

## **Informazioni sul trattamento dei dati personali ai fini dell'erogazione dei servizi proattivi ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (RGPD)**

**Titolare del trattamento dei dati personali:** Titolare del trattamento dei dati personali è la società Informatica Alto Adige S.p.A presso Via Crispi 1, 39100 Bolzano, e-mail: [informatica@provincia.bz.it](mailto:informatica@provincia.bz.it); PEC: [formatik.informatica@pec.prov.bz.it](mailto:formatik.informatica@pec.prov.bz.it)

Nel rispetto della Delibera della Giunta Provinciale del 2 febbraio 2024, n. 30, SIAG opera in qualità di titolare del trattamento dei dati personali (i) nell'ambito delle procedure di identificazione e autenticazione informatica al portale myCIVIS e (ii) per le attività connesse alle procedure di erogazione delle funzioni del portale myCIVIS, ivi compresi i servizi proattivi.

La Provincia è Titolare dei trattamenti dei dati personali eseguiti ai fini della messa a disposizione e manutenzione del portale myCIVIS, dell'erogazione dei servizi di assistenza, nonché del monitoraggio e della verifica del livello di soddisfazione dell'utenza.

**Responsabile della protezione dei dati (RPD):** I dati di contatto del RPD del Titolare è il seguente: e-mail: [dpo@siag.it](mailto:dpo@siag.it).

**Finalità del trattamento:** I dati personali, oggetto di trattamento ai fini dell'erogazione dei servizi proattivi del portale myCIVIS, sono trattati dal Titolare nel pieno rispetto dei principi di correttezza, liceità, adeguatezza e pertinenza del trattamento, nonché minimizzazione e necessità di cui al RGPD. In particolare, previa procedura di identificazione e autenticazione informatica al portale myCIVIS, i soggetti interessati possono fruire dei seguenti servizi proattivi:

- (i) trasmissione di comunicazioni proattive riguardanti scadenze imminenti, aggiornamenti successivi a cambi di stato dei servizi;
- (ii) invio di suggerimenti personalizzati su servizi pubblici digitali erogati dalle Ripartizioni competenti della Provincia Autonoma di Bolzano, nonché dagli enti locali e dagli enti strumentali, e funzionalità potenzialmente rilevanti;
- (iii) servizi di assistenza di «*Service Desk Avanzato*», che garantiscono un supporto continuativo e multilivello, in grado di fornire risposte rapide e accurate.

La base giuridica del suddetto trattamento è costituita dal consenso esplicito rilasciato dagli Interessati ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), del RGPD.

Nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, è garantito agli Interessati il diritto di revocare in qualsiasi momento il predetto consenso. Il mancato conferimento del consenso, ovvero la successiva revoca, non pregiudica in alcun modo l'accesso e la fruizione delle funzionalità del portale myCIVIS, né l'accesso ai servizi pubblici. Tuttavia, in assenza del predetto consenso, l'utente non può beneficiare dei servizi proattivi.

Potranno accedere ai dati personali nel rispetto della finalità sopraindicata, i soggetti autorizzati e appositamente istruiti dal Titolare e dai responsabili esterni del trattamento dei dati, qualora presenti, ai sensi dell'articolo 2-*quaterdecies*, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, nonché gli amministratori di sistema individuati e nominati nel rispetto del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008.

Qualora previsto dalla normativa europea, nazionale, o provinciale i dati potranno essere trattati ai fini di ricerca scientifica o storica o statistica, fermo restando l'applicazione di garanzie adeguate quali la minimizzazione, la pseudonimizzazione o l'anonimizzazione dei dati, in conformità all'articolo 89 del RGPD.

**Tipi di dati e origine:** Ai fini del corretto funzionamento dei servizi proattivi sono oggetto di trattamento i seguenti dati personali e informazioni relativi agli interessati:

- a) i dati personali comuni (ad es., nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, recapito telefonico e indirizzo e-mail) di cui all'articolo 4, paragrafo 1, numero 1), del RGPD;
- b) i dati personali e le informazioni raccolte nell'ambito delle interazioni effettuate dagli interessati con i servizi pubblici associati al portale;
- c) i dati personali e le informazioni raccolte nell'ambito delle interazioni effettuate dagli interessati con i servizi di assistenza.

Non sono oggetto di trattamento i dati personali riconducibili alle categorie di dati di cui agli articoli 9 e 10 del RGPD. Tali dati personali possono essere trattati unicamente se forniti volontariamente dall'utente (i.e., web form).

Non sono, inoltre, oggetto di trattamento, ai fini dell'erogazione dei servizi proattivi, i dati personali e le informazioni raccolte in occasione delle chiamate effettuate per il tramite dei canali telefonici (call center) del servizio di assistenza di myCIVIS. Al riguardo, una volta conclusa l'attività di supporto, il portale myCIVIS provvede alla cancellazione automatica delle registrazioni.

Il titolare adotta misure tecniche e organizzative previste dalla normativa vigente, adeguate a garantire un livello di sicurezza idoneo rispetto alla tipologia di dati trattati. Nello specifico, il titolare adotta precise misure di sicurezza volte a scoraggiare l'inserimento di dati personali riconducibili alle categorie di cui agli articoli 9 e 10 del RGPD.

**Responsabile del trattamento dei dati:** Il titolare può ricorrere a specifici soggetti, dotati delle necessarie competenze, nominati quali responsabili del trattamento, ai sensi dell'articolo 28 del RGPD, che forniscono servizi strumentali al raggiungimento delle finalità indicate nella presente informativa.

**Comunicazione e destinatari dei dati:** I dati non sono comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati.

**Trasferimenti di dati:** Non si effettuano ulteriori trasferimenti di dati in Paesi extra UE.

**Diffusione:** Laddove la diffusione dei dati sia obbligatoria per adempiere a specifici obblighi di pubblicità previsti dall'ordinamento vigente, rimangono salve le garanzie previste da disposizioni di legge a protezione dei dati personali che riguardano l'interessato/interessata.

**Durata:** Ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera e), del RGPD, i dati personali trattati saranno adeguatamente conservati presso il titolare per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge, nonché alla luce delle «Linee guida per la formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici» adottate con Determinazione n. 407/2020 dall'AglID.

I dati personali e le informazioni riferibili all'interessato che ha espresso il consenso all'attivazione dei servizi proattivi sono conservati nella piattaforma di gestione dati centralizzata del portale myCIVIS, fino all'eventuale revoca del consenso medesimo da parte dell'Interessato. In caso di revoca del consenso, i predetti dati e informazioni sono oggetto di cancellazione definitiva e irreversibile.

In ogni caso si precisa che qualora l'interessato non acceda al portale myCIVIS per un periodo superiore a 24 mesi, i relativi dati personali sono oggetto di cancellazione.

**Processo decisionale automatizzato:** Il trattamento dei dati non è fondato su un processo decisionale automatizzato.

**Diritti dell'interessato/a:** Ove applicabili e in base alla normativa vigente l'interessato/l'interessata ottiene in ogni momento, con richiesta, l'accesso ai propri dati; qualora li ritenga inesatti o incompleti, può richiederne rispettivamente la rettifica e l'integrazione; ricorrendone i presupposti di legge opporsi al loro trattamento, richiederne la cancellazione ovvero la limitazione del trattamento. La richiesta è disponibile alla pagina web della *Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige*, nella sezione *Amministrazione trasparente - Altri contenuti - Dati ulteriori*.

**Rimedi:** In caso di mancata risposta entro il termine di 30 giorni dalla presentazione della richiesta, salvo proroga motivata fino a 60 giorni per ragioni dovute alla complessità o all'elevato numero di richieste, l'interessato/l'interessata può proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati o inoltrare ricorso all'autorità giurisdizionale.

La presente informativa sul trattamento dei dati personali potrà essere aggiornata al fine di conformarsi alla eventuale normativa, nazionale ed europea, in materia di trattamento dei dati personali e/o di adeguarsi all'adozione di nuovi sistemi, procedure interne o comunque per ogni altro motivo che si rendesse opportuno e/o necessario.