

Numero Unico Europeo Emergenze Puglia (NUE 112 Puglia)  
**Informativa privacy utenti (ex art. 13 e 14 del Regolamento (UE) N. 2016/679 GDPR)**

Gentile utente,

La Struttura Speciale di Avviamento del NUE 112 e delle Strutture territoriali, La informa che, per l'erogazione del servizio essenziale NUE 112 Puglia, i dati personali che La riguardano saranno trattati secondo le modalità e per le finalità di seguito indicate.

**Titolare del trattamento**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Regione Puglia, con sede legale in Bari al Lungomare Nazario Sauro n. 33, nella persona del Commissario Straordinario della Struttura Speciale di Avviamento del NUE e delle Strutture Territoriali in qualità di Designato al trattamento ex DGR 145/2019, contattabile all'indirizzo e-mail [nue112puglia@regione.puglia.it](mailto:nue112puglia@regione.puglia.it).

**Responsabile della protezione dei dati – RDP (o DPO)**

Ai sensi dell'art. 37, comma 7, GDPR si forniscono i dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati e-mail: [rpd@regione.puglia.it](mailto:rpd@regione.puglia.it).

**Oggetto del trattamento**

Il servizio NUE 112 è il modello per la gestione delle chiamate di emergenza realizzato in attuazione della normativa dell'Unione Europea. Gli operatori della Centrale Unica di Risposta di primo livello (CUR), ricevono le chiamate di soccorso indirizzate ai numeri nazionali di emergenza (112, 113, 115, 118, 1530) e smistano la telefonata alle Centrali di secondo livello (Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria, Capitaneria di Porto per Emergenza in Mare) competenti per l'intervento.

L'operatore tecnico della CUR raccoglie i dati per l'identificazione del chiamante, per l'esatta determinazione del luogo dell'evento e per comprendere la natura dell'emergenza. A tal fine, il servizio utilizza tecnologie evolute di ricezione e localizzazione:

- AML (Advanced Mobile Locator) attiva automaticamente il GPS dello smartphone durante la chiamata NUE 112, inviando un SMS silente alla Centrale Unica di Risposta con una precisione inferiore a 5 metri;
- la normativa prevede inoltre l'obbligo di gestione dei segnali eCall: dal 2018, tutte le auto di nuova omologazione hanno un sensore che, in caso di incidente grave (ad es. con apertura airbag), fa partire una chiamata automatica al NUE 112 trasmettendo le coordinate GPS e il tipo di veicolo, acquisite e gestite per l'attivazione dei soccorsi;
- App "112 Where ARE U": consente l'invio automatico della posizione precisa e dei dati del profilo utente eventualmente pre-compilati. Il sistema gestisce "chiamate mute", SMS o chat specificamente dedicati a utenti con disabilità o a soggetti in situazioni di pericolo che non possono comunicare verbalmente;

L'operatore attiva, se necessario, un audio conferenza con servizio di interpretariato telefonico per garantire una risposta multilingue. Successivamente, trasferisce la chiamata e la scheda di contatto digitale alla Centrale Operativa di secondo livello competente. L'intero processo è tracciato tramite registrazioni audio, conservate per motivi di sicurezza, verifica e per adempiere a obblighi di legge o richieste dell'Autorità.

Il trattamento può riguardare, pertanto, le seguenti categorie di dati:

- Dati identificativi e di contatto: numero di telefono (fisso o mobile), nome, cognome e dati anagrafici dell'intestatario della linea.
- Dati di localizzazione: posizione geografica del chiamante derivante da coordinate GPS (tramite sistema AML - Advanced Mobile Location) o dall'identificativo della cella telefonica (Cell-ID).
- Dati particolari (ex Art. 9 GDPR): informazioni relative allo stato di salute, sintomi o patologie riferite durante la chiamata, etc...
- Dati giudiziari: rivelazioni su reati (se la chiamata riguarda Polizia/Carabinieri).
- RegISTRAZIONI audio: la conversazione tra l'utente e l'operatore viene registrata integralmente.
- Dati di profilo: informazioni personali e contatti di emergenza eventualmente pre-compilati dall'utente all'interno dell'app "Where ARE U"
- Dati del veicolo: in caso di attivazione del sistema eCall o delle app di bordo, vengono acquisiti i dati identificativi del mezzo.

### **Finalità e base giuridica del trattamento**

Il trattamento dei dati personali che La riguardano è necessario per le finalità del N.UE 112, istituito a livello nazionale per centralizzare le chiamate di emergenza in una Centrale Unica di Risposta, che inoltra la richiesta al servizio competente, secondo il modello europeo introdotto dalla Decisione del Consiglio 91/396/CEE, recepito in Italia con D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) e successivamente disciplinato con Legge 7 agosto 2015, n. 124 (Mada).

La base giuridica sulla quale si fonda la liceità del trattamento è rinvenibile:

- nell'art. 6, par. 1, lett. c) ed e) del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR). Il trattamento è necessario per adempiere a un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (lett. c); per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri al quale è soggetto il Titolare del trattamento (lett. e);
- nell'art. 9, par. 2, lett. c), e g) del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR). Il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o nazionale (lett. g) e per la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato o di terzi (lett. c); nonché nell'art. 2-sexies, comma 2, lett. u) del D. Lgs. 196/2003, che individua tra i trattamenti di rilevante interesse pubblico quelli connessi alle attività di protezione civile e soccorso pubblico;
- nell'art. 10 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR) e nell'art. 2-octies, lett e) del D. Lgs. 196/03. Il trattamento di dati relativi a reati è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico connesso all'esercizio di pubblici poteri (pubblica sicurezza e soccorso).

### **Modalità di trattamento**

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti digitali e informatici protetti e personale autorizzato, nel rispetto dei principi di minimizzazione e sicurezza (art. 5 e 32 GDPR). Non vengono effettuati processi decisionali automatizzati o profilazione.

### **Natura del conferimento**

Il conferimento dei dati è necessario per la gestione della richiesta di soccorso.

### **Ambito di comunicazione dei dati (destinatari)**

I Suoi dati saranno comunicati alle Centrali operative di secondo livello (PSAP2) competenti per il soccorso.

Potranno essere accessibili ai seguenti soggetti:

- fornitori di servizi software e tecnologici, nominati Responsabili del trattamento;
- dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di autorizzati al trattamento;
- soggetti operanti in qualità di autonomi Titolari del trattamento fra cui enti e organizzazioni la cui comunicazione è richiesta per obbligo di legge;
- Autorità giudiziaria o Forze dell'ordine per finalità di giustizia.

I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione europea; qualora si rendesse necessario, saranno adottate tutte le garanzie previste dagli artt. 44 e ss. Del regolamento (UE) 2016/679, in particolare per assicurare i medesimi diritti e le medesime tutele agli interessati anche nel Paese di destinazione.

#### **Periodo di conservazione o criteri per determinare tale periodo**

I Suoi dati relativi alle registrazioni audio della chiamata e della scheda di contatto, nonché i dati di localizzazione saranno conservati per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità indicate e comunque per un periodo non superiore a 10 anni (per la gestione di eventuali ricorsi e/o contenziosi), rispettando i principi di cui all'art. 5 del Regolamento (UE), nonché degli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare.

#### **Diritti dell'interessato**

Compatibilmente con la natura del servizio reso, l'utente può esercitare i diritti previsti dal Regolamento UE 2016/679 (artt. 15 ss.), nei limiti degli artt. 23 del Regolamento (UE) e 2-undecies e duodecies Codice Privacy.

Per l'esercizio dei diritti di cui sopra è possibile rivolgersi al Titolare del trattamento nella persona del Designato al trattamento o, in alternativa, al Responsabile della Protezione dei Dati al punto di contatto [rpd@regione.puglia.it](mailto:rpd@regione.puglia.it).

#### **Reclamo all'Autorità di controllo (artt.77, 79 GDPR)**

Qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento (UE) 2016/679, ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (Piazza Venezia n. 11 – 00187 Roma), [protocollo@gpdp.it](mailto:protocollo@gpdp.it), o di adire le opportune sedi giudiziarie.