

---

## **Informativa in materia di trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679**

Con riferimento ai dati personali conferiti a seguito dell'accesso, online ovvero tramite operatore telefonico o di sportello, ai servizi informativi e di relazione col pubblico della Camera di commercio di Milano, Monza Brianza, Lodi e ai servizi informativi del Contact Center si forniscono le seguenti informazioni:

### **1. Titolare e Responsabile della protezione dei dati**

Titolare del trattamento è la Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi – Via Meravigli 9/B, 20123, Milano - <http://www.milomb.camcom.it> - [cciaa@pec.milomb.camcom.it](mailto:cciaa@pec.milomb.camcom.it).

Responsabile esterno del trattamento dei dati per quanto riguarda i servizi informativi del Contact Center è InfoCamere S.c.p.A., con sede in Via G. B. Morgagni 13, 00161, Roma.

Presso l'Ente opera il Responsabile della protezione dei dati, designato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679, contattabile all'indirizzo [RPD@mi.camcom.it](mailto:RPD@mi.camcom.it).

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

I dati forniti sono trattati ai fini della regolare gestione delle attività di relazioni con il pubblico e della erogazione dei servizi informativi agli utenti anche tramite Contact Center, previste a garanzia dell'esercizio dei diritti degli utenti di cui alla Direttiva del PCM 27/01/1994 e dalla L. 150/2000.

La base giuridica del trattamento ai sensi dell'art. 6 del GDPR lett. e) è costituita dall'esecuzione di un compito di interesse pubblico di cui è investito il Titolare del trattamento, in ottemperanza alle norme richiamate che fissano i principi per l'erogazione dei servizi pubblici.

I dati trattati consistono in dati anagrafici e di contatto (nome, cognome, e-mail) e, in funzione della richiesta, eventuali ulteriori dati contenuti nei messaggi intercorsi con gli operatori.

L'adesione al servizio comporta l'iscrizione della posizione dell'utente nel sistema informatico camerale di gestione dell'interazione con l'utente (piattaforma CRM).

Tale ulteriore trattamento è finalizzato ad assistere ed interagire con il singolo utente in occasione della fruizione del servizio, personalizzare il supporto fornito, conoscerne i bisogni e verificare il gradimento anche tramite la realizzazione di survey, migliorare i servizi e offrire quelli più rispondenti alle sue esigenze.

La base giuridica di tale trattamento è costituita, ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. e) del Regolamento, dall'esecuzione del compito di interesse pubblico di cui alle riforme della PA (in particolare Dlgs 150/2009) che hanno introdotto i criteri di centralità del cittadino nella relazione di servizio, in un'ottica di miglioramento, personalizzazione e soddisfazione delle aspettative degli utenti.

### **3. Modalità di trattamento**

I dati personali acquisiti sono trattati per le finalità di cui al punto 2 esclusivamente da personale autorizzato adeguatamente istruito, dipendente dal Titolare o dal Responsabile del trattamento. Il trattamento avviene in forma cartacea e/o elettronica mediante procedure di registrazione, archiviazione ed elaborazione.

Il Titolare del trattamento mette a disposizione degli utenti un servizio di assistenza tramite Contact Center, accessibile via telefono, e-mail e live chat. Ove necessario, l'assistenza può avvenire anche mediante strumenti di navigazione collaborativa (co-browsing), la cui attivazione comporta il trattamento, da parte di un fornitore terzo, di soli dati relativi alla navigazione sulle pagine del sito istituzionale oggetto della richiesta che vengono pseudonimizzati e cancellati al termine della sessione.

Il trattamento avviene in modo tale da garantire la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati, nel rispetto dei principi di proporzionalità e trasparenza a salvaguardia dei diritti e delle libertà dell'interessato. I dati personali trattati dalla Camera di commercio non vengono trasferiti in Paesi terzi o organizzazioni internazionali al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

### **4. Conferimento dei dati**

Il conferimento dei dati è di carattere volontario. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di accedere ai servizi informativi e all'assistenza prestata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dal Contact Center.

## **5. Comunicazione e diffusione**

I dati possono essere comunicati al personale di altri uffici dell'Amministrazione, competenti al perseguimento delle finalità di cui al punto 2 in qualità di autorizzati al trattamento. Non sono resi pubblici né divulgati esternamente all'Amministrazione.

## **6. Periodo di conservazione**

I dati forniti saranno trattati per il periodo strettamente necessario al perseguimento delle finalità sopra dichiarate nel rispetto del principio di "limitazione della conservazione" di cui all'art. 5 par. 1 lett e) del GDPR e conservati per un periodo massimo di anni 10.

I dati trattati nell'ambito della piattaforma CRM sono conservati per un periodo massimo di 10 anni.

## **7. Diritti dell'interessato e forme di tutela**

All'interessato è garantito l'esercizio dei diritti riconosciuti dagli artt. 15 e ss. del Reg. (UE) 2016/679 e dalla normativa vigente in materia. In particolare, gli è riconosciuto il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento, la trasformazione in forma anonima o la limitazione del trattamento. L'esercizio dei diritti da parte degli interessati è disciplinato da apposito Regolamento, che ne definisce i presupposti e le modalità, reperibile – insieme alla relativa modulistica - sul sito istituzionale all'indirizzo <https://www.milomb.camcom.it/regolamenti>.

L'interessato può inoltre proporre segnalazione e reclamo presso l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo le modalità previste dall'Autorità stessa.