

INFORMATIVA AGLI UTENTI DEL CONTACT CENTER UNICO ai sensi Regolamento UE n. 679/2016 ("GDPR")

Gentile Utente,

con il presente documento desideriamo rappresentarLe le principali informazioni sul trattamento dei dati personali effettuato tramite il Contact Center Unico (di seguito "CCU"), ai sensi dell'art. 13 del GDPR.

CHI TRATTA I DATI

Il Comune di Venezia, Azienda Veneziana della Mobilità S.p.a., Ve.La. S.p.a., in virtù del vigente Accordo di Contitolarità ex art. 26 GDPR, sono i soggetti che, in qualità di Contitolari, definiscono le finalità e i mezzi del trattamento dei dati effettuato attraverso il CCU.

QUALI DATI PERSONALI CHE LA RIGUARDANO POSSONO ESSERE RACCOLTI

Possono essere raccolte le seguenti categorie di dati personali che La riguardano:

- **Dati anagrafici e di contatto**, quali nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, indirizzo, numero di telefono, numero di cellulare, indirizzo e-mail;
- **Categorie particolari di dati personali**, quali, ad esempio, quelli relativi alla sfera economico-sociale (appartenenza alle categorie protette, richieste beneficio), allo stato di salute (disabilità, ...);
- **Dati relativi al servizio richiesto**, quali informazioni relative ad una tratta di trasporto pubblico, al giorno/ora di prenotazione di un servizio;
- **Dati economici**, quali informazioni relative ai pagamenti e alle modalità di pagamento, dati di fatturazione, ecc
- **Dati relativi allo stato di avanzamento delle istanze** presentate attraverso il Touchpoint - DiMe.

Ai fini del Regolamento, Lei viene identificato come "**Interessato**".

I **Dati Personali** e le **Categorie particolari di dati personali** vengono di seguito indicati, in modo abbreviato, come "**Dati**".

PER QUALI FINALITÀ POSSONO ESSERE UTILIZZATI I SUOI DATI E SU QUALE PRESUPPOSTO GIURIDICO

I Suoi Dati sono raccolti al fine di assisterLa per richiedere servizi erogati dai Contitolari o per ottenere riscontro alle eventuali **richieste, istanze, reclami, segnalazioni** da Lei già formulate attraverso il medesimo canale del CCU o il Touchpoint - DiMe.

Il trattamento di dati personali deve essere legittimato da uno dei presupposti giuridici previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali come di seguito descritti.

Presupposto del trattamento per il Comune di Venezia: esecuzione di compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio di pubblici poteri ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lett. e) del GDPR. Nello specifico:

- DECRETO LEGISLATIVO 23 dicembre 2022, n. 201 Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica;
- REGOLAMENTO (UE) N. 1303/2013 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 17 dicembre 2013, recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione

e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, e che ha abrogato il regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio;

- Decisione della Commissione Europea C(2014)8021 del 29.10.2014 che ha approvato determinati elementi dell'accordo di partenariato con l'Italia;
- Decisione della Commissione Europea C(2015)4998 del 14.7.2015 che ha approvato il programma operativo "PON Città metropolitane" per il sostegno del Fondo europeo di sviluppo regionale e del Fondo sociale europeo nell'ambito dell'obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione" in Italia.

Per gli altri Contitolari: adempimento degli obblighi contrattuali/precontrattuali, legittimo interesse ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lett. b) e f) del GDPR.

OBBLIGO DI CONFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

Il conferimento dei Suoi Dati è obbligatorio ai fini della gestione delle istanze, richieste, segnalazioni, reclami e il mancato conferimento degli stessi comporta l'impossibilità di accedere ai servizi erogati dal CCU, nonché di procedere a tutti gli altri adempimenti connessi al perseguimento delle finalità di cui sopra.

COME SONO TRATTATI I SUOI DATI PERSONALI

Il trattamento dei Suoi Dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e potrà essere effettuato anche attraverso modalità automatizzate atte a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.

Il trattamento avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza mediante l'utilizzo di procedure idonee ad evitare il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione.

PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO LE SUE INFORMAZIONI

Conserviamo i Suoi Dati solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata.

Limitiamo l'accesso ai Suoi Dati solamente a coloro che necessitano di utilizzarli per finalità rilevanti.

I Suoi Dati che non siano più necessari, o per i quali non vi sia più un presupposto giuridico per la relativa conservazione, vengono anonimizzati irreversibilmente (e in tal modo possono essere conservati) o distrutti in modo sicuro.

Qui di seguito riportiamo i tempi di conservazione in relazione alla finalità sopra indicata:

Gestione operativa e finalità a questa strettamente connesse per rispondere alle Sue richieste: i dati trattati potranno essere conservati per 5 anni per il Comune di Venezia e 1 anno per gli altri Contitolari, fatte salve esigenze di difesa dei Contitolari in eventuali controversie.

I Contitolari provvederanno alla cancellazione/anonimizzazione dei suoi Dati quando il trattamento dei medesimi non sarà più necessario per lo scopo per il quale sono stati raccolti.

CON CHI POSSIAMO CONDIVIDERE I SUOI DATI PERSONALI

Ai Suoi Dati personali possono avere accesso i dipendenti debitamente autorizzati, nonché i fornitori esterni, nominati, se necessario, responsabili del trattamento, che forniscono supporto per l'erogazione dei servizi, ai sensi dell'art. 28 GDPR.

I SUOI DIRITTI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI E IL SUO DIRITTO DI AVANZARE RECLAMI INNANZI ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO

Lei ha diritto di ottenere dai Contitolari, se sussistono le condizioni previste dalla legge:

- l'accesso ai Dati che La riguardano, nonché la loro rettifica;
- la cancellazione dei Dati, ove concesso dalla normativa vigente;

- l'integrazione dei Dati incompleti;
- la limitazione del trattamento, ove concesso dalla normativa vigente.

CONTATTI

Qualora avesse domande in merito al trattamento da parte nostra dei Suoi Dati, abbia necessità di copie di Suoi documenti, voglia esercitare il diritto di accesso o uno dei diritti sopra citati, potrà contattare i Contitolari al seguente indirizzo mail: dimeprivacy@comune.venezia.it

Le comunichiamo anche che i Contitolari hanno nominato ciascuno un proprio responsabile della protezione dei dati personali (data protection officer - DPO), i cui i dati di contatto sono rispettivamente:

Per Comune di Venezia rpd@comune.venezia.it;

Per Azienda Veneziana della Mobilità S.p.a. e Ve.La S.p.a. dpogruppoavm@avmspa.it;

a cui Lei potrà rivolgersi in via generale per le questioni attinenti la protezione dei dati personali e i relativi diritti.

In base a quanto previsto dall'art. 77 del Regolamento UE 2016/679, in caso di presunte violazioni del regolamento stesso, Lei potrà proporre un eventuale reclamo all'Autorità di Controllo Italiana - Garante per la protezione dei dati personali, fatta salva ogni altra forma di ricorso amministrativo o giurisdizionale.