

Comune di Terni  
**Servizi RICHIESTA ASSISTENZA - SEGNALAZIONI DISSERVIZI**  
**Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679**  
**(Regolamento Generale sulla protezione dei dati)**

**PREMESSA**

La presente informativa riguarda il trattamento dei dati personali degli utenti che accedono ai servizi di Segnalazione Disservizio e/o Richiesta Assistenza tramite moduli online del sito web istituzionale del Comune di Terni all'indirizzo <https://www.comune.terni.it/>

**FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA**

I dati personali forniti dagli utenti sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali e di interesse pubblico, e specificatamente per:

- Gestire la presentazione da parte di cittadini di “segnalazioni di disservizio” assegnarla all'ufficio – agli uffici comunale/i competente/i per tema per la sua/loro presa in carico, fornire adeguata risposta - riscontro;
- Gestire la presentazione da parte di cittadini della “richiesta di assistenza”, assegnarla all'ufficio – agli uffici comunale/i competente/i per tema per la sua/loro presa in carico, fornire adeguata risposta - riscontro;

**TRATTAMENTO DEI DATI**

L'invio di dati/informazioni mediante i moduli presenti sul sito istituzionale compresa l'eventuale trasmissione di documentazione anche fotografica per circostanziare l'oggetto della segnalazione/richiesta, comportano l'acquisizione dei dati di contatto del mittente nonché di tutti i dati inclusi nelle comunicazioni.

La trasmissione di eventuali documenti o fotografie in allegato alla Segnalazione - Richiesta di assistenza non devono contenere informazioni personali che non siano pertinenti, né immagini che riproducano persone estranee alla vicenda che si intende segnalare.

I dati personali forniti sono trattati al fine di rispondere alla richiesta e saranno conservati nel rispetto dei tempi previsti dalla legge, al fine di assicurarne l'integrità e il corretto utilizzo.

**TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI**

Il titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è il Comune di Terni, con sede in Piazza M. Ridolfi 1, contattabile telefonicamente al numero 0744/5491 oppure tramite PEC all'indirizzo [comune.terni@postacert.umbria.it](mailto:comune.terni@postacert.umbria.it).

**RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Il responsabile della protezione dei dati personali (RPD) designato dal Comune di Terni è contattabile all'indirizzo di posta elettronica [rpd@comune.terni.it](mailto:rpd@comune.terni.it)

**RESPONSABILITÀ DEL TRATTAMENTO**

Per assicurare la funzionalità del servizio di risposta/supporto alle richieste del cittadino il responsabile del trattamento è, in base alla natura della richiesta, il dirigente responsabile per tema come da Delibera di Giunta Comunale n.203/2021 e s.m.i - Definizione modello organizzativo.

**SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO**

I dati personali degli interessati sono trattati da personale interno all'Ente deputato a gestire, in base al tema, la richiesta pervenuta. Possono essere trasferiti a soggetti terzi, gestori dei servizi, unicamente per rispondere alla richiesta.

**MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI TRASMESSI**

Il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e i diritti e le libertà fondamentali degli interessati. Il trattamento è eseguito mediante strumenti informatizzati e cartacei con l'impiego di misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate a mitigare i rischi di una violazione di sicurezza che comporti accidentalmente o in modo illecito perdita di riservatezza, integrità o disponibilità, modifica, divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati trasmessi o conservati. I dati raccolti potranno essere comunicati a soggetti terzi per l'osservanza di obblighi di legge o per finalità connesse all'esecuzione di compiti di interesse pubblico, non sono soggetti a trasferimento a paesi terzi e non saranno oggetto di diffusione. Il Titolare non adotta alcun processo decisionale automatizzato di cui all'art. 22 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

I dati personali conferiti saranno trattati sia con strumenti manuali che con modalità informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

**PERIODO DI CONSERVAZIONE**

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario all'evasione della richiesta per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati. I dati personali possono essere conservati per periodi più lunghi a fini di archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici, fatta salva l'attuazione di misure tecniche e organizzative adeguate a tutela dei diritti e delle libertà dell'interessato o nel caso di contenzioso giudiziale.

**DIRITTI DELL'INTERESSATO**

L'interessato potrà chiedere al Titolare del trattamento, l'accesso ai dati personali o l'eventuale rettifica o aggiornamento, nonché la cancellazione, laddove ritenga che il trattamento dei dati non risponda al principio di necessità o sia ingiustificato o conseguenza di un errore. In tal caso può opporsi segnalando tale abuso al Titolare del trattamento o al Responsabile della protezione dei dati, chiedendo l'immediata rettifica del dato o l'adozione delle misure finalizzate ad assicurare il necessario adeguamento. In ogni caso l'interessato potrà presentare reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, all'indirizzo [protocollo@gpdp.it](mailto:protocollo@gpdp.it) o utilizzando il modello di reclamo presente sul sito <https://www.garanteprivacy.it/>