

## **PROCEDURA OPERATIVA PER LA GESTIONE DEI DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

### **RIFERIMENTI E DOCUMENTI COLLEGATI**

- **REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO** del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati). General Data Protection Regulation (GDPR).
- **DECRETO LEGISLATIVO 10 agosto 2018, n. 101** Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
- **DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003, n. 196**, "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- **Linee Guida adottate dal Working Party il 5 aprile 2017 (WP n. 242 rev.01).**
- **Garante per la Protezione dei dati personali [Doc Web 6302257]:** Guida all'applicazione del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali si veda: <https://www.garanteprivacy.it/regolamentoue/diritti-degli-interessati>

### **ACRONIMI E DEFINIZIONI**

- **TITOLARE (o DATA CONTROLLER):** è il Titolare del trattamento dei dati, La caratteristica fondamentale del titolare è la capacità di “determinare le finalità e i mezzi del trattamento” (art.4 del Gdpr).
- **CONTITOLARE (o JOINT CONTROLLER):** Il Regolamento introduce il principio di “Contitolarità” quando due o più soggetti possono svolgere dei trattamenti congiunti.
- **RESPONSABILE (o DATA PROCESSOR):** è “la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati per conto del titolare” (art. 4 del GDPR).
- **INTERESSATO (o DATA SUBJECT):** è “la persona fisica” cui si riferiscono i dati personali oggetto di trattamento. Persona fisica identificata o identificabile, che può cioè essere identificata in modo diretto o indiretto facendo riferimento, ad esempio, ad informazioni come: il nome, cognome, mail, oppure uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale, ecc.
- **DPO (Data Protection Officer):** è il soggetto (interno o esterno) a cui il Titolare, o il Responsabile, si affida per garantire la conformità dell’organizzazione ai requisiti stabiliti dal Regolamento. Il DPO agisce in modo indipendente e riferisce direttamente ai vertici.

- **SOGGETTO DESIGNATO/AUTORIZZATO:** è la nuova «figura» introdotta da decreto legislativo 101/2018 che prevede il potere del Titolare e/o del Responsabile, di delegare compiti e funzioni a persone fisiche che operano sotto la loro autorità e che, a tal fine, dovranno essere espressamente designati per «specifici compiti e funzioni» connessi al trattamento dei dati.

## PREMESSA

Uno dei principali obiettivi del GDPR consiste nel garantire la riservatezza e la protezione dei dati personali degli interessati. Il GDPR conferisce ai soggetti interessati una serie di diritti attraverso i quali gli stessi possono presentare una richiesta specifica ai Titolari del Trattamento per verificare che i propri dati personali non vengano utilizzati in modo improprio e per finalità diverse dallo scopo legittimo per il quale sono stati originariamente forniti.

Di seguito elenchiamo i diritti attribuiti dal GDPR all'Interessato

### 1) **Diritto all'informazione**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di chiedere al Titolare informazioni su quali dei propri dati personali vengano trattati e il criterio alla base di tale trattamento. Ad esempio, un cliente può chiedere l'elenco dei Responsabili del Trattamento con cui vengono condivisi i suoi dati personali.

### 2) **Diritto di accesso**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di accedere ai propri dati personali che vengono trattati. Questa richiesta dà agli interessati il diritto di vedere o visualizzare i propri dati personali, nonché di richiedere copie degli stessi.

### 3) **Diritto di rettifica**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di chiedere modifiche ai propri dati personali nel caso in cui l'interessato ritenga che tali dati personali non siano aggiornati o accurati.

### 4) **Diritto di revoca del consenso**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di ritirare un consenso precedentemente concesso per il trattamento dei propri dati personali per uno scopo. La richiesta impone quindi all'azienda di interrompere il trattamento dei dati personali basato sul consenso fornito in precedenza.

### 5) **Diritto di opporsi**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di opporsi al trattamento dei propri dati personali. Normalmente, ciò equivarrebbe al diritto di revocare il consenso, se il consenso è stato richiesto in modo appropriato e non viene condotto alcun trattamento diverso dalle finalità legittime. Tuttavia, uno scenario specifico può essere quando un cliente chiede che i propri dati personali non vengano trattati per determinati scopi mentre è in corso una controversia legale in tribunale.

### 6) **Diritto di opporsi al trattamento automatizzato**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di opporsi a una decisione basata sul trattamento

automatizzato. Utilizzando questo diritto, un cliente può chiedere che la propria richiesta (ad esempio, una richiesta di prestito) venga esaminata manualmente, perché ritiene che il trattamento automatizzato della richiesta di un prestito non possa tenere in considerazione la situazione unica del cliente.

**7) Diritto all'oblio (diritto alla cancellazione)**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di chiedere la cancellazione dei propri dati. Questo generalmente si applica alle situazioni in cui è terminata una relazione con il cliente. È importante notare che questo non è un diritto assoluto e dipende dal programma di conservazione e dal periodo di conservazione in linea con le altre leggi applicabili.

**8) Diritto alla portabilità dei dati**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di chiedere il trasferimento dei propri dati personali. Come parte di tale richiesta, l'interessato può chiedere che i propri dati personali (gli/le) siano restituiti o siano trasferiti a un altro controllore<sup>2</sup>). Nel fare ciò, i dati personali devono essere forniti o trasferiti in un formato elettronico leggibile da una macchina.

L'esercizio di tali diritti si concretizza nella presentazione di una richiesta da parte dell'Interessato (persona fisica o un suo rappresentante legale), solitamente scritta, al Titolare.

## **DESCRIZIONE DEL PROCESSO**

Possiamo sintetizzare il processo di gestione delle richieste degli Interessati per l'esercizio dei propri diritti nelle seguenti fasi:

1. Presa in carico della richiesta;
2. Valutazione preliminare della richiesta;
3. Gestione della richiesta;
4. Riscontro all'Interessato e tempistiche per la risposta;
5. Deroghe.

Di seguito una breve descrizione delle attività relative ad ogni fase:

**1. Presa in carico della richiesta;**

Le richieste potrebbero pervenire sia in modalità digitale che in modalità cartacea.

Il soggetto che ha ricevuto la richiesta valuterà se la stessa potrà essere gestita direttamente o se sarà necessario inoltrarla al referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente che a sua volta verificherà quali settori/aree o fornitori nominati Responsabili del Trattamento dei dati coinvolgere.

Laddove la richiesta in modalità cartacea, la stessa dovrà essere inoltrata al referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente senza ingiustificato ritardo.

## **2. Valutazione preliminare della richiesta:**

Occorrerà valutare, anche con l'eventuale supporto del DPO:

- a. la completezza della documentazione e la legittimità della richiesta (anche attraverso la verifica dell'identità dell'Interessato) coinvolgendo i settori/aree dell'Ente interessate dal trattamento per il quale si esercita il diritto;
- b. la fondatezza e l'eventuale ripetitività delle richieste pervenute dallo stesso soggetto richiedente;

In relazione alle valutazioni effettuate, potrebbero determinarsi le seguenti casistiche:

- a. la richiesta risulta incompleta oppure illegittima, in tal caso si richiederanno all'Interessato ulteriori informazioni per l'evasione della pratica;
- b. la richiesta risulta infondata oppure ripetitiva, in tal caso si comunicherà all'Interessato l'impossibilità di proseguire nella gestione della pratica indicandone le motivazioni, comunicandogli la possibilità da parte sua di proporre reclamo ad una Autorità di controllo o di proporre ricorso giurisdizionale.

## **3. Gestione della richiesta**

Per la gestione di tali attività dovrà essere predisposto e gestito un registro delle richieste (o istanze) degli Interessati.

Le richieste di esercizio dei diritti degli Interessati dovranno essere gestite settori/aree dell'Ente entro il termine di 20 giorni e dovrà essere fornita risposta all'Interessato entro 30 giorni dalla sua richiesta.

Nel caso in cui non sia possibile rispettare le tempistiche definite è responsabilità dei settori/aree dell'Ente comunicare e motivare il ritardo al fine di informare l'Interessato.

### **3.1 Diritto all'informazione**

Nell'ipotesi in cui l'Interessato richieda di avere informazioni circa il trattamento dei suoi dati personali, il referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente, coinvolti i settori/aree dell'Ente competenti o i Responsabili del Trattamento, raccoglie le informazioni relative alla richiesta anche attraverso la consultazione del Registro dei Trattamenti e la consultazione dei Responsabili del Trattamento e predispone la risposta da inviare all'Interessato (laddove previsto anche per il tramite del DPO).

### **3.2 Diritto di accesso**

Nell'ipotesi in cui l'Interessato richieda di avere la conferma del trattamento dei suoi dati personali da parte dell'Ente ovvero di ottenere l'accesso ai dati stessi (art. 15 del GDPR), il

referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'EnteCoinvolti i settori/aree dell'Ente competenti o i Responsabili del Trattamento, raccoglie le seguenti informazioni anche attraverso la consultazione delRegistro dei Trattamenti:

- Finalità del trattamento;
- Categorie dei dati trattati;
- Destinatari o categorie di destinatari a cui i dati sono / saranno comunicati edeventuali paesi terzi a cui i dati sono trasferiti;
- Periodo di conservazione dei dati o i criteri utilizzati per determinare taleperiodo;
- Diritti in capo all'Interessato;
- Origine dei dati, se non raccolti presso l'Interessato;
- Utilizzo di eventuali processi decisionali automatizzati.

Le informazioni raccolte saranno comunicate all'Interessato (laddove previsto anche per il tramite del DPO) allegando, se richiesto, copia dei dati personali oggetto di trattamento. Qualora l'Interessato lo richieda, l'Ente potrà fornire ulteriori copie della documentazione, riservandosi il diritto di addebitare un contributo spese per la copertura dei costi amministrativi sostenuti.

### **3.3 Diritto di rettifica**

Nell'ipotesi in cui l'Interessato richieda la modifica dei propri dati personali (laddove ritenga che tali dati personali non siano aggiornati o accurati), il referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente, coinvolti i settori/aree dell'Entecompetenti o i Responsabili del Trattamento, richiede che venga effettuato l'aggiornamento dei dati e ricevuta conferma predispone la risposta da inviare all'Interessato (laddove previsto anche per il tramite del DPO).

### **3.4 Diritto di revoca del consenso**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di ritirare un consenso precedentemente concesso per il trattamento dei propri dati personali per uno scopo. La richiesta impone quindi all'azienda di interrompere il trattamento dei dati personali basato sul consenso fornito in precedenza.

Nell'ipotesi in cui l'Interessato richieda il ritiro di un consenso precedentemente accordato al Titolare, il referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente, coinvolti i settori/aree dell'Ente competenti, richiede che venga effettuato l'aggiornamento dei dati e la rimozione del consenso (saranno mantenuti validi i trattamenti effettuati precedentemente alla data del ritiro del consenso). Ricevuta conferma del ritiro, predispone la risposta da inviare all'Interessato (laddove previsto anche per il tramite del DPO).

### **3.5 Diritto di opporsi**

Secondo il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali (art. 21 del GDPR) l'Interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'art. 6, par. 1, lettere e) o f), alla profilazione e, in generale:

- al trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;
- al trattamento necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore.

Nel caso in cui i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici a norma dell'art. 89, par. 1, l'interessato ha il diritto di opporsi al trattamento di dati personali che lo riguarda per motivi connessi alla sua situazione particolare.

Nell'ipotesi in cui l'Interessato eserciti il diritto di opposizione, il referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente, coinvolti i settori/aree dell'Ente competenti o i Responsabili del Trattamento, richiede che vengano interrotti i trattamenti specifici per il quale l'interessato ha espresso il diritto di opposizione.

I dati personali del soggetto non devono quindi più essere oggetto di trattamento per le finalità alle quali il soggetto si è opposto, tranne nel caso in cui il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un interesse pubblico, per l'adempimento di un obbligo di legge o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Ciascun settore/aree dell'Ente ha la responsabilità di eseguire le attività relative al diritto di opposizione al trattamento e/o richiederne l'esecuzione agli eventuali Fornitori che effettuano trattamenti sui dati per conto del Titolare in qualità di Responsabili del Trattamento.

Una volta ricevuta conferma dell'interruzione dei trattamenti il referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente predispone la risposta da inviare all'Interessato (laddove previsto anche per il tramite del DPO).

### **3.6 Diritto di opporsi al trattamento automatizzato**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di chiedere che i suoi dati non siano soggetti a trattamenti automatizzati. Nell'ipotesi in cui l'Interessato lo richieda, il referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente, coinvolti i settori/aree dell'Ente competenti

o i Responsabili del Trattamento, richiede che i dati dell'Interessato non siano più soggetti a trattamenti che determinino decisioni sulla base di processi completamente automatici, e ricevuta conferma, predisporre la risposta da inviare all'Interessato (laddove previsto anche per il tramite del DPO).

### **3.7 Diritto all'oblio (diritto alla cancellazione)**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di chiedere la cancellazione dei propri dati. La richiesta potrà essere applicata ai soli trattamenti futuri e per i quali gli la normativa non preveda la conservazione obbligatoria dei dati.

Nell'ipotesi in cui l'Interessato richieda la cancellazione, il referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente, coinvolti i settori/aree dell'Ente competenti o i Responsabili del Trattamento, richiede che venga effettuata la cancellazione dei dati (saranno mantenuti i dati soggetti alla conservazione obbligatoria).

Prima di procedere alla cancellazione:

#### **3.7.1 Dovranno essere individuati:**

- le tipologie di trattamenti effettuati e le relative finalità;
- i settori/aree competenti e/o loro Fornitori (Responsabili del Trattamento) che effettuano il trattamento dei dati personali;
- i sistemi / software o applicativi / Basi di Dati o Archivi cartacei utilizzati.
- i dati che non siano più necessari rispetto alle finalità per cui sono stati raccolti oppure trattati;
- i dati che siano stati trattati in modo illecito;
- i dati che debbano essere cancellati in virtù della normativa applicabile al Titolare;
- i dati per i quali è stato revocato il consenso da parte dell'Interessato, laddove il consenso ha costituito o costituisce l'unico fondamento giuridico per il trattamento.

#### **3.7.2 Potrà essere limitato l'accesso (ad esempio con anonimizzazione o criptazione), laddove possibile e ritenuto necessario, qualora:**

- sussistano obblighi normativi che ne impongano la conservazione;
- sussistano principi di deroga (par. 5), altri diritti o libertà fondamentali che richiedano, seppur con l'adozione delle necessarie cautele, il trattamento dei dati, pertanto, una almeno parziale compromissione dei diritti dell'Interessato.

Ricevuta conferma della cancellazione, il referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente predisporre la risposta da inviare all'Interessato (laddove previsto anche per il tramite del DPO).

### **3.8 Diritto alla portabilità dei dati**

In base a questo diritto, l'interessato ha la possibilità di chiedere il trasferimento dei propri dati personali. Come parte di tale richiesta, l'interessato può chiedere che i propri dati personali (gli/le) siano restituiti o siano trasferiti a un altro controllore<sup>2</sup>). Nel fare ciò, i dati personali devono essere forniti o trasferiti in un formato elettronico leggibile da una macchina.

## **4. Riscontro all'Interessato e tempistiche per la risposta**

Il referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente, raccolte le informazioni necessarie fornisce (anche attraverso il supporto del DPO laddove previsto) riscontro all'Interessato. La comunicazione all'Interessato potrà avvenire:

- Per iscritto
- Oppure Oralmente, se richiesto dall'Interessato, purché sia comprovata l'identità dell'Interessato stesso che è obbligato a fornire i dati per la sua identificazione. In tal caso è necessario documentare l'avvenuto riscontro (ad esempio registrando la risposta qualora l'interessato acconsenta).

Il GDPR indica che:

- devono essere adottate tutte le misure ragionevoli atte a verificare l'identità dell'Interessato che chiede l'accesso ai propri dati personali, in particolare nel contesto di servizi on-line.
- Dev'essere effettuato un bilanciamento tra i diversi interessi, per cui il diritto di ottenere una copia dei propri dati da parte dell'Interessato "non deve ledere i diritti e le libertà altrui". Ciò significa che, ad esempio, nella copia fornita non devono essere presenti dati ad altri soggetti terzi Interessati, e al tempo stesso, la copia non deve ledere i diritti di proprietà intellettuale, segreti industriali o commerciali, ecc.
- Il riscontro all'Interessato sarà fornito con lo stesso mezzo di comunicazione utilizzato per la richiesta, salvo sua deversa indicazione.
- Il riscontro all'Interessato deve essere fornito in forma concisa, trasparente, intelligibile, facilmente accessibile e con un linguaggio semplice e chiaro. Pertanto, qualora la richiesta provenga da soggetti residenti in un altro Paese membro o in un Paese Extra – UE, il riscontro deve essere fornito in una lingua tale da essere di facile interpretazione per il Soggetto richiedente.

È compito del referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente tenere traccia delle richieste e delle risposte fornite nel registro delle richieste (o istanze) degli Interessati.

Il referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente fornisce (laddove previsto anche per il tramite del DPO) un riscontro all'Interessato entro un mese dalla ricezione della richiesta anche in caso di diniego.



Se le attività necessarie per fornire riscontro all'Interessato risultano di particolare complessità, per le quali si ritiene non possibile fornire un riscontro all'Interessato, il periodo di risposta può essere prorogato di due mesi. In questo caso il referente/coordinatore delle attività di protezione dei dati personali dell'Ente (laddove previsto anche per il tramite del DPO) comunica all'Interessato la prorogae le motivazioni della stessa entro un mese dalla data di ricezione della richiesta.

## **5. DEROGHE ALL'ESERCIZIO DEI DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

Sono previste possibilità di deroga ai diritti riconosciuti dal Regolamento, ma solo sul fondamento di disposizioni normative nazionali, ai sensi dell'art. 23 nonché di altri articoli relativi ad ambiti specifici.

A titolo esemplificativo, riportiamo i casi di eccezione in cui il trattamento dei dati personali sia necessario per:

- l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
- per l'adempimento di un obbligo legale cui sia soggetto il titolare o per l'esecuzione di un compito svolto dal titolare nel pubblico interesse o nell'esercizio di pubblici poteri;
- a fini di archiviazione di pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici nell'ambito in cui l'esercizio del diritto di cancellazione rischi di pregiudicare il conseguimento degli obiettivi del trattamento;
- per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.