

	Informativa Call Center (Art. 13 e 14 Regolamento UE n. 679/2016)	Inf_ICC
		Rev. 03
		14/07/2026

Nel rispetto di quanto previsto dal Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali), **Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l.**, con sede legale in Via dei Bichi n. 340 - S. Marco - 55100 Lucca (LU) - in qualità di Responsabile esterno del trattamento - fornisce le dovute informazioni in ordine al trattamento dei dati personali da Lei forniti per lo svolgimento dei servizi di *call center*, svolti per conto del Comune di Lucca da parte della società. I dati da Lei forniti saranno trattati in conformità ai principi e alle disposizioni del Reg. UE 2016/679.

Questo documento integra l'informativa messa a disposizione degli interessati chiamati o registrati.

1. TITOLARE, RESPONSABILI E AUTORIZZATI

Titolare del trattamento, ai sensi degli artt. 4 e 24 del Reg. UE 2016/679 è il Comune di Lucca, con sede in Via Santa Giustina n. 6, Palazzo Orsetti, 55100, Lucca, che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail privacy@comune.lucca.it.

Responsabile esterno del trattamento, ex art. 28 GDPR, è Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l., con sede legale in Via dei Bichi n. 340 - S. Marco - 55100 Lucca (LU), nella persona del legale rappresentante *pro tempore*, Dott.ssa Giada Martinelli. Lucca Riscossioni e Servizi Srl può essere contattata al seguente all'indirizzo e-mail: comunica@lrservizi.it o info@pec.luccaholdingservizi.it.

2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

Il Responsabile della protezione dei dati personali di Lucca Riscossioni e Servizi Srl è contattabile all'indirizzo mail: dpo@lrservizisrl.it.

3. FINALITÀ E LICEITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati personali conferiti nell'ambito del servizio di Call Center sono trattati, nei limiti di quanto necessario, per le seguenti finalità:

- rilascio di informazioni sui servizi dell'Ente, gestione di richieste di chiarimenti, ricezione di reclami, gestione del calendario appuntamenti e delle ulteriori richieste di contatto relative ai servizi comunali;
- adempimento di obblighi di legge;
- monitoraggio dei livelli di soddisfazione degli utenti e miglioramento della qualità del servizio;
- svolgimento, per conto del Comune di Lucca, di attività conoscitive, di monitoraggio, analisi, programmazione, valutazione e verifica dell'azione amministrativa e delle politiche pubbliche comunali, ivi comprese indagini demoscopiche, sondaggi, rilevazioni statistiche e contatti telefonici finalizzati alla raccolta di opinioni, percezioni e bisogni dell'utenza, ove tali attività siano effettuate per finalità istituzionali del Titolare e nel rispetto della normativa vigente.

Nell'ambito di tali attività ulteriori, potranno essere trattati, ove strettamente necessari, i recapiti telefonici raccolti in occasione dell'utilizzo del servizio di Call Center, anche selezionati secondo criteri individuati dal Titolare del trattamento per finalità istituzionali e nel rispetto del principio di minimizzazione.

I dati sono trattati in conformità ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità e minimizzazione.

4. BASE GIURIDICA E CONFERIMENTI

I dati personali sono trattati dal Comune di Lucca, quale Titolare del trattamento, e da Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l., quale Responsabile esterno del trattamento, per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e) del Regolamento (UE) 2016/679, nonché per l'adempimento di eventuali obblighi di legge.

Con specifico riferimento alle attività di monitoraggio, valutazione, rilevazione statistica e indagine demoscopica svolte per finalità istituzionali del Comune di Lucca, il trattamento dei recapiti telefonici avviene nei limiti in cui esso sia necessario al perseguimento delle predette finalità istituzionali, secondo quanto determinato dal Titolare del trattamento e nel rispetto dei principi di cui all'art. 5 del Regolamento.

Il conferimento dei dati necessari alla gestione delle richieste di contatto e dei servizi di Call Center è necessario per la presa in carico e la gestione delle richieste dell'interessato. L'eventuale rifiuto di fornire tali dati può comportare l'impossibilità di erogare il servizio richiesto.

Resta fermo che, qualora il Titolare intenda trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella originariamente comunicata, fornirà all'interessato, prima di tale ulteriore trattamento, le informazioni relative alla diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente, ai sensi dell'art. 13, par. 3 del Regolamento.

5. DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati personali trattati nell'ambito del servizio di Call Center possono essere conosciuti da personale autorizzato del Titolare e del Responsabile, appositamente istruito, nonché da soggetti nominati Responsabili o Sub-Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.

Per il perseguimento delle finalità istituzionali sopra indicate, i dati potranno essere messi a disposizione del Comune di Lucca, in qualità di Titolare del trattamento, e, ove necessario per lo svolgimento di specifiche attività istituzionali del Titolare, potranno essere trattati da soggetti esterni incaricati dal Comune, quali società o istituti incaricati di svolgere indagini demoscopiche, rilevazioni statistiche, analisi o attività di supporto alla programmazione e valutazione amministrativa, nominati dal Titolare quali Responsabili del trattamento o autorizzati secondo la disciplina applicabile.

I dati non saranno diffusi, salvo i casi previsti dalla legge.

6. TRASFERIMENTO DATI VERSO UN PAESE TERZO E/O UN'ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE

I dati di natura personale forniti a Lucca Riscossioni e Servizi Srl non saranno trasferiti all'estero, né all'interno né all'esterno dell'Unione Europea.

7. PERIODO DI CONSERVAZIONE O CRITERI UTILIZZATI PER DETERMINARE TALE PERIODO

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata con modalità e strumenti informatici o manuali volti a garantire la massima sicurezza e riservatezza, ad opera di soggetti a ciò appositamente autorizzati. Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 5 Reg. UE 2016/679 e del principio di minimizzazione, i dati raccolti verranno conservati su sistemi informatici protetti o in forma cartacea con modalità che consentano l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali i dati personali sono raccolti e comunque per il tempo necessario a completare il servizio richiesto.

Le registrazioni sono conservate per un tempo massimo di 30 giorni dalla data di registrazione, con accesso riservato e in nessun modo disponibile a chiunque non espressamente autorizzato. Decorso tali termini i dati saranno distrutti o resi anonimi.

Con riferimento agli eventuali elenchi o estrazioni di recapiti telefonici predisposti per finalità istituzionali di monitoraggio, valutazione, rilevazione statistica o indagine demoscopica del Comune di Lucca, i dati saranno trattati e conservati per il tempo strettamente necessario allo svolgimento dell'attività istituzionale per cui sono stati estratti, nel rispetto del principio di limitazione della conservazione, e successivamente cancellati, anonimizzati o comunque trattati secondo le istruzioni del Titolare.

8. DIRITTI DEGLI INTERESSATI E MODALITÀ DI ESERCIZIO DEGLI STESSI

Nella sua qualità di interessato Lei potrà far valere i propri diritti di cui al Capo III (artt. 15-22) del Reg. UE 2016/679 rivolgendosi al Responsabile esterno del trattamento tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: comunica@lrservizi.it o info@pec.luccaholdingservizi.it o tramite posta ordinaria (c/o l'indirizzo della sede legale di Lucca Riscossioni e Servizi Srl, Via dei Bichi n. 340 - S. Marco - 55100 Lucca (LU)) ovvero mediante consegna cartacea.

Si precisa che nel caso di mancata adesione spontanea del Titolare, Lei ha diritto di proporre un reclamo davanti all'Autorità Garante o un ricorso giurisdizionale.

I diritti di cui gode, ai sensi del Reg. UE 2016/679, sono precisamente i seguenti:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile (diritto di accesso). In particolare l'interessato ha diritto di accedere alle seguenti informazioni: a) finalità del trattamento; b) categorie di dati personali in questione; c) soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati; d) il periodo di conservazione dei dati personali o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare la rettifica o la cancellazione dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; f) il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo; g) l'informazione sull'origine dei dati, qualora non raccolti presso l'interessato; h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, e in tali casi almeno la logica utilizzata; i) il diritto di essere informato delle garanzie esistenti qualora i dati personali siano trasferiti ad un paese terzo; l) il diritto di ottenere una copia dei dati personali oggetto di trattamento;
- ottenere la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati (diritto di rettifica);
- ottenere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo (diritto all'oblio);
- ottenere la limitazione del trattamento (diritto di limitazione di trattamento);
- ottenere l'attestazione che le operazioni di cui sopra sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o sproporzionato;
- il diritto di ricevere i propri dati in un formato strutturato di uso comune e leggibile meccanicamente al fine di riutilizzarli per altri scopi e attraverso servizi diversi e il diritto di trasmettere i propri dati da un Titolare a un altro senza impedimenti (diritto alla portabilità);
- il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, trattamento dei dati personali che La riguardano, compresa la profilazione. Qualora i dati siano trattati per finalità di marketing diretto, l'interessato ha diritto di opporsi in qualsiasi

momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano per tali finalità (diritto di opposizione);

- il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato (compresa la profilazione) che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo in modo significativo sulla sua persona;
- il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca, qualora il trattamento si basi sull'art. 6 par. 1, lett. a) Reg. UE oppure sull'art. 9 par. 2, lett. a) Reg. UE;
- in determinate situazioni, il diritto di ricevere comunicazioni in merito all'avvenuta violazione dei propri dati personali.

9. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI

I dati personali da Lei conferiti saranno registrati, elaborati, gestiti ed archiviati in forma cartacea e/o con l'ausilio di strumenti elettronici informatici e comunque in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

L'ufficio incaricato a gestire i rapporti con i fornitori è l'Ufficio acquisti di Lucca Riscossioni e Servizi Srl.

11. DIFFUSIONE DEI DATI

I dati personali presenti all'interno del curriculum vitae non saranno in nessun caso e a nessun titolo diffusi a soggetti terzi non autorizzati dal Titolare e potranno essere esibiti soltanto su richiesta dell'Autorità giudiziaria e/o Autorità Garante, nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette.

12. MODIFICHE ALLA PRESENTE INFORMATIVA E RINVII

Lucca Riscossioni e Servizi Srl si riserva il diritto, a sua discrezione, di cambiare, modificare, aggiungere o rimuovere qualsiasi parte della presente informativa sulla privacy, in qualsiasi momento, pubblicando il documento aggiornato sul sito istituzionale <http://www.lrservizisrl.it>. Al fine di facilitare la verifica di eventuali cambiamenti, l'informativa conterrà l'indicazione della data di aggiornamento dell'informativa.

Lucca, 14 luglio 2026