

**Informazioni sul trattamento dei dati personali relativi agli operatori 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](mailto:segreteria generale@provincia.bz.it); PEC: [adm@pec.prov.bz.it](mailto:adm@pec.prov.bz.it)

La Provincia è titolare dei trattamenti dei dati personali eseguiti ai fini dell'erogazione dei servizi di assistenza.

**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 relativi agli operatori del servizio di assistenza 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, il trattamento dei dati personali relativi agli operatori è effettuato al fine di consentire il corretto svolgimento delle attività lavorative da parte degli stessi.

Nell'ambito delle predette attività, gli operatori utilizzano specifici strumenti digitali messi a disposizione dal titolare, offerti da Microsoft Dynamics 365 (ad es., Copilot e Teams). In particolare, il portale myCIVIS prevede la creazione di un profilo utente dedicato per ciascun operatore, che mira a garantire l'identificazione univoca dello stesso all'interno del sistema, finalizzato ad assicurare l'accesso alle funzionalità strettamente necessarie allo svolgimento delle attività assegnate.

Al riguardo, gli operatori possono operare su più livelli di competenza e responsabilità, quali:

- 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.

Si precisa che servizio di assistenza non prevede misure di controllo a distanza degli operatori, in quanto:

- non vengono utilizzati strumenti audiovisivi o strumenti di monitoraggio finalizzati alla valutazione della produttività individuale, nel rispetto delle fonti normative e regolatorie di settore;
- gli strumenti digitali sono impiegati esclusivamente per supportare l'efficienza operativa e la qualità del servizio di assistenza, e non per il controllo dell'attività lavorativa;
- le registrazioni delle conversazioni telefoniche effettuate dall'operatore possono essere ascoltate esclusivamente solo tra operatori che gestiscono la medesima richiesta di assistenza, nel rispetto dei principi in materia di protezione dei dati personali e in modo da prevenire qualsiasi forma di discriminazione o controllo a distanza illecito;
- l'operatore è abilitato a interrompere, in qualsiasi momento, la registrazione e/o la trascrizione della chiamata, qualora ciò sia necessario in relazione alla specifica richiesta di assistenza.

La Provincia, nell'ambito delle attività di monitoraggio amministrativo sulla qualità e sull'efficienza del portale: (i) non esegue controlli individuali sull'attività lavorativa dei singoli operatori; (ii) visualizza esclusivamente dati aggregati secondo apposite procedure, organizzati in report e aventi ad oggetto esclusivamente metriche e indicatori relativi a profili tecnici e organizzativi connessi all'utilizzo e al funzionamento del servizio di assistenza.

Il servizio di assistenza mira a fornire strumenti tecnologici innovativi ed efficaci volti a potenziare l'organizzazione delle attività di back office degli operatori, al fine di accrescere la qualità del servizio di assistenza, nonché a migliorare la fruizione di tutti i servizi pubblici digitali erogati dall'amministrazione provinciale.

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:

- (i) dall'articolo 8 della Legge del 7 giugno 2000, n. 150 recante «*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*»;
- (ii) 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)*»;
- (iii) 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*»;
- (iv) 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*»;
- (v) 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*»;
- (vi) 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"*»;
- (vii) 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:** I dati personali relativi agli operatori oggetto di trattamento nell'ambito del portale myCIVIS sono: i dati anagrafici (nome, cognome), i dati di contatto (indirizzo e-mail, numero di cellulare), nonché le informazioni relative all'organizzazione di appartenenza (ad es., territorio, business unit).

**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'AgID.

Si precisa che non sono oggetto di conservazione le informazioni riconducibili alle attività lavorative dei singoli operatori (ad es., report giornalieri sulle durate delle chiamate, numero di chiamate ricevute, richieste di ausilio ad altri operatori).

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.