

# Policy d'uso canali digitali “Pronto - Helpline LGBTQIA+”

## A cura della squadra di volontariè del CIG Arcigay Milano

### Sezioni Accoglienza e Telefono Amico

#### Chi e cosa

I canali “Pronto - Helpline LGBTQIA+” (Facebook: <https://www.facebook.com/prontocig/>, Instagram: <https://www.instagram.com/prontocig/>, Telegram: <http://t.me/prontocig>) sono curati dalla squadra di volontariè delle Sezioni Accoglienza e Telefono Amico del CIG Arcigay Milano (<https://www.arcigaymilano.org/>).

Il servizio Social Chat di ascolto, supporto e informazione inerente al mondo LGBTQIA+ svolto su queste piattaforme rappresenta un canale di contatto con il pubblico che si è affiancato a partire dal 2019 agli storici servizi dell'associazione di linea telefonica amica, email e accoglienza dal vivo. Prima di poter svolgere l'attività di operatore le persone volontariè superano un corso di formazione, in modo che sia garantita una comune base di conoscenze teoriche e pratiche e un approccio coerente nei confronti dell'utenza.

Ricordiamo che questa attività di informazione, ascolto e supporto è frutto del lavoro di volontariè e non di counselor professionisti, psicologi o medici. È fatto obbligo, a ciascun operatore e operatrice, di mantenere la riservatezza su ciò di cui viene a conoscenza nel corso delle consulenze, tanto online quanto offline, tranne per giusta causa imposta dalla legge o richiesta ed autorizzata dal/dalla direttè interessatè.

#### Dialogo

I canali Facebook, Instagram e Telegram vengono monitorati e/o moderati tutti i giorni, dalle 9 alle 24. I messaggi inviati fuori da questi orari - o quelli che dovessero per ragioni straordinarie restare senza risposta anche negli orari suddetti - saranno presi in carico solo al turno successivo dalla persona volontaria preposta. L'obiettivo del servizio è quello di rispondere alle richieste ogni volta sia possibile, e di instaurare un dialogo con chi cerca informazioni, ascolto, aiuto o accesso ad altri sportelli e servizi della nostra e di altre associazioni o realtà della comunità LGBTQ+. Non tutto può essere risolto attraverso dei canali social media e/o di messaggistica, ma faremo il possibile per adempiere alla missione del servizio, anche indirizzando verso esperti con cui affrontare profili specifici (es. medici o legali).

Nei commenti dei canali, tuttè hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Non saranno però tollerati né su di essi né nelle relative chat di dialogo insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Saranno bloccati gli utenti che dovessero violare queste regole; se necessario, in caso di reiterata violazione, l'utente sarà segnalato ai responsabili della piattaforma ed, eventualmente, alle forze dell'ordine preposte.

A tutela degli utenti, verranno infine rimossi dai canali commenti o post terzi che contengano dati personali o sensibili che si ritiene violino la privacy degli interessati: preghiamo gli utenti di condividere dati sensibili solo sul canale privato della Social Chat, su Facebook Messenger, Instagram Direct o Telegram.

## Privacy

Ricordiamo che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (dunque in questo caso Meta - qui si possono leggere i Termini e le Condizioni del social network: <https://www.facebook.com/terms>; e Telegram: <https://telegram.org/tos>).

Se l'utente del servizio Social Chat non desiderasse condividere su queste piattaforme alcune informazioni è disponibile un servizio di telefono amico allo 0254122227 (il lunedì, mercoledì e venerdì, 20-23), un servizio di accoglienza di persona la domenica (15.30-19.30) in via Bezzacca 3 a Milano, oltre a un servizio email amica: [mailamica@arcigaymilano.org](mailto:mailamica@arcigaymilano.org).

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e del d.lgs. 101/2018 e ai sensi dell'informativa disponibile qui di seguito.

\*\*\*

## Informativa Privacy

**CIG – Arcigay Milano** (di seguito, “**Titolare**”) in qualità di **titolare del trattamento dei dati personali** degli utenti dell'account social e/o servizio di messaggistica consultato (di seguito, rispettivamente, l’“**Account**” e gli “**Utenti**”) fornisce qui di seguito l'informativa privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (di seguito, “**Regolamento**”, o la “**Normativa Applicabile**”).

### 1. Finalità del trattamento

I dati personali degli Utenti saranno trattati lecitamente dal Titolare ai sensi dell'art. 6 del Regolamento per le seguenti finalità di trattamento:

1. **evadere la richiesta dell'Utente nel contesto del servizio di helpline**: i dati personali degli Utenti sono raccolti e trattati dal Titolare al solo fine di evadere la loro richiesta e fornire il servizio di helpline. I dati dell'Utente raccolti dal Titolare a tale fine includono tutti i dati eventualmente e volontariamente comunicati dallo stesso tramite l'Account consultato, ivi inclusi eventuali categorie particolari di dati personali resi manifestamente pubblici dall'Utente. Nessun altro trattamento verrà effettuato dal Titolare in relazione ai dati personali degli Utenti. Fermo restando quanto previsto altrove in questa informativa privacy, in nessun caso il Titolare renderà accessibili agli altri Utenti e/o a terzi i dati personali degli Utenti.
2. **finalità amministrativo-contabili**, ovvero per svolgere attività di natura organizzativa, amministrativa, finanziaria e contabile, quali attività organizzative interne ed attività funzionali all'adempimento di obblighi contrattuali e precontrattuali;
3. **obblighi di legge**, ovvero per adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un'autorità, da un regolamento o dalla normativa europea.

Il conferimento dei dati personali per le finalità di trattamento sopra indicate è facoltativo ma necessario, poiché il mancato conferimento degli stessi potrebbe comportare l'impossibilità per l'Utente di effettuare la propria richiesta al Titolare ed usufruire appieno del servizio di helpline.

### 2. Modalità di trattamento e tempi di conservazione dei dati

Il Titolare tratterà i dati personali degli Utenti mediante strumenti manuali ed informatici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati personali degli Utenti saranno conservati per i tempi strettamente necessari ad espletare le finalità primarie illustrate al precedente paragrafo 1, o comunque secondo quanto necessario per la tutela in sede civilistica degli interessi sia degli Utenti che del Titolare.

### 3. Ambito di comunicazione e diffusione dei dati

Potranno venire a conoscenza dei dati personali degli Utenti i dipendenti e/o collaboratori e/o volontari dell'organizzazione del Titolare incaricati di gestire l'Account e le richieste degli Utenti. Tali soggetti, che sono stati istruiti in tal senso dal Titolare ai sensi dell'art. 29 del Regolamento, tratteranno i dati dell'Utente esclusivamente per le finalità indicate nella presente informativa e nel rispetto delle previsioni della Normativa Applicabile.

Potranno inoltre venire a conoscenza dei dati personali degli Utenti i soggetti terzi che potranno trattare dati personali per conto del Titolare in qualità di **"Responsabili Esterni del Trattamento"**, quali, a titolo esemplificativo, fornitori di servizi informatici e logistici funzionali all'operatività dell'Account, fornitori di servizi in outsourcing o cloud computing, professionisti e consulenti.

Gli Utenti hanno il diritto di ottenere una lista degli eventuali responsabili del trattamento nominati dal Titolare, facendone richiesta al Titolare con le modalità indicate al successivo paragrafo 4.

### 4. Diritti degli Interessati

Gli Utenti potranno esercitare i diritti garantiti loro dalla Normativa Applicabile, contattando il Titolare con la seguente modalità:

- Inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo:  
segreteria@arcigaymilano.org.

Ai sensi della Normativa Applicabile, il Titolare informa che gli Utenti hanno il diritto di ottenere l'indicazione (i) dell'origine dei dati personali; (ii) delle finalità e modalità del trattamento; (iii) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; (iv) degli estremi identificativi del titolare e dei responsabili; (v) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati.

Inoltre, gli Utenti hanno il diritto di ottenere:

- a) l'**accesso**, l'**aggiornamento**, la **rettificazione** ovvero, quando vi hanno interesse, l'**integrazione** dei dati;
- b) la **cancellazione**, la **trasformazione in forma anonima** o il **blocco** dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) 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 comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

Inoltre, gli Utenti hanno:

- a) il diritto di **revocare il consenso** in qualsiasi momento, qualora il trattamento si basi sul loro consenso;
- b) il diritto (ove applicabile) alla **portabilità dei dati** (diritto di ricevere tutti i dati personali che li riguardano in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico), il diritto alla **limitazione del trattamento** dei dati personali e il **diritto alla cancellazione** ("diritto all'oblio");

c) il **diritto di opporsi**:

i) in tutto o in parte, per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che li riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

d) qualora ritenessero che il trattamento che li riguarda violi il Regolamento, il diritto di **proporre reclamo a un'Autorità di controllo** (nello Stato membro in cui risiedono abitualmente, in quello in cui lavorano oppure in quello in cui si è verificata la presunta violazione). L'Autorità di controllo italiana è il **Garante per la protezione dei dati personali**, con sede in Piazza Venezia n. 11, 00187 – Roma (<http://www.garanteprivacy.it/>).