**INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

**CONNESSO AL SERVIZIO DI CONTACT CENTER REGIONALE DI ARIA S.P.A. – SUPPORTO ACQUISTI PA**

Prima che Lei ci fornisca i dati personali che La riguardano, in armonia con quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016 c.d. GDPR (General Data Protection Regulation – Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito anche “Regolamento”) e dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 c.d. Codice Privacy (come novellato dal D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101), il cui obiettivo è quello di proteggere i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche, in particolare il diritto alla protezione dei dati personali, è necessario che prenda visione di una serie di informazioni che possono aiutarLa a comprendere le motivazioni per le quali verranno trattati i Suoi dati personali, spiegandoLe quali sono i Suoi diritti e come li potrà esercitare.

# Finalità e base giuridica del trattamento dei dati personali

Il trattamento interessa le seguenti tipologie di dati:

1. dati personali comuni e di contatto (es.: 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).

Lei è informato che i Suoi dati personali, raccolti nell’ambito del servizio di assistenza all’utenza erogato mediante il Contact Center Regionale Supporto Acquisti PA, sono trattati da ARIA S.p.A. per il perseguimento delle seguenti finalità:

1. 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 in esecuzione di un contratto. La base giuridica per tale finalità di trattamento risiede nell’Art. 6, par. 1, lett. b) del Regolamento;
2. per riscontrare le richieste di informazioni relative ai servizi e alle iniziative in corso di ARIA S.p.A. La base giuridica per tale finalità di trattamento risiede nell’Art. 6, par. 1, lett. b) del Regolamento;
3. per adempiere agli obblighi di legge a cui è soggetto il Titolare del trattamento; in questo caso la base giuridica del trattamento risiede nell’Art. 6, par.1, lett. c) del Regolamento;
4. per accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare in sede giudiziaria; in questo caso la base giuridica del trattamento risiede nel legittimo interesse del Titolare alla difesa dei propri diritti ai sensi dell’Art. 6, par.1, lett. f) del Regolamento.

Il Titolare La informa che le chiamate inbound potrebbero essere registrate, esclusivamente al fine di monitorare la qualità del servizio reso agli Interessati e per finalità di miglioramento dello stesso. Di tale circostanza viene data opportuna informativa mediante avviso orale all’interessato all’inizio di ciascuna telefonata. Con riferimento a tale trattamento, la base giuridica risiede nel legittimo interesse del Titolare al miglioramento del servizio offerto ai sensi dell’Art. 6, par.1, lett. f) del Regolamento.

# Modalità del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici o automatizzati in conformità ai principi di necessità e minimizzazione, e così per il solo tempo strettamente richiesto per il conseguimento delle finalità perseguite. Il Titolare del trattamento adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza idoneo rispetto alla tipologia di dati trattati.

# Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è ARIA S.p.A. - Azienda Regionale per l’Innovazione e gli Acquisti S.p.A.(C.F./P. IVA 05017630152) - con sede in Via Torquato Taramelli 26, 20124 Milano (MI), Italia.

# Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)

Il Responsabile della Protezione dei Dati (“RPD”) di ARIA S.p.A. può essere contattato al seguente indirizzo di posta elettronica: rpd@ariaspa.it.

# Natura del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto

Il conferimento dei dati personali è facoltativo, tuttavia un suo eventuale rifiuto o il conferimento di informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire agli Operatori del Contact Center Regionale di riscontrare le Sue richieste e/o fornire il servizio di assistenza richiesto.

# Comunicazione e diffusione dei dati personali

I Suoi dati saranno trattati esclusivamente dal Titolare del trattamento, dai responsabili nominati (es.: soggetti terzi che svolgono attività di gestione del Contact Center e assistenza alla clientela per conto del Titolare) nonché dal relativo personale appositamente istruito al trattamento e alla protezione dei dati al fine di assicurare il medesimo livello di sicurezza offerto dal Titolare. I dati personali non saranno mai comunicati a terzi se non in assolvimento di eventuali obblighi di legge.

I dati non saranno in alcun modo diffusi.

# Processi automatizzati e profilazione

I dati personali conferiti non sono soggetti ad alcun processo decisionale interamente automatizzato, ivi compresa la profilazione, che possa produrre nei Suoi confronti effetti giuridici, ovvero che possa incidere significativamente sulla Sua persona.

# Trasferimento dei dati personali verso Paesi non appartenenti all’Unione Europea

I dati raccolti ed elaborati non sono trasferiti presso società o altre entità al di fuori del territorio comunitario.

# Tempi di conservazione dei dati

La informiamo che i Suoi dati personali verranno conservati per il periodo necessario al perseguimento degli scopi per i quali è stato effettuato il trattamento. In particolare, 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 necessario al corretto assolvimento delle finalità del trattamento perseguite e/o previsto da norme di legge applicabili.

# Diritti dell’interessato

In qualità di interessato al trattamento, Lei ha facoltà di esercitare, nei casi espressamente previsti ai sensi di legge (Art. 15 e ss., Regolamento UE 2016/679), i seguenti diritti:

a) chiedere al Titolare del trattamento l’acceso ai dati personali che lo riguardano, e/o la loro eventuale rettifica o cancellazione;

b) chiedere al Titolare del trattamento la limitazione del trattamento che lo riguarda, ovvero opporsi al trattamento;

c) esigere la c.d. “portabilità” dei dati (ovvero la loro comunicazione in un formato strutturato, di uso comune, e leggibile da un dispositivo automatico), anche al fine di poter comunicare i Suoi dati personali ad un altro Titolare del trattamento;

d) proporre reclamo ad un’autorità di controllo (il Garante per la protezione dei dati personali).

Le sue Richieste per l’esercizio dei Suoi diritti dovranno essere inviate all’indirizzo di posta elettronica uffprivacy.siss@ariaspa.it oppure a mezzo posta raccomandata all'indirizzo Via Torquato Taramelli 26, 20124 Milano all'attenzione della “Struttura Supporto Normativo Protezione dei Dati Personali di ARIA S.p.A.”.