

**INFORMATIVA PRIVACY  
Regolamento 679/2016/UE**

**Informativa Interessati – Informazioni all’utenza (Centralino GAIA)**

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation", relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, informiamo che Fondazione Istituto Sacra Famiglia O.N.L.U.S., in qualità di Titolare del trattamento, tratta i dati personali da Lei (di seguito anche "Interessato") forniti per iscritto o verbalmente e liberamente comunicati. Fondazione Istituto Sacra Famiglia O.N.L.U.S. 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. Finalità del trattamento dei dati personali (Art. 13.1.c Regolamento 679/2016/UE)**

Tutti i dati personali dell'Interessato sono trattati dal Titolare del trattamento sulla base di uno o più dei seguenti presupposti di liceità:

- il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'Interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (articolo 6.1.b Regolamento 679/2016/UE);
- il trattamento è necessario per 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).

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

- inserimento nelle anagrafiche e nei database informatici;
- possibilità di evadere la richiesta di contatto dell'utente al fine di ricevere informazioni relative ai servizi offerti;
- migliorare il servizio di risposta ai clienti e in particolare le chiamate in arrivo cui gli operatori non possono rispondere, prevedendo un ricontatto o un'immediata risposta a informazioni essenziali;
- assolvere a specifiche esigenze.

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

Il trattamento dei dati personali dell'Interessato avviene presso le sedi e gli uffici del Titolare o, qualora fosse necessario, presso i soggetti indicati al paragrafo 4, 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.

In particolare, Fondazione Sacra Famiglia ha attivato un servizio che permette gestire tutte le chiamate in arrivo, non solamente quelle cui materialmente gli operatori sono in grado di rispondere. Le chiamate cui non è possibile dare risposta vengono inoltrate verso GAIA attraverso un processo di integrazione VOIP tra il centralino di Fondazione e i sistemi del fornitore. GAIA è un risponditore automatico che, tramite tecnologia di Intelligenza Artificiale ASR (Automatic Speech Recognition), gestisce la chiamata al numero verde e si occupa della trasformazione del parlato in testo. Il flusso audio del canale telefonico non viene registrato, ma inviato in streaming ad un fornitore terzo che restituisce la trascrizione del testo senza memorizzare la traccia audio utilizzata né conservare copia del testo ottenuto. GAIA interpreta le richieste dal punto di vista semantico utilizzando sia un servizio terzo (ma senza comunicare dati personali dell'utente) che algoritmi interni di propria ideazione e produzione e invia un'email con il testo della comunicazione al personale dipendente di Fondazione, che si occuperà di prendere in carico ed evadere la richiesta.

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 dati personali dell'Interessato 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 dati personali dell'Interessato sono raccolti:

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

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

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per le finalità previste al paragrafo 1. Il loro mancato conferimento comporta la mancata erogazione del servizio richiesto, del suo corretto svolgimento e degli eventuali adempimenti di legge. I dati personali sono conservati presso gli uffici del Titolare e, qualora fosse necessario, presso i soggetti indicati al paragrafo 4.

**4. Eventuali destinatari o eventuali categorie di destinatari dei dati personali (Art. 13.1.e Regolamento 679/2016/UE)**

I 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;

**Sede centrale**

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771  
Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

P. iva 00795470152

C.F. 03034530158

IBAN IT34T052160163000000008304 - CCP 13557277

- collaboratori, dipendenti, fornitori e consulenti di Fondazione Istituto Sacra Famiglia O.N.L.U.S., nell'ambito delle relative mansioni e/o di eventuali obblighi contrattuali, compresi i Responsabili del trattamento e gli Incaricati nominati ai sensi del Regolamento 679/2016/UE e del d.lgs. 196/2003 così come modificato dal d.lgs. 101/2018;
- persone fisiche e/o giuridiche, pubbliche e/o private, quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale allo svolgimento dell'attività di Fondazione Istituto Sacra Famiglia O.N.L.U.S. nei modi e per le finalità sopra illustrate.
- soggetti ai quali la comunicazione dei dati personali risulti necessaria o comunque funzionale alla gestione prestazione richiesta nei modi e per le finalità sopra illustrate.

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

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Istituto Sacra Famiglia O.N.L.U.S. Alla data odierna, ogni informazione inerente il Titolare, congiuntamente all'elenco aggiornato dei Responsabili e degli Amministratori di sistema designati, è reperibile presso la sede di Fondazione Istituto Sacra Famiglia O.N.L.U.S., in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).

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

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede di Fondazione Istituto Sacra Famiglia O.N.L.U.S. in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI). In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito del Titolare: [privacy@sacrafamiglia.org](mailto:privacy@sacrafamiglia.org)

#### **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 dalla legge e comunque 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 Regolamento 679/2016/UE, di poter accedere ai propri dati personali;
- diritto di chiedere al Titolare del trattamento, ex art. 16 Regolamento 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 Regolamento 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 Regolamento 679/2016/UE, di poter limitare il trattamento dei propri dati personali;
- diritto di opporsi al trattamento ex art. 21 Regolamento 679/2016/UE.

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

L'Interessato ha sempre il diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali per l'esercizio dei suoi diritti o per qualsiasi altra questione relativa al trattamento dei suoi dati personali.

#### **Sede centrale**

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1  
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771  
Sito [sacrafamiglia.org](http://sacrafamiglia.org)

P. iva 00795470152  
C.F. 03034530158  
IBAN IT34T052160163000000008304 - CCP 13557277