale rappresentante del Comune di Como è il Sindaco del medesimo Ente che è contattabile mediante la suddetta p.e.c.

Responsabile protezione dati del titolare del trattamento - Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) ex art. 37 Reg. UE 2016/679 del Comune di Como è Trust Data Solutions s.r.l. - Referente Dott. Alessandro Soldano: e-mail rpd@comune.como.it

Finalità e base giuridica del trattamento - Il Comune di Como, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza e necessità, prescritti dal Reg. UE 679/2016 e dalle disposizioni normative (comunitarie, statali e regionali) di settore, procederà al trattamento - ovvero alla raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, estrazione, consultazione, utilizzo, comunicazione, raffronto, interconnessione e cancellazione - dei dati personali da Lei forniti al momento della telefonata al numero 031/2521, segnatamente: nome, cognome, numero di telefono ed eventuale indirizzo e-mail.

I dati di cui sopra saranno raccolti e trattati con modalità manuale e informatizzata, per via telefonica e telematica, anche attraverso sistemi automatizzati come SPID/CIE/CNS , mediante il loro inserimento in archivi informatici, per il perseguimento delle seguenti finalità:

- Potenziamento dell'interazione con l'utente, partendo dalla necessità di garantire che ogni telefonata/riciesta/segnalazione venga evasa e tracciata in modo legittimo e trasparente;
- Implementazione di un processo definito per la gestione rapida ed efficace dell'assegnazione/presa in carico/risposta delle richieste ai settori di competenza;
- Gestione delle richieste-informazioni/segnalazioni ricevute;
- Assolvimento di specifiche richieste dell'utente.
- Ottenimento di report statistici sulle richieste pervenute, le tempistiche di risposta, le richieste non evase poiché non di competenza comunale, etc.
In ogni caso viene garantito sempre e comunque il rispetto dell'art. 22 GDPR.

I dati personali saranno trattati nel rispetto delle condizioni di liceità previste dal Regolamento UE 679/2016, in particolare, dall'art. 6, par. 1 lett. c) (segnalazioni buche strada, allagamenti e/o situazioni potenzialmente pericolose) ed e) e par. 3, lett. b), Reg. UE 2016/679 e dall'art. 2 ter, commi 1 e 3 del D. Lgs. 196/03. Per l'attività di reportistica finalizzata all'archiviazione nel pubblico interesse, i presupposti e i limiti del trattamento si rinvergono negli articoli 89 Reg. UE 2016/679 e 99 D. Lgs. 196/03.

La base giuridica di questo trattamento è costituita principalmente dai seguenti atti normativi: Legge 7/6/2000 n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", D. Lgs. 7/3/2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale".

Categorie particolari di dati personali, ai sensi dell'articolo 9, par. 1, Reg. UE 679/2016 e dati relativi a condanne penali e reati ai sensi dell'art. 10 Reg. UE 2016/679, che venissero eventualmente riferiti spontaneamente dall'utente non saranno oggetto di registrazione nei sistemi del Comune di Como.

Natura obbligatoria del trattamento dati personali - Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui sopra è obbligatorio poiché necessario per attuare le finalità di trattamento anzidette. La mancata comunicazione di tali dati comporta l'impossibilità per il Comune di Como di fornire il servizio nei termini sopra indicati e gestire le richieste di informazioni e le segnalazioni comunicate.

Conservazione dei dati personali - Il periodo di conservazione dei dati è pari a quello necessario a garantire risposte a segnalazioni/richieste-info che comportino tempi di risposta anche fino a 6 mesi, rispettando il principio di minimizzazione di cui all'articolo 5, par. 1, lettera c) Reg. UE 679/2016, pertanto, i dati relativi a: nome, cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail, C.F. vengono anonimizzati solo dopo n. 6 mesi dal loro ultimo utilizzo/accesso. In ogni caso i dati saranno conservati conformemente alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa che l'Ente è tenuto ad osservare quale criterio di determinazione del relativo periodo di conservazione, nonché, ricorrendone i presupposti.

Comunicazione dei dati personali - I dati trattati per le finalità di cui sopra sono accessibili ai dipendenti e collaboratori del Titolare, assegnati ai competenti uffici del Comune che, nella loro qualità di soggetti espressamente designati al trattamento dei dati e/o amministratori di sistema e/o autorizzati al trattamento sono stati, a tal fine, adeguatamente istruiti dal Titolare. I dati personali possono altresì essere comunicati (cioè resi disponibili a soggetti determinati, in qualunque forma, anche mediante la messa a disposizione, consultazione o mediante interconnessione) ad una serie di potenziali categorie di destinatari: pubbliche amministrazioni locali e nazionali; istituzioni pubbliche; altri soggetti ove esercenti legittimi diritti di accesso nei casi previsti dalla legge; eventuali soggetti esterni nominati responsabili del trattamento da parte del Comune di Como.

I dati personali comunicati non saranno in alcun caso diffusi (cioè resi conoscibili a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la messa a disposizione o consultazione). La gestione e la conservazione dei dati personali raccolti dal Comune di Como avvengono su server ubicati all'interno dell'Ente e/o in cloud e/o su server esterni di fornitori dei servizi online che, ai soli fini della prestazione richiesta, potrebbero venire a conoscenza dei dati personali degli interessati e che saranno debitamente nominati come Responsabili esterni del trattamento a norma dell'art. 28 del Reg. UE 679/2016.

Diritti esercitabili dall'interessato al trattamento - L'interessato potrà esercitare i seguenti diritti:

- i) accedere ai propri dati personali;
- ii) ottenere la rettifica e l'aggiornamento dei propri dati, la cancellazione (fatta eccezione per quelli contenuti in atti che devono essere obbligatoriamente conservati dall'Amministrazione e salvo che sussista un motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento), la limitazione del trattamento, ovvero
- iii) richiedere la portabilità dei dati ove il trattamento si basi sul consenso e la portabilità sia possibile;
- iv) revocare il consenso ove questa base giuridica sia prevista dalla legge ed utilizzabile dal titolare del trattamento;
- v) presentare reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati (www.garanteprivacy.it);

- vi) non essere sottoposto ad una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici negativi o significativi sulla sua persona;
- vii) conferire mandato a professionisti o a enti abilitati al fine di esercitare i detti diritti;
- viii) ricevere la comunicazione da parte del titolare del trattamento per il caso di violazione grave dei propri dati personali.

Opposizione al trattamento - L'interessato può opporsi al trattamento dei propri dati personali nei limiti consentiti dalla legge, ossia per motivi connessi alla sua situazione particolare. Il titolare si asterrà dal trattare ulteriormente i dati personali salvo l'esistenza di legittimi motivi che prevalgano sui diritti e la posizione dell'interessato.

Altre informazioni - Ulteriori informazioni relative al trattamento ovvero ai diritti dell'interessato sono reperibili sulla sezione c.d. "privacy" del portale www.comune.como.it