



ID 253_2026

ATTO DI INFORMAZIONE EX ART. 13 – 14 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679
– SISTEMA DI RISPOSTA TELEFONICA PER IL SERVIZIO URP –

AZIENDA ULSS 9 SCALIGERA, (P. IVA: 02573090236) (infra “Aulss 9 Scaligera”), in persona del suo legale rappresentante pro tempore, con sede legale in Verona, via Valverde, 42, in qualità di Titolare del trattamento ex artt. 4 n. 7) e 24 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), informa, ai sensi dell’ art. 13 del GDPR, che le informazioni, descritte all’art. 1, saranno trattate per l’esecuzione delle finalità di trattamento descritte all’art. 2.

1. Categorie dei dati oggetto di trattamento.

1.1. Aulss 9 Scaligera registra, raccoglie e tratta, al fine di perseguire le finalità di trattamento descritte all’art. 2, le seguenti informazioni riguardanti il soggetto mittente della chiamata al numero 045 8075656 (di seguito “chiamante”) nonché il lavoratore addetto al riscontro telefonico (di seguito “lavoratore dipendente”): **(i)** dati personali ex art. 4 n. 1) del GDPR cd. identificativi (es. voce, anagrafica, ecc.) (infra “dati personali”); **(ii)** dati personali cd. particolari ex art. 9 paragrafo 1) del GDPR (infra “dati personali cd. particolari”), costituiti, in particolar modo, dai dati relativi alla salute che eventualmente il chiamante potrebbe decidere di riferire durante la conversazione telefonica.

2. Finalità di trattamento e relativa base giuridica.

2.1. I dati personali del soggetto chiamante e del lavoratore dipendente e, ove necessario, i dati personali cd. particolari del mittente sono/possono essere trattati, da parte di Aulss 9 Scaligera, per l’esecuzione delle seguenti finalità di trattamento:

- a. garantire il monitoraggio della qualità del servizio;
- b. tutela dei lavoratori dipendenti vittime di aggressioni verbali al telefono; ivi incluso l’esercizio/difesa di un diritto/interesse proprio o di terzi, anche in sede giudiziale, ed ivi inclusa l’esecuzione dei connessi adempimenti normativi e/o richieste da parte di una autorità pubblica.

A tal riguardo, Aulss 9 Scaligera precisa che la base giuridica della finalità di trattamento di cui all’art. 2.1. lettera a) si rinviene nella seguente disposizione normativa (oltre al relativo accordo ex art. 4 comma 1) della Legge n. 300/1970): art. 6 paragrafo 1) lettera f) del GDPR, per i dati personali; art. 9 paragrafo 2) lettere a) del GDPR per gli eventuali dati personali cd. particolari spontaneamente comunicati dal chiamante.

Sempre Aulss 9 Scaligera precisa che la base giuridica della finalità di trattamento di cui all’art. 2.1. lettera b) si rinviene nella seguente disposizione normativa (oltre al relativo accordo ex art. 4 comma 1) della Legge n. 300/1970): art. 6 paragrafo 1) lettera d) del GDPR, per i dati personali; art. 9 paragrafo 2) lettere c) del GDPR per gli eventuali dati personali cd. particolari spontaneamente comunicati dal chiamante.

Nel rispetto dell’art. 13 paragrafo 1) lettera d) del GDPR, Aulss 9 Scaligera precisa che il legittimo interesse, perseguito mediante la finalità di trattamento di cui all’art. 2.1. lettera b), consiste, appunto, nella tutela dei propri lavoratori ivi meglio descritto, ivi inclusa l’ottemperanza a un ordine pubblico/obbligo normativo, ivi incluso l’esercizio/difesa di un diritto/interesse, proprio o di terzi, anche in sede giudiziale.

3. Periodo di conservazione.

3.1. In ossequio all’art. 13 paragrafo 2) lettera a) del GDPR, Aulss 9 Scaligera comunica il seguente periodo/criterio temporale di conservazione, al termine del quale i dati personali e, ove necessario, i dati personali cd. particolari saranno soggetti a cancellazione/distruzione/anonimizzazione: (i) per l’esecuzione delle finalità di trattamento di cui all’art. 2.1. lettere a) e b): conservazione dei dati telefonici è di 1825 giorni (circa 5 anni).

Durante tale periodo le registrazioni delle chiamate saranno salvate su repository di proprietà di Aulss 9 Scaligera o su cloud privato consultabile protetto da credenziali di dominio.

Tra i metadati memorizzati possiamo indicare il numero del chiamante, i timestamp (inizio chiamata, fine chiamata, ecc...) e il codice identificativo dell’operatore che ha risposto.

4. Destinatari.



ID 253_2026

4.1. Nel rispetto dell'art. 13 paragrafo 1) lettera e) del GDPR, Aulss 9 Scaligera precisa che i dati personali e i dati personali cd. particolari possono essere oggetto di comunicazione, ove opportuno e necessario, ad uno o più destinatari ex art. 4 n. 9) del GDPR, così individuati, in via generale, per categoria: **(i)** per l'esecuzione delle finalità di trattamento di cui all'art. 2.1. lettere a) b): soggetti cd. autorizzati al trattamento da Aulss 9 Scaligera; enti pubblici o privati di varia natura; professionisti/imprese che, a vario titolo, erogano servizi/prestazioni connesse, anche indirettamente, all'esecuzione della finalità di trattamento in questione (es. imprese del settore ICT); soggetto istante laddove portatore di un qualificato interesse.

5. Trasferimento.

5.1. I dati personali e, ove necessario, i dati personali cd. particolari sono/possono essere conservati all'interno di archivi automatizzati, parzialmente automatizzati e/o non automatizzati appartenenti o comunque riconducibili, anche in via indiretta, a Aulss 9 Scaligera, e ubicati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE).

6. Diritti del soggetto interessato.

6.1. In relazione ai dati personali e agli eventuali dati personali cd. particolari, Aulss 9 Scaligera informa della facoltà di esercitare i seguenti diritti eventualmente soggetti alle limitazioni previste dagli artt. 2 undecies e 2 duodecies del Codice Privacy: diritto di accesso ex art. 15 del GDPR: diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che riguardano il soggetto interessato, oltre che le informazioni di cui all'art. 15 del GDPR (es. finalità di trattamento, periodo di conservazione); diritto di rettifica ex art. 16 del GDPR: diritto di correggere, aggiornare o integrare i dati personali; diritto alla cancellazione ex art. 17 del GDPR: diritto di ottenere la cancellazione o distruzione o anonimizzazione dei dati personali, laddove tuttavia ricorrano i presupposti elencati nel medesimo articolo; diritto di limitazione del trattamento ex art. 18 del GDPR: diritto con connotazione marcatamente cautelare, teso ad ottenere la limitazione del trattamento laddove sussistano le ipotesi disciplinate dallo stesso art. 18; diritto alla portabilità dei dati ex art. 20 del GDPR: diritto di ottenere i dati personali, forniti a Aulss 9 Scaligera, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un sistema automatico (e, ove richiesto, di trasmetterli, in modo diretto, ad un altro Titolare del trattamento), laddove sussistano le specifiche condizioni indicate dal medesimo articolo (es. base giuridica del consenso e/o esecuzione di un contratto; dati personali forniti dall'interessato); diritto di opposizione ex art. 21 del GDPR: diritto di ottenere la cessazione, in via permanente, di un determinato trattamento di dati personali; diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo (ossia, Garante Privacy italiano) ex art. 77 del GDPR: diritto di proporre reclamo laddove si ritiene che il trattamento oggetto d'analisi violi la normativa nazionale e comunitaria sulla protezione dei dati personali.

6.2. In aggiunta ai diritti descritti al precedente art. 6.1., Aulss 9 Scaligera precisa che, in relazione alle informazioni descritte al precedente art. 1, sussiste, ove possibile e conferente, la facoltà di esercitare, da un lato, il (sotto) diritto previsto dall'art. 19 del GDPR ("Il titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'articolo 16, dell'articolo 17, paragrafo 1, e dell'articolo 18, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda"), da considerarsi connesso e collegato all'esercizio di uno o più diritti regolamentati agli artt. 16, 17 e 18 del GDPR; dall'altro lato, Aulss 9 Scaligera precisa che, in relazione alle informazioni descritte al precedente art. 1, sussiste, ove possibile e conferente, la facoltà di esercitare il diritto previsto dall'art. 22 paragrafo 1) del GDPR ("L'interessato ha 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 significativamente sulla sua persona"), fatte salve le eccezioni previste dal successivo paragrafo 2).

6.3. In ossequio all'art. 12 paragrafo 1) del GDPR, Aulss 9 Scaligera si impegna a fornire le comunicazioni di cui agli artt. da 15 a 22 e 34 del GDPR in forma concisa, trasparente, intellegibile, facilmente accessibile e con un linguaggio semplice e chiaro: tali informazioni saranno fornite per iscritto o con altri mezzi eventualmente elettronici ovvero, su richiesta del soggetto interessato, saranno fornite oralmente purché sia comprovata, con altri mezzi, l'identità di quest'ultimo.



ID 253_2026

6.4. In ossequio all'art. 12 paragrafo 3) del GDPR, Aulss 9 Scaligera informa che si impegna a fornire le informazioni relative all'azione intrapresa riguardo ad una richiesta ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa; tale termine può essere prorogato di n. 2 mesi se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste (in tal caso, Aulss 9 Scaligera si impegna ad informare di tale proroga e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta).

6.5. I diritti descritti ai precedenti artt. 6.1. e 6.2. (fatta eccezione per il diritto ex art. 77 del GDPR) possono essere esercitati mediante i dati di contatto illustrati al successivo art. 7.

7. Dati di contatto.

7.1. Aulss 9 Scaligera può essere contattata al seguente recapito: protocollo.generale@aulss9.veneto.it

7.2. Il Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO) ex art. 37 del GDPR, nominato da Aulss 9 Scaligera, può essere contattato al seguente recapito: rpd@aulss9.veneto.it

Verona, lì 29.04.2026 (data di ultimo aggiornamento).

Il presente documento è stato proposto dal DPO aziendale e sarà pubblicato (privo di firme olografe) sul sito aziendale nella sezione PRIVACY – INFORMATIVE – INFORMATIVE SPECIFICHE e verrà inserito nel Registro delle informative aziendali.

Referente Privacy F.to

Responsabile UOS URP, Comunicazione e Marketing F.to

Direttore Amministrativo F.to

Il Titolare del Trattamento

Il Direttore Generale F.to

Dott. Pietro Girardi data: 29.04.2026