

## **INFORMATIVA ESTESA PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO CONTACT CENTER DI ARIA - SUPPORTO ACQUISTI PA**

### **INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La presente Informativa è resa ai sensi dell'art. 13 Regolamento (UE) 679/2016 (Regolamento generale sulla protezione dei dati) (di seguito "Regolamento" o "GDPR") con l'obiettivo di rendere informazioni circa le finalità e le modalità di trattamento dei dati personali, gli eventuali destinatari degli stessi nonché i diritti riconosciuti ai soggetti interessati.

#### **Titolare del trattamento dei dati personali**

Il titolare del trattamento dei dati personali è l'Azienda Regionale per l'innovazione e gli Acquisti della Regione Lombardia, Via T. Taramelli, 26 - 20124, MILANO (di seguito, brevemente "ARIA S.p.A." o "Titolare").

#### **Il Responsabile della Protezione dei Dati**

Il Titolare ha designato il Responsabile della Protezione dei Dati, meglio conosciuto come Data Protection Officer (di seguito solo "DPO"), il quale è raggiungibile all'indirizzo e-mail [rpd@ariaspa.it](mailto:rpd@ariaspa.it) o via posta ordinaria al seguente indirizzo: Via T. Taramelli, 26 - 20124, MILANO.

#### **Finalità del trattamento e base giuridica**

I dati personali identificativi e di contatto (nome, cognome, codice fiscale personale, indirizzo di posta elettronica e/o di posta elettronica certificata, contatti telefonici, Ente/Operatore Economico di appartenenza, relativi ruoli e funzioni ricoperti) saranno trattati nel rispetto del Regolamento e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. n. 196/2003 come novellato dal D.lgs. n. 101/2018) e saranno utilizzati dal Titolare per le seguenti finalità:

- per fornire supporto tecnico e operativo agli utenti dei servizi di ARIA S.p.A., ai fini della registrazione, accesso e abilitazione ai servizi di e-procurement di ARIA S.p.A. e, nello specifico, alla piattaforma per l'e-procurement SINTEL (Sistema di Intermediazione Telematica della Regione Lombardia) al Negozio Elettronico NECA e ad ogni altro strumento sviluppato e promosso al fine di consentire lo svolgimento delle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture da parte della Regione e delle Pubbliche Amministrazioni tramite l'utilizzo di sistemi telematici;
- per acquisire le informazioni strettamente necessarie alla gestione delle richieste di informazioni relative ai servizi e alle iniziative in corso di ARIA S.p.A.
- per lo svolgimento di eventuali attività di comunicazione, divulgazione e promozione dei servizi e degli strumenti di ARIA S.p.A.
- per la somministrazione agli utenti del servizio di Contact Center di indagini di customer satisfaction (anonime), per la verifica della qualità percepita del servizio.

Il conferimento dei dati è necessario per la gestione della richiesta pervenuta dall'utente; la mancata indicazione dei dati personali comporta l'impossibilità di adempiere esattamente al servizio di assistenza richiesto.

Per il trattamento dei dati per le finalità sopra indicate non è richiesto il consenso in quanto il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (Art. 6.1 (b) del Regolamento).

### **Modalità del trattamento**

I dati personali saranno trattati dal Titolare e dal personale autorizzato, con sistemi informatici e manuali, secondo i principi di correttezza, lealtà e trasparenza previsti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, tutelando la riservatezza dell'interessato e i suoi diritti mediante l'adozione di idonee misure tecniche ed organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio.

### **Destinatari dei dati**

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, i dati personali saranno comunicati al Responsabile del Trattamento e a soggetti terzi che svolgono attività di gestione del contact center e assistenza alla clientela per conto di quest'ultimo. I Suoi dati personali saranno inoltre comunicati a fornitori e consulenti, incaricati di operazioni di manutenzione dei contenuti del sito web o la fornitura di determinate funzioni o servizi ad esso relativi. I destinatari avranno accesso alle informazioni personali solamente nella misura richiesta dallo svolgimento delle proprie funzioni, secondo determinati obblighi contrattuali di riservatezza. I destinatari dei dati sono designati dal Titolare, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento, quali responsabili del trattamento.

### **Conservazione dei dati**

. I criteri utilizzati per determinare il periodo di conservazione applicabile sono i seguenti: la conservazione dei dati personali oggetto della presente informativa avverrà per il tempo necessario (i) alla gestione del servizio di assistenza richiesto dal cliente, (ii) alla gestione di reclami o specifiche richieste del cliente, (iii) a far valere diritti in sede giudiziaria nonché (iv) per il tempo previsto da norme di legge applicabili.

### **Diritti degli interessati**

Gli interessati hanno il diritto di ottenere dal Titolare, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento, oltre al diritto alla portabilità (art. 15 e ss. del Regolamento).

L'apposita richiesta è inviata all'attenzione della "Struttura supporto Informativo e Protezione Dati Personali" all'indirizzo e-mail [uffprivacy.siss@ariaspa.it](mailto:uffprivacy.siss@ariaspa.it) ovvero al seguente indirizzo: Via T. Taramelli, 26 - 20124, MILANO.

### **Diritto di reclamo**

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).