



Unico Online su WhatsApp

Le policy del servizio

Descrizione

Il Comune di Arezzo offre un ulteriore canale di comunicazione ai propri utenti: l'applicazione WhatsApp. Lo scopo è quello di fornire informazioni di pubblica utilità inerenti le attività e servizi erogati dal Comune di Arezzo.

Il servizio è attivo sul numero 3427777361 unicamente per la chat testuale (no chiamate e videochiamate), anche tramite l'inoltro e la ricezione di messaggi contenenti immagini, piccoli clip audio/video e l'eventuale condivisione della posizione.

Il servizio WhatsApp del Comune di Arezzo ha finalità esclusivamente informative e di orientamento ai servizi comunali e non può essere utilizzato per la presentazione di istanze formali o per l'avvio di procedimenti amministrativi.

Il servizio, curato dallo Staff Comunicazione del Servizio welfare, educazione e servizi al cittadino (tel: 0575 377.773 – email: informacomune@comune.arezzo.it), è attivo con due modalità: chat in tempo reale con un nostro operatore e ricezione di messaggi periodici tramite il canale WhatsApp.

1. Chat in tempo reale

Con questa modalità il cittadino, senza necessità di alcuna iscrizione, può inviare un messaggio tramite WhatsApp allo Staff Comunicazione (3427777361) per richiedere informazioni sui servizi erogati dal Comune di Arezzo (bandi, modulistica, servizi online, come fare per...). Le risposte fornite tramite WhatsApp hanno carattere meramente informativo e non costituiscono provvedimenti amministrativi né pareri legali vincolanti.

Gli ambiti potranno essere modificati dal direttore del Servizio in base alle necessità organizzative dell'ufficio stesso, dandone comunicazione attraverso il sito istituzionale e tramite WhatsApp ed aggiornando la presente policy. Durante gli orari di apertura del Servizio, un operatore risponderà nel minor tempo possibile dando le informazioni richieste o orientando il cittadino verso il loro reperimento. Il Comune, tuttavia, non garantisce tempi di risposta immediati, soprattutto in caso di elevato numero di richieste. Il servizio è attivo, di norma, nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 13:00. I giorni e l'orario di attività del servizio potranno essere modificati dal direttore del Servizio in base alle necessità organizzative, dandone comunicazione attraverso WhatsApp stesso.

Il servizio WhatsApp non è idoneo per la trasmissione di dati sensibili, sanitari, giudiziari o comunque particolarmente riservati. In tali casi l'utente è invitato a utilizzare i canali istituzionali ordinari.

Disclaimer

I messaggi degli utenti verranno cancellati e, se necessario, segnalati al gestore del servizio nei seguenti casi:

- promozione o sostegno di attività illegali;
- utilizzo di un linguaggio offensivo o scurrile;
- diffamazione o minaccia;
- diffusione non autorizzata di dati personali di terzi;
- attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolti a qualunque gruppo etnico, politico, religioso, filosofico o a specifiche minoranze;
- spam o inserimento di link a siti esterni fuori tema; promozione di prodotti, servizi od organizzazioni politiche e sindacali;
- violazioni del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- promozione di raccolta fondi.
- utilizzo del servizio per finalità estranee alla comunicazione istituzionale;
- invio di messaggi vocali di durata eccessiva o non pertinenti alle finalità del servizio;
- ogni altro utilizzo del servizio ritenuto non conforme rispetto alle finalità ricavabili dalla presente policy.

In presenza di comportamenti che violino la presente policy, l'utente responsabile sarà bloccato. Nei casi più gravi, i contenuti lesivi e i loro autori saranno segnalati alle competenti autorità giudiziarie.

2. Ricezione di messaggi periodici tramite il canale WhatsApp

Con questa modalità il cittadino può iscriversi al [Canale WhatsApp del Comune di Arezzo](#) e ricevere comunicazioni periodiche inerenti i seguenti contenuti di pubblica utilità:

- informazioni sui servizi comunali;
- scadenze di bandi e contributi;
- aperture e chiusure straordinarie;
- informazioni di pubblico interesse.

I messaggi periodici inviati tramite il canale WhatsApp non sostituiscono in alcun modo gli ordinari canali istituzionali attraverso cui vengono pubblicate le informazioni di pubblica utilità. Le informazioni trasmesse attraverso il canale WhatsApp sono il risultato di una selezione effettuata dallo Staff Comunicazione e, pertanto, eventuali mancate comunicazioni attraverso tale servizio non potranno essere in alcun modo imputabili allo Staff Comunicazione né, in senso più ampio, al Comune di Arezzo.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016

I servizi di chat in tempo reale con un nostro operatore e di ricezione messaggi periodici tramite il canale WhatsApp, si avvalgono di strumenti digitali online di terze parti, per i quali si rimanda alle rispettive Privacy Policy qui di seguito riportate, le quali si intendono accettate nel momento in cui l'utente utilizza i nostri servizi erogati tramite WhatsApp:

- <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy>
- <https://www.callbell.eu/it/privacy-policy/>

Le sopra citate Privacy Policy integrano la seguente informativa sul trattamento dei dati personali del Comune di Arezzo.

Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Arezzo, con sede in Piazza della Libertà, 1 – 52100 Arezzo - Italia (Centralino telefonico: 0575-3770).

Responsabile della protezione dei dati

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo:

Responsabile per la protezione dei dati personali
Comune di Arezzo
Piazza della Libertà 1, 52100 Arezzo - Italia
email: privacy@comune.arezzo.it

pec: rdp.comunearezzo@postacert.toscana.it

Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati personali è effettuato ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e) del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), in quanto necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri. In taluni casi, il trattamento può essere fondato anche sull'art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR.

Tipologia dei dati trattati

I dati raccolti, necessari per l'erogazione del servizio, sono costituiti dai dati di identificazione personale e di contatto. Eventuali dati appartenenti a categorie particolari di cui all'art. 9 del GDPR eventualmente comunicati spontaneamente dall'utente non sono richiesti dal Comune e saranno trattati esclusivamente nei limiti della stretta necessità per la gestione della richiesta, nel rispetto della normativa vigente.

Luogo del trattamento

I dati raccolti con il servizio "Unico Online" tramite WhatsApp sono trattati presso la sede del Titolare.

Modalità di trattamento e conservazione

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679 e dall'Allegato B del D.Lgs. 196/2003 (artt. 33-36 del Codice) in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 GDPR 2016/ 679.

Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, i dati e i messaggi saranno conservati per un periodo massimo di 12 mesi, fatti salvi ulteriori obblighi di legge o esigenze di difesa in giudizio del Comune.

Destinatari dei dati

I dati raccolti non saranno diffusi e non saranno oggetto di comunicazione senza Suo esplicito consenso, fatte salve le comunicazioni necessarie per l'esercizio dei propri compiti istituzionali che possono comportare il trasferimento di dati ad enti pubblici, a consulenti o ad altri soggetti per l'adempimento degli obblighi di legge e/o per l'erogazione del servizio richiesto.

Trasferimento dei dati personali in Paesi extra UE

L'utilizzo della piattaforma WhatsApp può comportare il trasferimento di dati personali verso Paesi al di fuori dell'Unione Europea. Tali trasferimenti avvengono nel rispetto delle garanzie previste dal GDPR, quali, a titolo esemplificativo, le clausole contrattuali standard adottate dalla Commissione Europea, come meglio specificato nella privacy policy del fornitore del servizio.

Diritti degli interessati

Gli interessati hanno il diritto di ottenere dal Comune di Arezzo, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza al Comune di Arezzo è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso il Comune di Arezzo:

Responsabile per la protezione dei dati personali

Comune di Arezzo

Piazza della Libertà 1, 52100 Arezzo - Italia

email: privacy@comune.aretzo.it

pec: rdp.comunearezzo@postacert.toscana.it

Diritto di reclamo

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti effettuato attraverso i siti del Comune avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).