INFORMATIVA PRIVACY

INFORMATIVA PRIVACY SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LE ATTIVITA' EROGATE TRAMITE IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

1. Premessa

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 Regolamento Generale per la protezione dei dati personali (in seguito Regolamento Europeo) "Regolamento del Parlamento europeo relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)" l'Agenzia Regionale per le Politiche Attive del Lavoro – ARPAL Umbria, in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuta a fornire informazioni in merito all'utilizzo dei dati personali, **nell'ambito delle attività del servizio di Contact center di ARPAL Umbria**.

2. Identità e dati di contatto del titolare del trattamento e del legale rappresentante (art. 13, par. 1, lett. a) reg. (ue) 2016/679)

- Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente informativa è ARPAL Umbria – Agenzia Regionale per le Politiche Attive del Lavoro, con sede in con sede in Corso Vannucci 96 – 06121 Perugia
- Il rappresentante legale dell'agenzia è il Presidente Prof. Stefano Giubboni
  Dati di contatto PEC: arpal@postacert.umbria.it

3. Il Responsabile della protezione dei dati personali - dati di contatto (art. 13, par. 1, lett. b) Reg. (UE) 2016/679)

Il Titolare ha provveduto a nominare il Responsabile della protezione dei dati, i cui contatti sono pubblicati nel portale istituzionale https://www.arpalumbria.it/privacy-trattamento-dati

Il Responsabile della protezione dei dati designato da Arpal Umbria è contattabile all'indirizzo mail: dpoarpal@regione.umbria.it

4. Responsabili del trattamento (art. 28 Reg. (UE) 2016/679)

Arpal Umbria può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui mantiene la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Arpal Umbria formalizza istruzioni, compiti ed oneri in capo a tali soggetti terzi con la designazione degli stessi a "Responsabili del trattamento". Sottopone tali soggetti a verifiche periodiche al fine di constatare il mantenimento dei livelli di garanzia registrati in occasione dell'affidamento dell'incarico iniziale.

5. **Soggetti autorizzati al trattamento (art. 29 Reg. (UE) 2016/679)**

I dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato e informato in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei dati personali.

6. **Modalità, base giuridica del trattamento dei dati (art. 13, par. 1, lett. c) Reg. (UE) 2016/679) e finalità del trattamento**:

ARPAL Umbria, in qualità di titolare tratterà i dati personali con modalità prevalentemente informatiche e telematiche.
Il trattamento si fonda sulla seguente base giuridica: esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di un potere pubblico.

Il trattamento è svolto per le seguenti finalità:

- attività del SERVIZIO DI CONTACT CENTER di ARPAL Umbria. Le telefonate ricevute (risposte/non risposte) sono salvate in un apposito registro informatico con le relative informazioni (durata, operatore che ha risposto ect.) che rimane a disposizione degli operatori di Arpal Umbria per eventuali contatti telefonici successivi alla chiamata.

7. **Categorie di dati personali in questione (art. 14, par. 1, lett. d) Reg. (UE) 2016/679)**

I dati personali oggetto di trattamento appartengono alla seguente categoria: dati comuni.

8. **Obbligatorietà conferimento dati (art. 13, par. 2, lett. e) Reg. (UE) 2016/679)**

Il conferimento dei dati richiesti per le finalità descritte dalla presente informativa è obbligatorio ai fini della gestione delle attività del servizio di assistenza telefonica reso tramite CONTACT CENTER.

9. **Destinatari o eventuali categorie di destinatari dei dati personali (art. 13, par. 1, lett. e) Reg. (UE) 2016/679)**

All'interno dell'Amministrazione i dati saranno trattati dal personale e da collaboratori dei Servizi di ARPAL Umbria.

All'esterno dell'Amministrazione i dati verranno trattati da soggetti espressamente nominati come Responsabili esterni del trattamento, i cui dati identificativi sono conoscibili tramite richiesta da avanzare al Responsabile per i Dati Personali.

Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

10. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE o a Organizzazioni internazionali (art. 13, par. 1, lett. f) Reg. (UE) 2016/679)

I suoi dati trattati secondo quanto descritto dalla seguente informativa non sono soggetti a trasferimento dei dati personali a Paesi extra Ue o a Organizzazioni internazionali.

11. Periodo di conservazione dei dati personali (art. 13, par. 2, lett. a) Reg. (UE) 2016/679)

I dati saranno trattati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti, ovvero per i tempi previsti da specifiche normative. In ogni caso, i dati relativi alle chiamate sono conservati in uno specifico repository, ad accesso controllato e consentito solo ad un limitato numero di persone autorizzate al trattamento, dotate di specifiche credenziali di autenticazione – nella forma di strong authentication – e fornite di istruzioni scritte ai sensi degli articoli 29 e 32 del Regolamento. Tali dati saranno cancellati definitivamente dopo il novantesimo giorno decorrente dalla registrazione.

12. Diritti dell'interessato (art. 13, par. 2, lett. b) e d) Reg. (UE) 2016/679)

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento 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 (artt. 15 e ss. del RGPD).

L'apposita istanza alla Agenzia Regionale per le Politiche Attive del Lavoro – ARPAL Umbria è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso ARPAL Umbria (*Agenzia Regionale per le Politiche Attive del Lavoro – ARPAL Umbria - Responsabile della Protezione dei dati personali, Corso Vannucci 96 – 06121 Perugia, e-mail:* dpoarpal@regione.umbria.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali quale autorità di controllo secondo le procedure previste

13. Dati soggetti a processi decisionali automatizzati (art. 13, par. 2, lett. f) Reg. (UE) 2016/679)

I dati trattati secondo quanto descritto dalla seguente informativa non sono soggetti a processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4.