



POLITECNICO
MILANO 1863

INFORMATIVA SULLA RACCOLTA E SUL TRATTAMENTO DEI DATI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 679/2016 DEL 27 APRILE 2016

La vigente informativa viene rilasciata ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

In particolare, la presente Informativa si riferisce a servizio di segnalazione malfunzionamenti e guasti negli spazi dell'Ateneo tramite un sistema di messaggistica.

Titolare del trattamento dati

Politecnico di Milano - Direttore Generale su delega del Rettore pro-tempore - contatto: dirgen@polimi.it.

Responsabile interno del trattamento

Dirigente dell'Area Gestione Infrastrutture e Servizi (AGIS), contatto: francesco.cavazzana@polimi.it;
I dati saranno trattati da ulteriori soggetti autorizzati e a tal fine istruiti nel rispetto della normativa vigente.

Responsabile protezione dati e punti di contatto

Mail: privacy@polimi.it - Tel. 02 23999378.

Finalità del trattamento, base giuridica, categorie di dati e periodo di conservazione.

Ai fini dell'applicazione della normativa europea e nazionale in materia (Reg. UE 679/2016, d'ora in poi Regolamento), si informa che i dati suoi dati personali saranno utilizzati per le seguenti finalità:

Finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali	Base giuridica del trattamento	Categorie di dati personali oggetto di trattamento	Periodo di conservazione dei dati personali
Finalità 1 Segnalazione di malfunzionamenti e guasti del patrimonio immobiliare del Politecnico di Milano tramite sistema di messaggistica.	Consenso (art. 6, paragrafo 1, lett. a) del Regolamento UE).	<ul style="list-style-type: none">• Dati anagrafici (nome, cognome) - eventuali;• Dati di contatto (numero di telefono);• Codice persona.	I dati raccolti saranno conservati per un periodo di tempo pari a 3 mesi.



Finalità 2 Gestione delle segnalazioni di malfunzionamenti e guasti del patrimonio immobiliare del Politecnico di Milano tramite sistema di ticketing	Interesse pubblico finalizzato alla conservazione e tutela del patrimonio di Ateneo (art. 6, paragrafo 1, lett. e) del Regolamento UE).	<ul style="list-style-type: none">• Codice persona	I dati raccolti saranno conservati per il tempo necessario alla gestione della segnalazione e alle attività di valutazione relative alla gestione stessa. I dati (codice persona) saranno mantenuti fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione e, in caso di contenzioso giudiziale, per tutta la durata dello stesso.
---	---	--	---

Natura dei dati

Il conferimento dei dati richiesti per le finalità 1 e 2 è obbligatorio. In assenza dei dati richiesti, non potranno essere garantiti i servizi previsti/le attività previste.

Il consenso espresso dall'interessato per il conseguimento della Finalità 1 equivale all'azione positiva di avvio della conversazione mediante il canale di comunicazione istantanea WhatsApp. L'interessato fornisce quindi il proprio assenso all'attivazione del servizio di invio di segnalazioni al Politecnico di Milano tramite messaggistica istantanea WhatsApp. Il conferimento dei dati si basa sul consenso dell'interessato che è libero e facoltativo ed in ogni momento revocabile. Il mancato consenso comporta l'impossibilità di inviare le segnalazioni.

Modalità di trattamento

Il trattamento o i trattamenti effettuati per le finalità sopra indicate possono essere effettuati su supporto digitale, con strumenti elettronici o, comunque, automatizzati tra cui data base esterni: server del fornitore.

Per la Finalità 1, con l'avvio della conversazione tramite WhatsApp, l'utente dichiara di aver letto le condizioni generali di contratto previste dalla piattaforma di messaggistica istantanea e di accettarne i contenuti e rappresenta di per sé esplicita accettazione della presente informativa sul trattamento dei dati personali.

Il servizio è rivolto a tutti coloro che intendono segnalare informazioni di pubblica utilità, relative a guasti e malfunzionamenti incontrati sul patrimonio immobiliare del Politecnico di Milano, al fine di promuoverne la risoluzione. Il servizio WhatsApp è un canale di comunicazione gratuito.

I termini di servizio di WhatsApp sono consultabili al seguente link: <https://www.whatsapp.com/legal/>. L'informativa privacy di WhatsApp è consultabile al seguente link: <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea?lang=it>.

Per la Finalità 2, le segnalazioni ricevute dal Politecnico di Milano tramite canale WhatsApp saranno elaborate in tracciati "ticket" a cura del Contact Center.



POLITECNICO
MILANO 1863

L'utente potrà segnalare un guasto attraverso una chat di WhatsApp che si aprirà in automatico inquadrando un QR code presente negli spazi dell'Ateneo; durante la conversazione verrà chiesto attraverso un bot la descrizione del guasto e l'indicazione del proprio codice persona, solo nel caso di necessità di chiarimenti il personale incaricato (operatore del Contact Center/PTA) potrà interagire direttamente con l'utente per ricevere ulteriori dettagli sulla natura del guasto (la possibilità di interazione diretta potrà essere effettuata solo nelle 24 ore immediatamente successive all'inizio della conversazione). L'operatore incaricato provvederà all'apertura di una segnalazione-ticket tramite il sistema OTRS nel quale indicherà solo il codice persona dell'utente; nel caso di utenti non in possesso di codice persona (esterni), il ticket verrà aperto senza indicare alcun dato personale. Il ticket verrà gestito fino alla risoluzione del guasto.

L'accesso ai dati acquisiti per le suddette finalità è consentito al personale debitamente autorizzato.

Categorie di destinatari

I dati trattati per le finalità di cui sopra verranno comunicati o saranno comunque accessibili ai dipendenti e collaboratori assegnati ai competenti uffici del Politecnico di Milano che, in qualità di autorizzati al trattamento dati, saranno a tal fine adeguatamente istruiti dal Titolare.

In relazione alle finalità indicate i dati potranno essere comunicati alle categorie di soggetti pubblici e o privati ovvero potranno essere comunicati a società, sia in Italia che all'estero, che prestano servizi, anche esterni, per conto del Titolare, nominati se necessario responsabile del trattamento, tramite tracciati "ticket" del Contact Center di Ateneo.

Altresì, i suoi dati personali possono essere comunicati anche ad altre amministrazioni pubbliche, anche in forma anonima qualora queste debbano trattare i medesimi per eventuali procedimenti di propria competenza istituzionale nonché a tutti quei soggetti pubblici ai quali, in presenza dei relativi presupposti, la comunicazione è prevista obbligatoriamente da disposizioni dell'ordinamento europeo, norme di legge o regolamento, oltre ad enti di assicurazione per eventuali pratiche infortuni.

In particolare, i dati personali trattati verranno trattati dai seguenti soggetti terzi:

- Link Mobility Italia S.r.l., con sede legale in Via Paolo da Cannobio n.37, 20122 Milano (P.IVA 02153481201) nominato Responsabile del trattamento ex art. 28 del Regolamento UE.

Trasferimento a Paese Extra UE o Organizzazioni internazionali

I dati personali saranno trattati dal Titolare all'interno del territorio dell'Unione Europea.

Qualora per questioni di natura tecnica e/o operativa si renda necessario avvalersi di soggetti ubicati al di fuori dell'Unione Europea, oppure si renda necessario trasferire alcuni dei dati raccolti verso sistemi tecnici e servizi gestiti in cloud e localizzati al di fuori dell'area dell'Unione Europea, il trattamento sarà regolato in conformità a quanto previsto dal capo V del Regolamento UE e autorizzato in base a specifiche decisioni dell'Unione Europea.

Saranno quindi adottate tutte le cautele necessarie al fine di garantire la più totale protezione dei dati personali, basando il trasferimento:

- a) su decisioni di adeguatezza dei Paesi terzi destinatari espresse dalla Commissione europea;
- b) su garanzie adeguate espresse dal soggetto terzo destinatario ai sensi dell'art. 46 del Regolamento UE;
- c) sull'adozione di norme vincolanti d'impresa, cd. *Corporate binding rules*.

Diritti degli interessati

In qualità di soggetto interessato può chiedere in qualsiasi momento al Titolare:

- la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano;



POLITECNICO
MILANO 1863

- l'accesso ai suoi dati personali ed alle informazioni relative agli stessi; la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati personali che la riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del Regolamento e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei suoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del Regolamento), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

In qualità di soggetto interessato ha inoltre diritto di opporsi in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di promozione di iniziative formative ed eventi culturali del Politecnico di Milano.

Tali diritti sono esercitabili rivolgendosi a privacy@polimi.it.

Qualora ritenga che i suoi diritti siano stati violati dal titolare e/o da un terzo, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità per la protezione dei dati personali e/o ad altra autorità di controllo competente in forza del Regolamento.

Milano, 30/08/2023