

**INFORMATIVA PRIVACY**  
**Regolamento 679/2016/UE**  
**Informativa Interessati – Gestione dei Rapporti CDC-CRM**

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation", informiamo che Roma Capitale tratta i dati personali da lei forniti e liberamente comunicati. Roma Capitale garantisce che il trattamento dei suoi dati personali si svolge nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della sua dignità, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

**1. Titolare del trattamento dei dati personali (Art. 13.1.a Regolamento 679/2016/UE)**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Roma Capitale. Alla data odierna ogni informazione inerente il Titolare, congiuntamente all'elenco aggiornato dei Responsabili e degli Amministratori di sistema designati, è reperibile presso il Palazzo Senatorio, via del Campidoglio 1, 00186 Roma; PEC: protocollo.gabinettosindaco@pec.comune.roma.it.

**2. Data Protection Officer (DPO) / Responsabile della Protezione dei dati (RPD) (Art. 13.1.b Regolamento 679/2016/UE)**

Il Responsabile per la protezione dei dati personali (Data Protection Officer - "DPO") di Roma Capitale è raggiungibile al seguente indirizzo e-mail: [dpo@comune.roma.it](mailto:dpo@comune.roma.it)

**3. Finalità del trattamento dei dati personali (Art. 13.1.c Regolamento 679/2016/UE) e base giuridica**

Tutti i dati personali degli interessati, ed eventualmente quelli appartenenti a categorie particolari di cui all'art. 9 del Regolamento UE o relativi a condanne penali e reati ai sensi dell'art. 10 del Regolamento UE, sono trattati dal Titolare del trattamento sulla base di uno o più dei seguenti presupposti di liceità:

- assolvere ad adempimenti previsti da leggi, da regolamenti, dalla normativa comunitaria e per lo svolgimento delle funzioni istituzionali (articolo 6.1.c Regolamento 679/2016/UE);
- esercitare un compito di interesse pubblico connesso all'esercizio di pubblici poteri (articolo 6.1.e, articolo 9.2.g Regolamento 679/2016/UE);
- consenso dell'interessato (articolo 6.1.a Regolamento 679/2016/UE).
- legittimo interesse del Titolare del trattamento (articolo 6.1.f Regolamento 679/2016/UE).

In elenco le finalità per cui i dati personali dell'Interessato verranno trattati:

- inserimento nelle anagrafiche e nei database informatici capitolini;
- elaborazione di statistiche interne ed in particolare elaborazione dello storico delle interazioni intrattenute dall'interessato con l'Ente attraverso tutti i canali di contatto attivati;
- gestione delle istanze/ricieste/segnalazioni/reclami presentati in relazione ai servizi offerti e/o erogati da Roma Capitale e/o dalle Società partecipate dall'Ente attraverso i seguenti canali: Casa Digitale del cittadino, ChiamaRoma 060606; Uffici Relazioni con il Pubblico delle strutture capitoline;
- invio di comunicazioni su iniziative ed eventi istituzionali di Roma Capitale oltre che informazioni di pubblica utilità, ivi incluse le comunicazioni del Dipartimento di Protezione Civile (es. eventi emergenziali). La cadenza delle comunicazioni tipicamente non supererà un invio giornaliero a meno che l'eventuale carattere emergenziale non renda necessaria una frequenza diversa. Le comunicazioni potranno essere inviate tramite email, sms, sistemi di messaggistica istantanea (es. Whatsapp). Lei ha la possibilità di richiedere la ricezione di informazioni relative a specifici Municipi ed aree tematiche. La compilazione di tali caselle comporterà l'invio di comunicazioni differenziate per specifici territori. Il trattamento si basa sul consenso dell'interessato. Si rappresenta che, in ogni momento, può effettuare la disiscrizione oppure opporsi al trattamento per uno specifico canale tra quelli sopra indicati;
- il Titolare potrà utilizzare i recapiti da Lei forniti per svolgere attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati da Roma Capitale. Il trattamento, in questo caso, si basa sul legittimo interesse del Titolare.

La informiamo che i suoi dati di contatto potranno essere utilizzati, sui diversi canali afferenti al sistema CRM di Roma Capitale al fine di riconoscerla e ricontattarla in merito a sue specifiche richieste.

**4. Le modalità del trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei suoi dati personali avviene presso le sedi e gli uffici del Titolare o qualora fosse necessario, presso i soggetti indicati al paragrafo 6, utilizzando sia supporti cartacei che informatici, per via sia telefonica che telematica, anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi, con l'osservanza di ogni misura cautelativa, che ne garantisca la sicurezza e la riservatezza. Le telefonate possono essere oggetto di registrazione per le finalità di cui al punto 3, per il miglioramento del servizio o per situazioni tassativamente individuate quali a titolo esemplificativo, e non esaustivo, richieste delle Autorità giudiziarie o dell'Autorità garante.

Il trattamento si svilupperà in modo da ridurre al minimo il rischio di distruzione o perdita, di accesso non autorizzato, di trattamento non conforme alle finalità della raccolta dei dati stessi. I suoi dati personali sono trattati:

- nel rispetto del principio di minimizzazione, ai sensi degli articoli 5.1.c e 25.2 del Regolamento 679/2016/UE;
- in modo lecito e secondo correttezza.

I suoi dati sono raccolti:

- per scopi determinati espliciti e legittimi;
- esatti e se necessario aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità del trattamento.

**5. Natura della raccolta e conseguenze di un eventuale mancato conferimento dei dati personali (Art. 13.2.e Regolamento 679/2016/UE)**

Il conferimento dei suoi dati personali è obbligatorio per le finalità previste al paragrafo 3. Il loro mancato conferimento comporta la mancata erogazione del servizio richiesto, del suo corretto svolgimento e degli eventuali adempimenti di legge. I suoi dati sono conservati presso gli Uffici e i Servizi di Roma Capitale e i conservatori esterni. Qualora fosse necessario i suoi dati possono essere conservati anche da parte degli altri soggetti indicati al paragrafo 6.

**6. Comunicazione e diffusione dei dati personali (Art. 13.1.e Regolamento 679/2016/UE)**

I suoi dati personali, qualora fosse necessario, possono essere comunicati (con tale termine intendendosi il darne conoscenza ad uno o più soggetti determinati) a:

- soggetti la cui facoltà di accesso ai dati è riconosciuta da disposizioni di legge, normativa secondaria e comunitaria;
- collaboratori, dipendenti e consulenti di Roma Capitale, nell'ambito delle relative mansioni e/o di eventuali obblighi contrattuali;
- fornitori, compresi i Responsabili del trattamento dei dati designati ai sensi dell'art 28 del Regolamento UE 2016/679, che agiscono per conto di Roma Capitale;
- persone fisiche e/o giuridiche, pubbliche e/o private, quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale allo svolgimento dell'attività di Roma Capitale nei modi e per le finalità sopra illustrate.

I suoi dati personali non vengono in alcun caso diffusi, con tale termine intendendosi il darne conoscenza in qualunque modo ad una pluralità di soggetti indeterminati, fatti salvi gli obblighi di legge.

**7. Criteri utilizzati al fine di determinare il periodo di conservazione (Art. 13.2.a Regolamento 679/2016/UE)**

Il Titolare dichiara che i dati personali dell'interessato oggetto del trattamento saranno conservati per il periodo necessario a rispettare i termini di conservazione stabiliti dal Piano di Conservazione dei Comuni Italiani (ANCI 2005) e in ogni caso in coerenza con le norme vigenti in materia Il Titolare conserverà i dati fino a revoca del consenso dell'interessato o richiesta di cancellazione degli stessi. La revoca del consenso sarà immediatamente registrata dal Titolare ma non si applicherà alle campagne già pianificate prima della ricezione della richiesta.

Gli audio delle telefonate saranno conservati per un tempo pari a 90 giorni, salvo possibili contenziosi, con esclusione delle registrazioni contenenti l'espressione del consenso al trattamento dei dati, che saranno conservate in coerenza con le norme vigenti in materia e comunque nel rispetto di termini non superiori a quelli necessari per la gestione dei possibili ricorsi/contenziosi.

**8. Diritti dell'Interessato (Art. 13.2.b Regolamento 679/2016/UE)**

Si comunica che, in qualsiasi momento, l'interessato può esercitare:

- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 15 Reg. 679/2016/UE, di poter accedere ai propri dati personali;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 16 Reg. 679/2016/UE, di poter rettificare i propri dati personali, ove quest'ultimo non contrasti con la normativa vigente sulla conservazione dei dati stessi;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 17 Reg. 679/2016/UE, di poter cancellare i propri dati personali, ove quest'ultimo non contrasti con la normativa vigente sulla conservazione dei dati stessi;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex Art. 18 Reg. 679/2016/UE, di poter limitare il trattamento dei propri dati personali;
- diritto di opporsi al trattamento, ex Art. 21 Reg. 679/2016/UE.

Tali diritti sono altresì esercitabili in autonomia dall'interessato, che può accedere a "Casa Digitale del cittadino" attraverso SPID/CIE/CNS, modificando i dati personali forniti e/o revocando il consenso espresso per le finalità indicate o contattare il servizio ChiamaRoma 060606.

**9. Diritto di presentare reclamo (Art. 13.2.d Regolamento 679/2016/UE)**

Si rende noto all'interessato che ha il diritto di proporre reclamo ad una autorità di controllo (in particolar modo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali italiana [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

**10. Fonte da cui hanno origine i dati (Art. 14 Regolamento 679/2016/UE)**

Nel caso di dati personali non forniti direttamente dall'interessato, i dati anagrafici di seguito riportati (nome, cognome, codice fiscale, indirizzo di residenza e stato civile), oggetto di trattamento nel sistema CDC-CRM, sono acquisiti d'ufficio ed estratti dalla banca dati dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR).