

PROCEDURA PER LA
GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ESERCIZIO
DEI DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Rev.	Data Emiss.	Descrizione
0	21/12/2018	Prima emissione

Data documento	Stato	Elaborato da	Pagina
21/12/2018	Revisione 0	Ciscons Srl	1 di 11

Rev.	Elaborato da	Consulente	Firma
0	Ciscons Srl	Francesco Spanò	

Rev.	Approvato	Ruolo aziendale	Firma
0	Francesco De Stefano		
	Massimo Averna	.	
	.	.	
	.	.	

Lista distribuzione	Ruolo aziendale	Firma

SOMMARIO

SOMMARIO	3
1 INTRODUZIONE	4
1.1 SCOPO DELLA PROCEDURA.....	4
1.2 DEFINIZIONI.....	4
1.3 FUNZIONI AZIENDALI COINVOLTE.....	4
2 MODALITÀ OPERATIVE	5
2.1 PRESA IN CARICO DELLE RICHIESTE.....	5
2.2 ANALISI DELLE RICHIESTE ED INDIVIDUAZIONE DELLE AZIONI NECESSARIE.....	5
2.2.1 <i>Diritto di accesso – Art. 15 GDPR</i>	6
2.2.2 <i>Diritto di rettifica – Art. 16 GDPR</i>	6
2.2.3 <i>Diritto alla cancellazione – Art. 17 GDPR</i>	7
2.2.4 <i>Diritto di limitazione – Art. 18 GDPR</i>	7
2.2.5 <i>Diritto alla portabilità – Art. 20 GDPR</i>	8
2.2.6 <i>Diritto di opposizione – Art. 21 GDPR</i>	9
2.2.7 <i>Processo decisionale automatizzato – Art. 22 GDPR</i>	9
2.3 EVASIONE DELLE RICHIESTE.....	10
3 VERIFICA DELLA PROCEDURA	11
4 ALLEGATI	11

<i>Data documento</i>	<i>Stato</i>	<i>Elaborato da</i>	<i>Pagina</i>
21/12/2018	Revisione 0	Ciscons Srl	3 di 11

1 INTRODUZIONE

1.1 Scopo della procedura

La presente procedura intende formalizzare le modalità di gestione delle richieste pervenute dagli interessati inerenti il trattamento dei loro dati personali da parte del Titolare del trattamento e l'esercizio dei diritti che il Regolamento UE 2016/679 (d'ora in avanti "GDPR") riconosce agli stessi.

In particolare saranno individuati quali sono i diritti che i soggetti interessati possono esercitare e saranno definiti i ruoli e le competenze attribuite alle persone autorizzate di modo che sia garantita l'evasione della richiesta nei termini stabiliti dal GDPR.

La presente procedura si applica a tutte le attività di trattamento dei dati personali svolte da Synthesis SPA (di seguito il Titolare del trattamento), con particolare riferimento alla gestione di tutti gli archivi e documenti cartacei nonché di tutti i sistemi informatici attraverso cui vengono trattati dati personali degli interessati (clienti, fornitori, altri soggetti terzi, ecc.), anche con il supporto di fornitori esterni.

1.2 Definizioni

TERMINE	Descrizione
Interessato	La persona fisica a cui si riferiscono i dati personali e che sia identificata o identificabile. Si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale; Può trattarsi di: <ul style="list-style-type: none">• un dipendente o collaboratore• un cliente• un fornitore• chiunque ritenga che i propri dati personali siano gestiti dal Titolare
Dato Personale	Qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (« interessato »). Si tratta, in pratica, di qualsiasi dato raccolto e gestito dal Titolare e riferito ad una persona fisica
Trattamento	Qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione

1.3 Funzioni aziendali coinvolte

- Direzione Aziendale (Rappresentante del Titolare);
- Reparto Information Technology;

- Referenti aziendali;
- Autorizzati al trattamento di dati personali;
- Data Protection Officer (DPO).

2 MODALITÀ OPERATIVE

2.1 Presa in carico delle richieste

L'acquisizione delle richieste degli interessati per l'esercizio dei diritti riconosciuti dal GDPR avviene attraverso il sito web, attraverso una email dedicata o anche con altra modalità di comunicazione.

Le richieste dovranno essere vagliate preliminarmente dalla **Direzione aziendale** (in rappresentanza del Titolare) e dal **DPO** e successivamente evase con la collaborazione dei **Referenti aziendali** e delle **persone autorizzate alle attività di trattamento**.

All'atto di ricezione della richiesta dovranno essere attuate specifiche **verifiche di autenticazione** del richiedente in modo da stabilire con certezza l'identità dell'interessato che chiede di esercitare i diritti riconosciutigli dal GDPR.

In particolare dovrà essere richiesta l'**esibizione di un documento di riconoscimento** e, a seconda dei casi, il riferimento al rapporto contrattuale.

Ogni richiesta sarà, a cura del Titolare del trattamento, opportunamente riportata nel "**Registro delle richieste di esercizio dei diritti GDPR**" che conterrà le seguenti informazioni:

- Data di ricevimento della richiesta
- Richiedente (Soggetto interessato, o suo delegato)
- Breve descrizione della richiesta
- Soggetti coinvolti
- Stato della richiesta
- Data di evasione

2.2 Analisi delle richieste ed individuazione delle azioni necessarie

Preso atto che effettivamente il Titolare tratta dati personali del richiedente interessato e svolte le opportune verifiche di autenticazione, la richiesta di esercizio dei diritti riconosciuti dal GDPR può essere analizzata ed evasa.

L'analisi e l'evasione delle richieste saranno svolte dalla **Direzione aziendale** (in rappresentanza del Titolare) che chiederà la collaborazione del **DPO**, dei **Referenti** e delle **persone autorizzate alle attività di trattamento**.

Per ogni richiesta saranno:

- Analizzati i diritti di cui l'interessato richiede l'esercizio
- Valutata l'applicazione della richiesta rispetto ai dati in possesso del Titolare e delle finalità per cui quest'ultimo tratta i dati.

I diritti degli interessati possono essere suddivisi in due macro aree:

- a. **diritti conoscitivi**: vi rientrano i diritti di cui agli artt. 13 e 14 ovvero il diritto di ricevere un'ideale informativa nonché il diritto di cui all'art. 15 GDPR ovvero il diritto di accesso dell'interessato.
- b. **diritti di controllo**: rientrano, invece, i diritti di cui agli artt. dal 16 al 22 del GDPR ovvero i diritti di rettifica, di cancellazione, di limitazione del trattamento, alla portabilità, di opposizione.

Di seguito si descrivono le tipologie di analisi e le azioni che potranno essere attuate con riferimento ai diversi diritti degli interessati.

2.2.1 Diritto di accesso – Art. 15 GDPR

L'interessato ha diritto di conoscere se presso il Titolare del trattamento è in corso il trattamento di dati personali che lo riguardano e, nel caso di conferma, ha diritto di ottenere le seguenti informazioni:

- a. le finalità del trattamento;
- b. le categorie di dati personali in questione;
- c. i destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, con indicazione specifica nel caso in cui si tratti di paesi terzi o organizzazioni internazionali e, in tal caso, anche dell'esistenza o meno di garanzie adeguate ai sensi dell'art. 46 GDPR;
- d. se possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto o il criterio utilizzato per determinare tale periodo (a titolo esemplificativo, nel caso in cui un dato debba essere conservato per adempimenti derivanti da obblighi di legge, sarà sufficiente riportare tale dicitura e il termine indicato dalla legge di riferimento);
- e. la possibilità di poter esercitare i diritti di controllo come successivamente dettagliati;
- f. il diritto di proporre reclamo a un'Autorità garante.

Nei casi in cui la richiesta sia riferita all'esercizio di tale diritto, il Titolare sarà tenuto a **fornire una copia** dei dati personali oggetto di trattamento.

Nel caso in cui sia trattata una notevole quantità di informazioni riferite all'interessato, è possibile richiedere all'interessato di **precisare i dati e le connesse attività di trattamento** a cui la richiesta si riferisce.

Saranno quindi formalizzate le informazioni ai sensi dell'art. 15 GDPR con le modalità indicate al paragrafo 2.3.

2.2.2 Diritto di rettifica – Art. 16 GDPR

L'interessato ha diritto di richiedere e ottenere la **rettifica** e l'**integrazione** dei dati personali che lo riguardano, qualora gli stessi siano **inesatti o incompleti**.

Nel caso in cui sia fatto valere il diritto di rettifica del trattamento dei dati personali, il Titolare del trattamento dovrà **comunicare le eventuali correzioni ai destinatari cui i dati siano stati trasmessi**, a meno che risulti essere impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato.

Inoltre, in presenza di una richiesta dell'interessato in tal senso, il Titolare del trattamento sarà tenuto a fornire all'interessato informazioni relative a tali destinatari.

Nei casi in cui la richiesta sia riferita all'esercizio del diritto di rettifica o integrazione, il Titolare del trattamento, sarà tenuto a:

- a. provvedere alla correzione/integrazione dei dati così come indicata dall'interessato
- b. comunicare la correzione agli eventuali Responsabili che svolgono attività per conto del Titolare al fine di garantire che anche costoro provvedano alla correzione nonché agli altri eventuali destinatari, se ciò sia tecnicamente fattibile.

Secondo le modalità indicate al paragrafo 2.3, verrà data comunicazione all'interessato dell'avvenuta correzione/integrazione dei suoi dati personali.

2.2.3 Diritto alla cancellazione – Art. 17 GDPR

L'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano se sussiste uno dei motivi seguenti:

- a. i dati **non sono più necessari** rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati (ad esempio nel caso in cui il contratto con il cliente si è risolto e sono decorsi i termini per l'adempimento degli obblighi di legge);
- b. l'interessato **revoca il consenso** su cui si basa il trattamento e non sussiste altro motivo legittimo per trattare i dati (ad esempio, nel caso in cui l'unico trattamento ancora in essere fosse l'attività di marketing e il soggetto interessato ritira il consenso su cui l'attività di marketing si basa);
- c. l'interessato **si oppone al trattamento** dei dati personali e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento;
- d. i dati sono stati trattati **illecitamente**;
- e. i dati devono essere cancellati per **adempiere un obbligo legale** previsto dal diritto dell'Unione o degli Stati membri cui è soggetto il Titolare del trattamento;
- f. i dati sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione ai **minori**.

Il diritto alla cancellazione **non può essere esercitato dall'interessato** quando l'ulteriore conservazione dei dati sia necessaria per:

1. Esercitare il diritto alla libertà di espressione e di informazione
2. Adempiere un obbligo legale
3. Per eseguire un compito di interesse pubblico o nell'esercizio di pubblici poteri
4. Per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica
5. Ai fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici;
6. Per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria

Nei casi in cui la richiesta sia riferita all'esercizio del diritto alla cancellazione, al fine di evadere la richiesta dell'interessato sarà in primo luogo necessario **verificarne la legittimità**.

Sarà cioè necessario analizzare la situazione concreta e verificare che la cancellazione non rientri nei casi di cui ai punti da 1 a 6 come sopra individuati.

Secondo le modalità indicate al paragrafo 2.3, verrà data comunicazione all'interessato dell'avvenuta cancellazione dei suoi dati personali o dell'impossibilità di procedere alla stessa

2.2.4 Diritto di limitazione – Art. 18 GDPR

L'interessato ha diritto di pretendere una **limitazione dell'uso** che il Titolare fa dei propri dati.

Ciò è consentito in alcuni casi specifici, ovvero:

- a. qualora l'interessato **contesti l'esattezza dei dati personali**, per il periodo necessario al fine di verificarne l'esattezza (il trattamento quindi verrà "congelato" nel tempo tecnico richiesto per verificare se i dati siano esatti o meno, dopodiché si agirà correggendo o integrando i dati);
- b. quando il trattamento dei dati sia **illecito** e l'interessato **si opponga alla loro cancellazione**, preferendo che ne sia disposta una limitazione d'utilizzo;
- c. quando il Titolare non abbia più bisogno di conservare i dati ai fini del trattamento, ma essi **sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto** in sede giudiziaria;
- d. infine, quando l'interessato si sia opposto al trattamento nell'attesa delle necessarie verifiche sulla **prevalenza dei motivi legittimi** del Titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

Come si evince dal termine stesso, in queste ipotesi i dati non vengono cancellati, ma ne **viene ridotto l'utilizzo consentito da parte del Titolare**.

I dati potranno quindi essere trattati solo ai fini della loro conservazione, a meno che:

- a. vi sia il consenso dell'interessato;
- b. il trattamento sia necessario per l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- c. per la tutela dei diritti di un'altra persona;
- d. per ragioni di interesse pubblico rilevante.

La limitazione potrà essere in seguito **revocata** e in questo caso, prima che ciò avvenga, il Titolare del trattamento dovrà **informare specificamente l'interessato** di aver provveduto alla sua richiesta di revoca.

Le **modalità** per limitare il trattamento dei dati personali sono individuate dal GDPR in maniera esemplificativa e non tassativa e consistono:

1. nel trasferire temporaneamente i dati selezionati verso un altro sistema di trattamento,
2. nel rendere i dati personali selezionati inaccessibili agli utenti o
3. nel rimuovere temporaneamente i dati pubblicati da un sito web.

2.2.5 Diritto alla portabilità – Art. 20 GDPR

L'interessato ha diritto alla portabilità dei dati, ovvero il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti al Titolare del trattamento qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- a. il trattamento si basi sul consenso dell'interessato o su un contratto di cui l'interessato è parte;
- b. il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati (sono esclusi quindi gli archivi cartacei).

Inoltre, sono portabili i dati personali che:

- riguardano l'interessato, e
- sono stati forniti dall'interessato a un Titolare, intendendo sia i dati forniti consapevolmente e attivamente dall'interessato (ad esempio indirizzo postale, nome utente, età), sia i dati forniti dall'interessato attraverso la fruizione di un servizio o l'utilizzo di un dispositivo (ad esempio cronologia delle ricerche effettuate dall'interessato, dati relativi al traffico, dati relativi all'ubicazione).

L'interessato ha inoltre diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati da un Titolare del trattamento all'altro, **se tecnicamente fattibile**.

Il diritto alla portabilità **non si applica** quando:

1. il trattamento dei dati personali è necessario per l'adempimento di un obbligo legale cui è soggetto il Titolare del trattamento;
2. per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse;
3. nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento.

Qualora un certo insieme di dati personali riguardi più di un interessato, il diritto di ricevere i dati non deve pregiudicare i diritti degli altri interessati.

L'interessato può continuare a fruire e beneficiare del servizio offerto dal Titolare anche dopo che sia compiuta un'operazione di portabilità. La portabilità, infatti, **non comporta l'automatica cancellazione** dei dati personali conservati dal Titolare per l'esecuzione di un contratto, nella misura in cui e finché i dati siano necessari

all'esecuzione del contratto stesso e non incide, inoltre, sul periodo di conservazione previsto originariamente per i dati oggetto di trasmissione.

Il Titolare che dà seguito a richieste di portabilità **non è responsabile** del trattamento effettuato dal singolo interessato o da un'altra società che riceva i dati oggetto della richiesta.

Al fine di evadere la richiesta dell'interessato sarà in primo luogo necessario verificarne la legittimità. Sarà cioè necessario verificare che la richiesta concreta non ricada nell'ipotesi di cui ai punti da 1 a 3 come sopra dettagliati.

Ovviamente, la richiesta dell'interessato non deve riguardare gli archivi cartacei, nel qual caso il diritto fatto valere potrebbe essere esclusivamente il diritto di accesso di cui all'art. 15 GDPR, con esclusione dell'automatica richiesta di trasmissione ad altro Titolare.

Qualora la richiesta riguardi la portabilità dei dati, confermata la completezza e la fondatezza della richiesta stessa, deve essere individuato un elenco dei dati personali di cui effettuare la portabilità.

Secondo le modalità indicate al paragrafo 2.3, verrà data comunicazione all'interessato.

2.2.6 Diritto di opposizione – Art. 21 GDPR

L'interessato ha il diritto di opporsi, **per motivi connessi alla sua situazione particolare**:

- a. 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;
- b. 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;
- c. al trattamento effettuato per finalità di ricerca scientifica e storica o per finalità statistiche, salvo se il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.

Se l'interessato ha esercitato tale diritto di opposizione, il Titolare del trattamento è tenuto **ad astenersi dal trattare ulteriormente i dati personali**.

Per valutare il respingimento della richiesta e continuare a trattare i dati, occorre verificare l'esistenza di motivi legittimi cogenti che prevalgono sui diritti dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Qualora i dati personali siano trattati per **finalità di marketing diretto**, l'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa al marketing diretto.

2.2.7 Processo decisionale automatizzato – Art. 22 GDPR

L'interessato può esercitare il proprio diritto di opposizione con mezzi automatizzati che utilizzano specifiche tecniche. Ha quindi 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 allo stesso modo significativamente sulla sua persona.

Tale diritto **non può essere esercitato** quando la decisione:

- a. è necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e il Titolare del trattamento;
- b. è autorizzata dal diritto dell'Unione o degli Stati membri cui è soggetto il Titolare del trattamento;

- c. si basa sul consenso esplicito dell'interessato

Dovrebbe essere in ogni caso garantito il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del Titolare del trattamento, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.

Se l'interessato ha esercitato il diritto di opposizione ad essere sottoposto ad un processo decisionale automatizzato, il Titolare del trattamento è tenuto ad **astenersi dal trattare ulteriormente i dati personali**.
Può continuare a trattare i dati solo se dimostra l'esistenza di motivi legittimi cogenti che prevalgono sui diritti dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. A tal proposito sarà necessario consultare il Registro delle attività di trattamento e la DPIA relativa ai processi decisionali automatizzati/profilazione.

2.3 Evasione delle richieste

Dopo aver individuato (secondo i criteri descritti nel paragrafo precedente per ogni tipologia di diritto riconosciuto dal GDPR) le azioni necessarie per soddisfare le richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati, il Titolare, con il supporto del DPO:

- a. Fornisce le opportune disposizioni ai Referenti aziendali e/o alle persone autorizzate al trattamento affinché provvedano all'attuazione delle azioni individuate;
- b. Formalizza specifica comunicazione di risposta all'interessato richiedente informandolo su tutte le azioni attuate. Tale comunicazione sarà inoltrata secondo le modalità indicate dall'interessato, o in assenza di indicazioni specifiche con la medesima modalità con la quale lo stesso interessato ha inoltrato la richiesta.

L'esercizio dei diritti cui fa riferimento la presente procedura è **gratuito** per l'interessato.

Nel caso in cui la richiesta dell'interessato debba essere respinta, la risposta dovrà contenere i motivi dell'inottemperanza e le **indicazioni sulla possibilità di proporre reclamo a un'Autorità di controllo** e di proporre ricorso giurisdizionale.

I casi in cui il Titolare può trovarsi nell'impossibilità di fornire riscontro all'interessato sono:

- impossibilità di identificare l'interessato;
- carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta inviata da parte dell'interessato, in particolare per via del carattere ripetitivo della stessa;
- la richiesta ricade nel principio di tutela del diritto alla libertà d'espressione e di informazione, incluso il trattamento a scopi giornalistici o di espressione accademica, artistica o letteraria o
- i dati personali sono trattati a fini di ricerca scientifica o storica
- i dati personali sono archiviati a fini meramente statistici
- i dati personali sono trattati per finalità di archiviazione nel pubblico interesse.

Il riscontro all'interessato deve essere fornito **entro 30 giorni** decorrenti dalla data di ricezione della richiesta. Tale termine è **estendibile fino a 2 mesi** successivi solo in casi di particolare complessità.

Nel caso in cui sia necessaria tale proroga per l'evasione della richiesta, occorre che l'interessato ne sia informato, con indicazione dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta.

Il riscontro entro un mese dalla richiesta deve essere fornito anche in caso di diniego.

3 VERIFICA DELLA PROCEDURA

La presente procedura dovrà essere verificata periodicamente (ogni anno) dalla Direzione Aziendale con il coinvolgimento del DPO. Dovrà essere obbligatoriamente sottoposta a revisione almeno ogni 3 anni e comunque ogni qualvolta una modifica/integrazione organizzativa, gestionale o normativa lo richieda.

Al monitoraggio ed eventuale implementazione di tale Procedura concorreranno tutti i Referenti aziendali nonché, ove necessario, i Responsabili Amministratori di Sistema.

Ogni documento revisionato abroga automaticamente la versione precedente del documento stesso.

4 ALLEGATI

- Modello di Registro delle Richieste di esercizio dei diritti