

Informazioni sul trattamento dei dati personali eseguito nell'ambito del servizio di assistenza del portale myCIVIS della piattaforma CIVIS 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 Provincia autonoma di Bolzano presso piazza Silvius Magnago 1, Palazzo 1, 39100 Bolzano, e-mail: segreteria generale@provincia.bz.it; PEC: adm@pec.prov.bz.it

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.

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.

Restano impregiudicate le titolarità dei trattamenti dei dati personali effettuati, ai fini dell'erogazione dei servizi pubblici, da parte delle Ripartizioni della Provincia, nonché degli Enti locali e degli Enti strumentali, ciascuno in relazione alle proprie competenze e finalità istituzionali.

Responsabile della protezione dei dati (RPD): I dati di contatto del RPD della Provincia autonoma di Bolzano sono i seguenti: e-mail: [rpd@provincia.bz.it](mailto: rpd@provincia.bz.it); PEC: [rpd_dsb@pec.prov.bz.it](mailto: rpd_dsb@pec.prov.bz.it).

Finalità del trattamento: I dati personali, oggetto di trattamento ai fini dell'erogazione dei servizi di assistenza 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, nell'ambito del portale myCIVIS i soggetti interessati possono fruire dei servizi di assistenza.

Il servizio di assistenza di myCIVIS è reso disponibile: (i) nell'area pubblica della piattaforma CIVIS, a qualsiasi soggetto interessato senza necessità di una preventiva procedura di identificazione e autenticazione; (ii) nel portale myCIVIS, previa procedura di identificazione e autenticazione informatica.

Il servizio di assistenza è strutturato su canali digitali (mail, webform, chat), telefonici (call center) e sportelli fisici e virtuali (videocall), ed è organizzato su più livelli di competenza e responsabilità:

- Livello L0 (portale web myCIVIS), che offre servizi informativi basati sull'intelligenza artificiale e assistenza automatizzata, per garantire agli utenti un accesso diretto e semplice ai servizi online pubblici;
- Livello L1 (Service Desk CIVIS), che offre un punto di contatto centrale (SPoC- Single Point of Contact) con team di esperti per la gestione di richieste complesse e per il coordinamento dei tutor digitali;
- Livello L1 + (DIGI POINT), che offre dei punti di contatto fisici territoriali con assistenza di facilitazione quale supporto di prossimità per i cittadini nell'accesso ai servizi digitali della pubblica amministrazione;
- Livello L2 (Consulenza specialistica), che offre consulenza specializzata delle Ripartizioni competenti della Provincia, nonché degli Enti Locali e degli Enti Strumentali e tratta richieste particolarmente complesse.

Il servizio di assistenza consente di: (i) gestire in maniera efficiente le richieste di assistenza degli interessati e le relative procedure di gestione e risoluzione; (ii) automatizzare e velocizzare le attività lavorative in carico agli operatori del servizio, riducendo i tempi di attesa e aumentando la soddisfazione dell'utenza; (iii) previo consenso dell'interessato ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a) del RGPD, fornire risposte immediate e precise, in base alle preferenze ed alle esigenze specifiche di ogni singolo Interessato, mediante suggerimenti personalizzati.

Per promuovere una efficiente erogazione delle funzionalità del portale myCIVIS, all'interno dell'area pubblica della piattaforma CIVIS, qualsiasi soggetto interessato, senza necessità di preventiva autenticazione informatica, può conoscere può beneficiare di un servizio di digital human (assistente virtuale), in grado di generare istantaneamente risposte alle domande poste dagli utenti in merito alla piattaforma, al portale e ai servizi pubblici ivi disponibili, senza prevedere il trattamento di dati personali e di un servizio di assistenza, anche tramite webform, in cui possono essere oggetto di trattamento i dati personali comuni degli utenti.

Nel portale myCIVIS:

- (i) qualora l'Interessato abbia aderito ai servizi proattivi, secondo le modalità descritte nell'apposita informativa privacy, l'assistente virtuale è in grado di suggerire servizi potenzialmente di interesse, sulla base dei dati personali e delle informazioni relative al profilo utente, disponibili su myCIVIS o offerti dalle Ripartizioni competenti della Provincia, nonché dagli Enti Locali e dagli Enti Strumentali;
- (ii) qualora l'utente non abbia aderito ai servizi proattivi, l'assistente virtuale fornisce informazioni generali e astratte in quanto: (i) non ha visibilità dei dati personali dell'utente che formula la richiesta; (ii) non può utilizzare, nella generazione delle risposte, le informazioni contenute nel profilo utente. L'assistente virtuale si limita a riconoscere la categoria di appartenenza del profilo (es. persona fisica o persona giuridica), al fine di fornire risposte il più possibile pertinenti.

In particolare, tramite web form, i soggetti interessati possono richiedere supporto sia nella gestione di eventuali problematiche tecniche riscontrate durante l'utilizzo del portale, sia nell'ottenimento di chiarimenti o approfondimenti su specifiche tematiche di interesse in merito alla piattaforma e ai servizi pubblici ivi disponibili. Il web form è composto da un campo di testo liberamente compilabile dall'utente, all'interno del quale è possibile inserire la descrizione della problematica riscontrata, nonché caricare allegati.

La base giuridica del suddetto trattamento è costituita dall'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera e) e paragrafo 3, lettera b) del RGPD, nonché dell'articolo 2-ter del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e, in particolare:

- dall'articolo 8 della Legge del 7 giugno 2000, n. 150 recante «*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*»;
- dalla Delibera della Giunta Provinciale del 21 novembre 2025, n. 948, avente oggetto «*SIPAD – Supporto Integrato ai Progetti di Accelerazione Digitale - Fase 1 (2025-2026)*»;
- dalla Delibera della Giunta Provinciale del 2 febbraio 2024, n. 30, avente ad oggetto «*Definizione della titolarità del Trattamento dei dati di autenticazione myCivis in capo a SIAG*»;

- dalla Delibera della Giunta Provinciale del 24 ottobre 2023, n. 943, avente ad oggetto «*Progetto Bandiera - SIMPLY DIGITAL "Digitalizzazione della pubblica amministrazione della Provincia autonoma di Bolzano" 2023-2025*»;
- dalla Delibera della Giunta Provinciale dell'11 ottobre 2022, n. 743, avente ad oggetto «*Approvazione del protocollo d'intesa tra il Presidente del Consiglio dei Ministri, il Ministro per gli affari regionali e le autonomie, il Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale e la Provincia autonoma di Bolzano avente ad oggetto la collaborazione per la realizzazione del Progetto Bandiera "Digitalizzazione della pubblica amministrazione della Provincia autonoma di Bolzano" e, nello specifico, il PICT 4.1 «Gestione delle relazioni con i cittadini»: allestimento di un sistema informatico di gestione delle relazioni con i cittadini*»;
- dalla Delibera della Giunta Provinciale del 29 marzo 2022, n. 202, avente ad oggetto «*Agenda digitale per l'Alto Adige: Approvazione del documento strategico "Alto Adige Digitale 2022-2026"*»;
- dalla Delibera della Giunta Provinciale del 22 ottobre 2019, n. 858, avente ad oggetto «*Presenza Internet dell'Amministrazione provinciale – Riorganizzazione*».

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.

Preposto/a al trattamento è il Direttore *pro tempore* della Ripartizione Informatica, presso la sede dello stesso.

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 funzionamento del servizio di assistenza sono oggetto di trattamento i dati personali comuni, di cui all'articolo 4, paragrafo 1, del RGPD, inseriti dagli interessati, ai fini dell'inoltro della richiesta di assistenza (webform), quali dati anagrafici (nome e cognome, Codice Fiscale, Partita IVA) e dati di contatto (indirizzo di posta elettronica e, in via facoltativa, recapito telefonico), oltreché le informazioni inserite all'interno del campo liberamente compilabile dall'utente (categoria, descrizione e allegato).

Il funzionamento dell'assistente virtuale nell'area pubblica della piattaforma e nel portale myCIVIS, salvo se l'Interessato ha prestato il proprio consenso all'attivazione dei servizi proattivi, non prevede il trattamento di dati personali ai sensi dell'articolo 4 del GDPR. L'eventuale inserimento dei dati personali può avvenire esclusivamente su base volontaria.

In ogni caso, l'assistente virtuale, nell'elaborazione delle risposte alle domande poste dagli utenti, si limita a fornire informazioni generali e astratte sulla piattaforma, sul portale e sui servizi pubblici. Al riguardo, si rappresenta che il perimetro di risposta del digital human è limitato alla sola knowledge base documentale fornita dalla Provincia. Questo approccio garantisce che le risposte siano basate esclusivamente su informazioni accurate e pertinenti, riducendo il rischio di disinformazione.

I dati personali e le informazioni raccolti in occasione delle chiamate effettuate tramite i canali telefonici (call center) del servizio di assistenza di myCIVIS sono trattati esclusivamente per il tempo strettamente necessario alla gestione e alla risoluzione della richiesta di assistenza presentata dall'interessato.

In tale contesto, (i) gli operatori del Livello 1 possono richiedere al chiamante i relativi dati personali (nome e cognome e anno di nascita qualora i predetti dati non risultino chiaramente comprensibili nel corso della conversazione) per consentirne l'identificazione e garantire la corretta gestione delle relative esigenze; (ii) gli operatori del Livello 2 possono richiedere altresì il codice fiscale, al fine di assicurare la corretta individuazione del soggetto chiamante, nonché per prevenire errori identitari che potrebbero incidere su posizioni personali o amministrative dell'interessato. In alternativa, l'operatore del Livello 2 può utilizzare il sistema di OTP (One-Time Password), ossia una password temporanea generata per la singola sessione, per verificare l'identità del chiamante in tempo reale. In tali casi, il chiamante accede al portale myCIVIS e il sistema, automaticamente, genera il codice OTP, che deve essere comunicato all'operatore ai fini della corretta esecuzione della procedura di identificazione.

Si precisa che gli Interessati che si avvalgono del servizio di call center del portale myCIVIS sono preventivamente informati del trattamento sopradescritto mediante uno specifico messaggio audio informativo, volto a segnalare l'avvio della registrazione della chiamata.

Responsabile del trattamento dei dati: Ai sensi dell'articolo 28 del RGPD, il titolare del trattamento ha nominato quale responsabile del trattamento dei dati personali, la società Informatica Alto Adige S.p.A.

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

Essi potranno essere comunicati a: soggetti che forniscono servizi per la manutenzione e gestione del sistema informatico dell'Amministrazione provinciale e/o del sito Internet istituzionale dell'Ente anche in modalità cloud computing. Il cloud provider Microsoft Italia Srl, fornitore alla Provincia del servizio Office365, si è impegnato in base al contratto in essere a non trasferire dati personali al di fuori dell'Unione Europea e i Paesi dell'Area Economica Europea (Norvegia, Islanda e Liechtenstein), senza le adeguate garanzie previste al capo V del Regolamento.

I destinatari dei dati di cui sopra svolgono la funzione di responsabile del trattamento dei dati.

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'AglD.

In particolare, i dati personali trattati ai fini dell'erogazione del servizio di assistenza sono conservati in un'apposita banca dati del portale myCIVIS per il periodo di tempo pari a 24 (ventiquattro) mesi dalla conclusione del processo di gestione della richiesta di supporto.

Con specifico riguardo al contenuto delle conversazioni telefoniche e delle eventuali trascrizioni, si rappresenta che lo stesso è reso accessibile agli operatori unicamente per il periodo necessario alla gestione e alla risoluzione della richiesta di assistenza. Una volta conclusa l'attività di supporto, il portale provvede alla cancellazione automatica delle registrazioni.

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

Diritti dell'interessato/a: 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.