

**SERVIZI INFORMATIVI E DI SUPPORTO TRAMITE *CONTACT CENTER***  
**INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13**  
**DEL REGOLAMENTO UE 2016/679**

Data ultimo aggiornamento: luglio 2019

La presente informativa Le viene fornita preliminarmente alla comunicazione da parte Sua dei dati personali che La riguardano. La stessa è ispirata alle definizioni contenute nel Regolamento (UE) 2016/679 e dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, c.d. "Codice Privacy" come novellato dal D.lgs. n. 101 del 10 agosto 2018, sulla protezione dei dati personali e alla normativa vigente in materia di "privacy".

L'obiettivo della normativa richiamata è quello di proteggere i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche, in particolare il diritto alla protezione dei dati personali. È necessario, pertanto, prendere 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.

La presente informativa descrive i trattamenti dei dati personali degli utenti che interagiscono con i servizi informativi e di supporto, tramite *contact center*, per le tematiche presenti sul sito [web www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it](http://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it) (di seguito, sito del Fascicolo Sanitario Elettronico e dei servizi *welfare* digitali o piattaforma o sito FSE) e degli altri siti afferenti al sistema informativo *welfare* di Regione Lombardia. L'Informativa è resa per il solo sito del Fascicolo Sanitario Elettronico e dei servizi *welfare* digitali di Regione Lombardia e per le app ad esso correlate, e non si estende ad altri siti *web* eventualmente accessibili e consultabili dall'utente mediante collegamento ipertestuale.

Ugualmente, la presente Informativa non si applica ad ulteriori peculiari servizi, ancorché accessibili tramite il sito del FSE, i quali sono soggetti a specifica e propria informativa al trattamento dei dati.

La presente informativa è soggetta ad aggiornamenti; gli utenti, pertanto, sono invitati a verificarne periodicamente il contenuto.

## 1. Finalità e base giuridica del trattamento dei dati personali

Utilizzando i canali di contatto previsti, saranno oggetto di trattamento, al fine di fornire supporto tecnico e informativo, in base alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali:

1. **dati relativi alla Sua anagrafica** (quali identificativo della tessera sanitaria, nome e cognome, Codice Fiscale, fascia di età, codice del comune di nascita, modalità di autenticazione) necessari per accedere al servizio;
2. **eventuali ulteriori dati**, forniti dall'utente, quali, a titolo esemplificativo, indirizzo *e-mail* e numero di telefono cellulare impiegati per inviare comunicazioni o richieste di informazioni, e dati personali contenuti nelle predette comunicazioni elettroniche, saranno acquisiti e trattati esclusivamente per le finalità, e per il tempo, necessari all'espletamento delle richieste ricevute;
3. **dati personali, e tra questi anche dati idonei a rivelare il Suo stato di salute**, contenuti nei dati e documenti disponibili all'interno del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).

La presente informativa non attiene alle operazioni di trattamento inerenti ai Suoi dati di natura personale e sensibile, contenuti nei documenti e dati del FSE. Tali trattamenti, di titolarità delle singole strutture sanitarie, infatti, continueranno a svolgersi in conformità all'informativa a Lei già resa in sede di attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e in base al consenso ivi espresso e disponibile al *link*

<https://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it/fascicolo>.

## 2. Modalità del trattamento dei dati

Il trattamento sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque 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.

### 3. Titolare del trattamento

Titolari autonomi del trattamento sono:

- Regione Lombardia, (C.F. 80050050154, P.IVA 12874720159), con sede centrale in Piazza Città di Lombardia 1, 20124 Milano (MI), Italia, PEC: [welfare@pec.regione.lombardia.it](mailto:welfare@pec.regione.lombardia.it), per quanto attiene alle operazioni di trattamento poste in essere dal *software* e dal relativo servizio;
- le singole strutture sanitarie, il cui elenco è disponibile presso Regione Lombardia, Direzione Generale Welfare, Piazza Città di Lombardia, Milano, e pubblicato sul sito [www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it](http://www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it), per quanto attiene alle operazioni di trattamento inerenti al Fascicolo Sanitario Elettronico.

### 4. Responsabile della protezione dei dati (RPD)

Il responsabile della protezione dei dati di Regione Lombardia può essere contattato inviando una *e-mail* al seguente indirizzo di posta elettronica: [rpd@regione.lombardia.it](mailto:rpd@regione.lombardia.it) o consultando i singoli siti delle strutture sanitarie titolari.

### 5. Natura del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati personali è indispensabile per lo svolgimento delle attività istituzionali dell'Ente erogatore. Pertanto, il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di processare la sua istanza.

### 6. Comunicazione e diffusione dei dati personali

I dati raccolti mediante i servizi di cui al punto 1 di questa informativa saranno trattati dal personale e da collaboratori di Regione Lombardia. Tali dati vengono trattati, nel ruolo di responsabile del trattamento *ex art.* 28 del Regolamento, da ARIA S.p.A., Azienda Regionale per l'innovazione e gli Acquisti della Regione Lombardia, che svolge attività di gestione dei servizi e manutenzione dei sistemi informativi per conto di Regione Lombardia e da fornitori o soggetti terzi, ai quali vengono affidate talune attività, o parte di esse, funzionali all'erogazione dei servizi. Tali soggetti saranno designati Responsabili del trattamento. Alcuni di questi soggetti potrebbero essere stabiliti anche all'estero, in Paesi UE o extra UE; in quest'ultimo caso, il trasferimento dei dati viene effettuato in virtù dell'esistenza di una decisione della Commissione europea circa l'adeguatezza del livello di protezione dei dati del Paese extra UE oppure sulla base delle appropriate e opportune garanzie previste dagli artt. 46 o 47 del GDPR (es. sottoscrizione delle "clausole tipo" di protezione dei dati adottate dalla Commissione europea) o degli ulteriori presupposti di legittimità al trasferimento previsti

dall'art. 49 del GDPR (es. esecuzione del contratto richiesto o già in essere, consenso dell'interessato).

L'elenco di detti soggetti terzi è disponibile presso la sede titolare.

I destinatari dei Suoi dati personali sono stati adeguatamente istruiti per poter trattare i Suoi dati personali, e assicurano il medesimo livello di sicurezza offerto dal titolare. I Suoi dati personali non saranno diffusi.

## **7. Periodo di conservazione dei dati**

Per i dati personali eventualmente acquisiti durante l'erogazione dei servizi informativi e di supporto tramite i canali di contatto previsti di cui al punto 1, il tempo di conservazione è di 18 mesi dal primo contatto e/o dall'esaurimento delle finalità per le quali tali dati sono stati conferiti.

## **8. 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.

## **10. 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:

1. chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali che La riguardano, e/o la loro eventuale rettifica o cancellazione;
2. chiedere al titolare del trattamento la limitazione del trattamento che La riguarda, ovvero opporsi al trattamento;
3. 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 a un altro titolare del trattamento;
4. revocare, in qualsiasi momento, il consenso al trattamento dei dati che la riguardano (restando salva la liceità dei trattamenti svolti prima della revoca del consenso);

Le Sue richieste per l'esercizio dei diritti, dovranno essere inviate all'attenzione del Supporto Normativo Protezione Dati Personali, scrivendo:

- all'indirizzo di posta elettronica [uffprivacy.siss@ariaspa.it](mailto:uffprivacy.siss@ariaspa.it);
- *oppure* all'indirizzo [privacy@pec.ariaspa.it](mailto:privacy@pec.ariaspa.it) (tramite PEC);
- *oppure* tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Torquato Taramelli, 26, 20124 Milano, Italia;
- *oppure* tramite *fax* 02.39331534.

È sempre possibile, inoltre, esercitare il diritto di proporre reclamo ad un'Autorità di Controllo.