

## MODELLO DI RACCOLTA SEGNALAZIONE E RECLAMI

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Assegnatario  SI  NO

(Se si specificare cod. utente \_\_\_\_\_ , altrimenti indirizzo \_\_\_\_\_ )

Recapito telefonico \_\_\_\_\_

Motivo del reclamo:

---

---

---

---

---

Note Ufficio:

---

---

---

---

---

Provvedimenti adottati:

---

---

---

---

---

Riservato all'U.O. Protocollo

Riservato all'ufficio

(cognome e nome del richiedente)


(oggetto dell'istanza:



**ARCA (AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE) PUGLIA CENTRALE**  
Via Francesco Crispi, 85/a – 70123 Bari  
Centralino: **0805295111/0805295208** – Numero VERDE: **800661040**  
e-mail: [info@arcapugliacentrale.it](mailto:info@arcapugliacentrale.it); PEC: [info@pec.arcapugliacentrale.it](mailto:info@pec.arcapugliacentrale.it)  
web: <http://www.arcapugliacentrale.it/>

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI SUOI DATI PERSONALI

A norma dell'articolo 13 del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, è nostra cura fornirle alcune informazioni relative al trattamento dei Suoi dati personali e dei dati personali di soggetti componenti il Suo nucleo familiare, nel contesto dei Procedimenti e dei Servizi svolti dal Titolare del Trattamento, come qui descritte.

Titolare del trattamento	
<p><b>ARCA (Agenzia Regionale per la Casa e l'Abitare) Puglia Centrale</b> con sede alla Via Francesco Crispi 85/A, 70123 Bari (BA) - P.IVA/C.F. 00267390722 in persona dell'Amministratore Unico, <b>Avv. Pietro Augusto DE NICOLO</b></p>	
Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)	
<p><b>QUALIFICA GROUP SRL</b></p>	
	<p><a href="mailto:arcapugliacentrale-gdpr@qualificagroup.it">arcapugliacentrale-gdpr@qualificagroup.it</a></p>

FINALITÀ PER LE QUALI ARCA PUGLIA CENTRALE TRATTERÀ I SUOI DATI PERSONALI, sia nel corso dei Procedimenti, sia nella gestione del rapporto.

Finalità	Base giuridica del trattamento
<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedure di assegnazione degli alloggi gestiti, anche in conto terzi, da ARCA Puglia Centrale in adempimento degli obblighi previsti dalla normativa regionale e nazionale in materia di edilizia residenziale pubblica (es. L.R. 20 maggio 2014, n. 22; L.R. 1 dicembre 2017, n. 48; etc) e dai relativi regolamenti attuativi;</li><li>• Gestione rapporti con inquilini e utenti in esecuzione del contratto;</li><li>• Gestione dei rapporti finanziari correlati all'assegnazione e gestione dell'alloggio (riscossione anche coattiva canoni, spese condominiali ed altre spese come previsto dai regolamenti interni) e le istanze di rideterminazione in riduzione del canone di locazione ecc.;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• in relazione alle finalità indicate, non è necessario il consenso dell'interessato</li><li>• Art. 6 comma 1 lett. B GDPR - <i>Adempimento di un contratto</i></li><li>• Art. 6 comma 1 lett. C GDPR - <i>Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento</i></li><li>• Art. 6 comma 1 lett. E GDPR -</li></ul>

<b>Finalità</b>	<b>Base giuridica del trattamento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione locazione unità non residenziali e simili;</li> <li>• Attività amministrativa di gestione alloggi e del contratto di locazione;</li> <li>• Gestione servizi (anche comuni) e attività manutentiva;</li> <li>• Verifica delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e di atto notorio prodotte all'ente ai sensi del DPR 445/2000: per consentire la verifica delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e di atto notorio prodotte all'Ente, anche accedendo a banche dati pubbliche;</li> <li>• Per la pubblicazione sul sito web istituzionale, con il relativo punteggio, della posizione in graduatoria ai sensi della normativa vigente.</li> </ul>	<p><i>Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per la gestione dei rapporti con inquilini e relativi ospiti (effettuare e ricevere comunicazioni, sia cartacee sia telematiche, denunce, segnalazioni riferite a potenziali controversie fra inquilini, ecc.) anche ai sensi dei Regolamenti vigenti, disponibili sul sito web istituzionale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6 comma 1 lett. B GDPR - <i>Adempimento di un contratto</i></li> <li>• Art. 6 comma 1 lett. E GDPR – <i>Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per poter effettuare segnalazioni e rapporti circostanziati alle Forze dell'Ordine, alle autorità, Servizi Sociali, Servizi sanitari ecc. quando previsto da norme di legge o regolamento ovvero quando sussista un legittimo interesse basato sulla funzione sociale e assistenziale che le norme vigenti affidano ad ARCA Puglia Centrale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6 comma 1 lett. C GDPR - <i>Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento</i></li> <li>• Art. 6 comma 1 lett. E GDPR - <i>Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare</i></li> <li>• Art. 6 comma 1 lett. F GDPR - <i>Perseguimento di un legittimo interesse del Titolare</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per poter gestire le attività degli Amministratori di Condominio (convocazione e gestione assemblee, attività inerenti al mandato di Amministratori di Condominio, comunicazioni previste dalla legge, gestione dei rapporti con inquilini e relativi ospiti anche ai sensi dei Regolamenti vigenti, gestione interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6 comma 1 lett. B GDPR - <i>Adempimento di un contratto</i></li> <li>• Art. 6 comma 1 lett. C GDPR - <i>Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento</i></li> <li>• Art. 6 comma 1 lett. F GDPR - <i>Trattamento necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare o di terzi</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire l'archiviazione e la conservazione di dati, informazioni, comunicazioni, anche elettroniche, e documenti inerenti ai Procedimenti gestiti da ARCA Puglia Centrale e, in generale, i servizi erogati e i rapporti giuridici intercorrenti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 6 comma 1 lett. C GDPR - <i>Trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento</i></li> </ul>

I Suoi dati personali potranno, inoltre, essere comunicati ad altri soggetti o categorie generali di soggetti diversi dal Titolare, quali:

<b>Soggetti terzi o categorie</b>	<b>Finalità</b>	<b>Note</b>
Società informatiche, fornitori di reti, servizi di comunicazione elettronica e servizi informatici e telematici di archiviazione e gestione informatica dei dati.	Gestione, manutenzione, aggiornamento dei sistemi gestionali e dei software usati dal Titolare; servizi di archiviazione e conservazione digitale dei documenti elettronici. Servizi di Hosting, Housing, Cloud, SaaS e altri servizi informatici, anche gestiti da remoto, indispensabili per l'erogazione delle attività del Titolare	Soggetti nominati responsabili del trattamento (art. 28 GDPR); maggiori informazioni presso l'ufficio del DPO.
Società o artigiani che effettuano interventi di manutenzione o altri servizi per conto di ARCA Puglia	Gestione operativa e organizzativa degli interventi di manutenzione.	Soggetti nominati responsabili del trattamento (art. 28

<b>Soggetti terzi o categorie</b>	<b>Finalità</b>	<b>Note</b>
Centrale.		GDPR); maggiori informazioni presso l'ufficio del DPO
Consulenti, professionisti, studi legali, arbitri, assicurazioni, periti, broker.	Gestione degli aspetti legali e amministrativi del rapporto amministrativo e contrattuale; attività giudiziale, stragiudiziale, assicurativa in caso di sinistri.	Soggetti nominati Responsabili del Trattamento (art. 28 del GDPR) Informazioni presso l'ufficio del DPO.
Società di Servizi	Gestione dei servizi affidati in outsourcing	Soggetti nominati responsabili esterni del trattamento (art. 28 GDPR); maggiori informazioni presso l'ufficio del DPO.
Altri soggetti pubblici o privati (ad esempio Pubbliche Amministrazioni, banche, società assicurative, ecc.)	Nei casi previsti dalla legge o dai regolamenti e nei limiti dagli stessi fissati, quando la comunicazione sia necessaria per il perseguimento di finalità istituzionali	Enti che assumono il ruolo di autonomi Titolari del trattamento, potendo operare nei limiti strettamente necessari per la sola finalità per la quale si è proceduto alla comunicazione
Autorità (ad esempio, giudiziaria, amministrativa ecc.)	Nei casi previsti dalla legge	

#### PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I criteri utilizzati per determinare tale periodo sono quelli previsti dalla normativa vigente e, successivamente alla conclusione del procedimento o alla cessazione del servizio erogato, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione prevista per la Pubblica Amministrazione. Le scritture contabili, le fatture, le lettere ed i documenti a queste equiparati saranno conservate per i 10 anni successivi alla cessazione del servizio (art. 2220 c.c.).

Quando il trattamento è basato sul consenso del cliente, il Titolare può conservare i Dati Personali più a lungo sino a quando detto consenso non venga revocato.

Inoltre, si specifica che il Titolare potrebbe essere obbligato a conservare i Dati Personali per un periodo più lungo in ottemperanza ad un obbligo di legge o per ordine di un'Autorità.

Al termine del periodo di conservazione i Dati Personali saranno cancellati. Pertanto, allo spirare di tale termine i diritti dell'interessato (ad esempio diritto di accesso, cancellazione, rettifica, ecc.) non potranno più essere esercitati.

#### Trasferimento dei Dati Personali ad un Paese terzo o ad un'organizzazione internazionale fuori dallo Spazio Economico Europeo:

I Suoi Dati Personali sono trattati all'interno del territorio dello Spazio Economico Europeo e non vengono diffusi.

Se necessario, per ragioni tecniche o operative, il Titolare si riserva di trasferire i Suoi Dati Personali verso Paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo o organizzazioni internazionali per i quali esistono decisioni di "adeguatezza" della Commissione Europea, ovvero sulla base di adeguate garanzie fornite dal Paese in cui i dati devono essere trasferiti o sulla base delle specifiche deroghe previste dal Regolamento.

L'interessato potrà chiedere in qualsiasi momento la lista aggiornata di tutti i Responsabili del trattamento nominati dal Titolare.

## DIRITTI DELL'INTERESSATO

La informiamo, altresì, dell'esistenza di alcuni Suoi diritti sui dati personali e sulle relative modalità per esercitare gli stessi nei confronti del Titolare. In particolare, in relazione al dettato normativo del Regolamento Europeo 679/2016, Lei godrà dei seguenti diritti: Diritto di accesso ai dati (*art. 15*); Diritto di rettifica (*art. 16*); Diritto all'oblio (*art. 17*); Diritto alla limitazione del trattamento (*art. 18*); Diritto alla portabilità (*art. 20*); Diritto di opposizione (*art. 21 GDPR*); Diritto relativo al processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione (*art. 22 GDPR*) Diritto di rivolgersi all'autorità Garante per la protezione dei dati personali (*art. 77*) utilizzando la modulistica presente al seguente indirizzo:

- <https://www.garanteprivacy.it/home/modulistica-e-servizi-online> .

Tali diritti sono esercitabili scrivendo al Titolare del trattamento.

Per l'esercizio dei diritti potrà avvalersi dell'apposita modulistica scaricabile sul sito web o disponibile in formato cartaceo presso gli Uffici.

L'esercizio dei diritti succitati è subordinato ai limiti, alle regole e alle procedure previste dal Regolamento Europeo 679/2016, che l'Interessato deve conoscere e porre in essere. Concordemente a quanto previsto dall'articolo 12 comma 3, il Titolare fornirà all'interessato, inoltre, le informazioni relative all'azione intrapresa senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine potrà essere prorogato di 60 giorni, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. Il Titolare del trattamento informa l'interessato di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

La informiamo inoltre che i dati personali che la riguardano possono essere raccolti presso banche dati pubbliche come di seguito specificato:

<b>Dati, documenti e informazioni</b>	<b>Raccolti</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dati e documenti relativi alle Domande e Istanze amministrative presentate ad ARCA Puglia Centrale</li><li>• Dati e documenti relativi alla Sua permanenza presso immobili di proprietà o gestiti da ARCA Puglia Centrale, anche come Amministratori di Condominio, dati inerenti alla Sua situazione economica, dati relativi al suo stato sociale e assistenziale, verifica ISEE, verifica proprietà, redditi ecc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direttamente presso l'interessato</li><li>• Tramite segnalazioni di Comuni o Aziende Sanitarie</li><li>• Tramite Banche dati pubbliche (Agenzia delle Entrate, INPS, Agenzia del Territorio, ecc.)</li></ul>

Il conferimento dei dati personali, comuni e particolari, Suoi e dei componenti del Suo nucleo familiare, è obbligatorio e un eventuale rifiuto a fornire i dati richiesti, comporterà l'impossibilità di completare il procedimento, eseguire la prestazione del servizio da Lei richiesto e il suo espletamento secondo le condizioni di legge o di contratto sopra indicate.

Tutti i dati personali trattati, soltanto per i fini istituzionali, potranno essere conosciuti esclusivamente da dipendenti e/o collaboratori dell'Ente, specificatamente nominati quali soggetti autorizzati al trattamento e inoltre, ove necessario, da altri titolari, contitolari e Responsabili del Trattamento.

I soggetti specificatamente autorizzati alla effettuazione dei trattamenti sono tenuti al segreto e alla riservatezza in riferimento ai dati trattati, anche sulla scorta di apposite disposizioni tecniche, giuridiche e operative.

I documenti e i dati resi in formato digitale (anche in originale) saranno conservati su apposite archivi digitali, accessibili, attraverso specifiche procedure di accesso, unicamente al Titolare e ai collaboratori dello stesso, solo per le finalità sopra indicate. E' possibile che il Titolare si avvalga di servizi di conservazione per il tramite di società esterne (*outsourcer*) che conserveranno dati e documenti, ove previsto, in formato crittografato, secondo i sistemi più avanzati della sicurezza informatica e in linea con le vigenti norme del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.).

**PRESA VISIONE DELL'INFORMATIVA:**

**Ferme le altre condizioni di liceità, con la firma sotto apposta, il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'informativa relativa al trattamento dei dati personali comuni e dei dati particolari e sanitari, ai sensi dell'art. 9 comma 2 lett. A del GDPR, anche in nome e per conto degli altri soggetti del proprio nucleo familiare coinvolti nel procedimento (da cui dichiara di aver ricevuto mandato) secondo quanto più analiticamente specificato nell'informativa.**

Bari, ..... nome e cognome .....

Firma .....