



PROCEDURA RELATIVA ALL'ESERCIZIO DEI DIRITTI DELL'INTERESSATO (ARTT. 15-22 DEL REG (UE) 2016/679 "GDPR")

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DATI E SEDE LEGALE ("TITOLARE"):	CONSORZIO DEI NAVIGLI S.P.A. Via C. Battisti, 2 – 20080 Albairate (MI) Tel. 02/94.92.11.63 – Fax 02/94.92.11.61		
DATI DI CONTATTO:	Tel.: 02 9492 1163 e-mail: info@consorzionavigli.it		
DESCRIZIONE CONTENUTO:	La presente procedura stabilisce gli adempimenti da porre in essere nel caso in cui un interessato eserciti, nei confronti dell'organizzazione (Titolare del trattamento), i propri diritti in materia di protezione dei dati personali previsti dalla normativa privacy vigente.		
DATA DI PUBBLICAZIONE:	21/08/2023		
APPROVATO DA:	Direttore Dott. Christian Migliorati	Data 21/08/2023	Firma
VISIONATO DAL DATA PROTECTION OFFICER (DPO)/ RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (RPD) ESTERNO	DPO Professional Service	Data	Firma

Sommario

1.PREMESSA, NORMATIVA DI RIFERIMENTO E DEFINIZIONI	2
2.SCOPO DELLA PROCEDURA	5
3.AMBITO DI APPLICAZIONE OGGETTIVO E SOGGETTIVO	5
4.ATTUAZIONE E PIANO DI REVISIONE	5
5.CONCETTI CHIAVE IN SINTESI	5
6.ISTRUZIONI OPERATIVE	6
7.SANZIONI	10
8.STORIA DELLE REVISIONI	10
ALLEGATO A – Dettaglio delle modalità di gestione di ciascun diritto.....	10
ALLEGATO B – modulo per l'esercizio dei diritti.....	12
ALLEGATO C – Fac simile File Excel per gestione richieste di esercizio dei diritti	12

1.PREMESSA, NORMATIVA DI RIFERIMENTO E DEFINIZIONI

La ratio del presente documento interno discende direttamente dal Considerando 59 al Regolamento UE 2016/679 (di seguito, per brevità, “GDPR”), il quale prevede, nell’ottica di garantire il rispetto dei principi fondamentali derivanti dall’art. 8 CEDU e 16 TFUE¹, nonché dei principi generali di cui all’art. 5 GDPR, l’istituzione di procedure (ovvero di meccanismi) volte ad agevolare l’esercizio, da parte dell’interessato, dei diritti di cui agli artt. 15 ss. del GDPR. A titolo esemplificativo, il Titolare del trattamento dei dati, soggetto che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati, deve garantire la possibilità, ai soggetti interessati, di ottenere gratuitamente l’accesso ai dati, la loro rettifica e cancellazione, la portabilità, il diritto di limitare il trattamento operato o di opporsi allo stesso (compresi i trattamenti automatizzati e la profilazione).

Il Titolare del trattamento dati **Consorzio dei Navigli S.p.A.**, di seguito anche “**Il Titolare**”, è tenuto a rispettare tutti gli atti che costituiscono fonti del diritto vigenti ed applicabili in Italia ed in Europa, in materia di protezione dei dati personali. Fra le fonti vi rientrano quelle di diritto primario, i Regolamenti comunitari UE e tutti gli atti aventi forza di legge (Leggi ordinarie, Decreti-legge e Legislativi), nonché i provvedimenti, le linee guida ed i pareri maggiormente rilevanti rispetto al tema della protezione di dati personali, pubblicati dalle principali Autorità competenti. Si rinvia, in particolare, al:

- **GDPR**, 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 ha abrogato la direttiva 95/46/CE. Le sezioni 2, 3 e 4 del Regolamento (Informazione e accesso ai dati personali; Rettifica e cancellazione; Diritto di opposizione e processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche), elencano e definiscono alcuni dei principali diritti esercitabili dagli interessati;
- **CODICE PRIVACY**: il DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003, n.196 recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali” (in S.O n. 123 alla G.U. 29 luglio 2003, n. 174) integrato con le modifiche introdotte dal DECRETO LEGISLATIVO 10 agosto 2018, n. 101, recante “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 ha abrogato la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)” (in G.U. 4 settembre 2018 n.205), le novelle introdotte dal decreto-legge 8 ottobre 2021, n. 139, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 dicembre 2021, n. 205 e dal decreto-legge 30 settembre 2021, n. 132, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 novembre 2021, n. 178 e successive modifiche e integrazioni;
- Linee guida e provvedimenti dell’Autorità italiana Garante per la Protezione dei Dati Personali;

¹ Articolo 8 par. 1 CEDU - Diritto al rispetto della vita privata e familiare. “Ogni persona ha diritto al rispetto della propria vita privata e familiare, del proprio domicilio e della propria corrispondenza”.

Articolo 16 par. 1 TFUE (ex articolo 286 del TCE) - “Ogni persona ha diritto alla protezione dei dati personali che la riguardano”.

- Linee guida e pareri del Gruppo di lavoro (Working Party) ex articolo 29 della direttiva 95/46/CE (“WP29”) e dell’European Data Protection Board (“EDPB” - Comitato europeo per la Protezione dei Dati personali).

Ai fini della normativa privacy, si intende per:

- **Dato personale:** qualsiasi informazione riguardate una persona fisica identificata o identificabile (“interessato”); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un nome 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;
- **Categorie particolari di dati:** dati personali che rivelino l’origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l’appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all’orientamento sessuale della persona;
- **Dati relativi alla salute:** i dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute;
- **Dati personali relativi a condanne penali e reati:** dati personali relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza;
- **Archivio:** qualsiasi insieme strutturato di dati personali accessibili secondo criteri determinati, indipendentemente dal fatto che tale insieme sia centralizzato, decentralizzato o ripartito in modo funzionale o geografico;
- **Trattamento:** qualunque 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;
- **Comunicazione:** il dare conoscenza dei dati personali a uno o più soggetti determinati diversi dall’interessato, dal rappresentante del titolare nel territorio dell’Unione europea, dal responsabile o dal suo rappresentante nel territorio dell’Unione europea, dalle persone autorizzate, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione, consultazione o mediante interconnessione;
- **Diffusione:** il dare conoscenza dei dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione;
- **Consenso dell’interessato:** qualsiasi manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell’interessato, con la quale lo stesso manifesta il proprio assenso, mediante dichiarazione o azione positiva inequivocabile, che i dati personali che lo riguardano siano oggetto di trattamento;
- **Profilazione:** qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali consistente nell’utilizzo di tali dati personali per valutare determinati aspetti personali relativi a una persona fisica, in particolare per analizzare o prevedere aspetti riguardanti il rendimento professionale, la situazione economica, la salute, le preferenze personali, gli interessi, l’affidabilità, il comportamento, l’ubicazione o gli spostamenti di detta persona fisica;

- **Pseudonimizzazione:** il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile;
- **Misure di sicurezza:** misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio;
- **Autorità Garante / Garante privacy o semplicemente il "Garante":** si intende l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, istituita dalla L. 675 del 31/12/1996 e di cui all'art. 153 del Codice Privacy armonizzato;
- **Titolare del trattamento:** la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;
- **Responsabile del trattamento:** la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento;
- **Destinatario:** la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o un altro organismo che riceve comunicazione di dati personali, che si tratti o meno di terzi; il trattamento di tali dati da parte di dette autorità pubbliche è conforme alle norme applicabili in materia di protezione dei dati secondo le finalità del trattamento;
- **Terzo:** la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che non sia l'interessato, il Titolare del trattamento, il responsabile del trattamento e le persone autorizzate al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del Titolare o del responsabile;
- **Amministratore di sistema:** figura professionale dedicata alla gestione e alla manutenzione di impianti di elaborazione con cui vengano effettuati trattamenti di dati personali, compresi i sistemi di gestione delle basi di dati, i sistemi software complessi quali i sistemi ERP (Enterprise resource planning) utilizzati in grandi aziende e organizzazioni, le reti locali e gli apparati di sicurezza, nella misura in cui consentano di intervenire sui dati personali;
- **Autorizzato / designato al trattamento:** chiunque acceda a determinate informazioni per svolgere specifici compiti e funzioni connessi al trattamento di dati personali sotto l'autorità del Titolare del trattamento o del Responsabile del trattamento (artt. 29 GDPR e 2-quaterdecies D.lgs. 196/2003 armonizzato);
- **Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD/DPO):** il DPO, figura storicamente già presente in alcune legislazioni europee, rappresenta un elemento fondante ai fini della responsabilizzazione, facilita l'osservanza della normativa e il margine competitivo delle imprese (si rinvia alla sez. 4 del GDPR e alle Linee guida del WP29 - WP243);
- **Accountability:** il principio di responsabilizzazione, insieme alle altre norme che disciplinano in modo più specifico le modalità di adempimento del GDPR e la ripartizione delle responsabilità, rende necessario definire i diversi ruoli dei vari soggetti coinvolti in un'attività di trattamento di dati personali;
- **Violazione dei dati personali (Data Breach):** la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

2.SCOPO DELLA PROCEDURA

Il Titolare si adopera al fine di garantire la protezione dei dati personali e la tutela dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche. A tal fine, per agevolare l'esercizio dei diritti degli interessati, ha adottato idonee misure volte a semplificare le modalità di gestione e a ridurre i termini per il riscontro alle istanze ricevute. Scopo della presente procedura è proprio quello di assicurare, all'interno del Titolare, il corretto presidio delle istanze, garantendo al tempo stesso che le richieste relative all'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del GDPR, siano processate ed evase alle condizioni previste dalle norme applicabili ed entro i termini di legge.

3.AMBITO DI APPLICAZIONE OGGETTIVO E SOGGETTIVO

La presente procedura si applica con riferimento ai dati personali oggetto di trattamento da parte del Titolare e a tutti i soggetti destinatari, compresi i terzi che trattano dati personali per conto del Titolare stesso (es. i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, i fornitori, ai membri del Consiglio di Amministrazione e alla direzione).

Nel caso in cui uno dei soggetti sopra elencati ponga in essere azioni in violazione del GDPR, o di altre normative in materia di protezione dei dati personali applicabili, il Titolare potrebbe essere soggetto a significative sanzioni, penali o amministrative, anche pecuniarie, nonché incorrere in rilevanti danni reputazionali e di immagine.

4.ATTUAZIONE E PIANO DI REVISIONE

Dalla data della sua pubblicizzazione al personale, la presente procedura è immediatamente efficace e tutti i soggetti sopra elencati devono esserne a conoscenza e rispettarla.

Per qualsiasi domanda o chiarimento i Destinatari potranno far riferimento al Titolare del Trattamento ai contatti indicati al successivo punto 6 lett. a).

La presente procedura potrà essere oggetto di aggiornamenti o revisioni in seguito a: (i) eventi di violazione di dati personali, (ii) modifiche organizzative interne al Titolare, (iii) pianificazione di nuove operazioni di trattamento che presentano rischi diversi o ulteriori, (iv) modifiche legislative, (v) pubblicazioni di decisioni giudiziarie o (vi) emissione di nuovi pareri o linee guida da parte delle Autorità competenti.

Il Titolare si impegna in ogni caso a effettuare una revisione periodica della presente procedura, al fine di verificare che siano soddisfatti gli obiettivi perseguiti dalla stessa.

5.CONCETTI CHIAVE IN SINTESI



Identificazione: ai sensi dell'articolo 12 del GDPR l'interessato, al fine di esercitare i propri diritti, è tenuto ad identificarsi (in particolare nel contesto di servizi online e di identificativi online). Il Titolare, solo nel caso in cui nutra ragionevoli dubbi circa l'identità della persona fisica che presenta la richiesta, può richiedere le ulteriori informazioni strettamente necessarie a confermare l'identità dell'istante.



Informazioni: limitatamente al diritto di accesso, se il titolare del trattamento tratta una notevole quantità d'informazioni riguardanti l'interessato, il titolare in questione dovrebbe poter richiedere che l'interessato precisi, prima che siano fornite le informazioni, l'informazione o le attività di trattamento cui la richiesta si riferisce.



Riscontro: il riscontro deve giungere all'interessato senza ingiustificato ritardo, deve contenere informazioni sulle azioni intraprese e, se del caso, può pervenire mediante mezzi elettronici. Nel riscontro, il Titolare si attiene al principio di concisione di forma,

trasparenza, intelligibilità e facile accesso, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, comprensibile anche da un minore (ove sia interessato).



Termine per la risposta: il Titolare è tenuto a fornire all'interessato le informazioni relative all'azione intrapresa senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. Il Titolare deve informare l'interessato di tale proroga e dei motivi del ritardo, sempre entro un mese dal ricevimento dell'istanza.



Inottemperanza: l'interessato deve essere informato senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa, anche laddove il Titolare non possa adempiere all'istanza. In tal caso il Titolare si impegna ad indicare i motivi dell'inottemperanza e a comunicare la possibilità di proporre reclamo a un'autorità di controllo / di proporre ricorso giurisdizionale.



Gratuità: le informazioni fornite ai sensi degli artt. 13 e 14 (informative) ed eventuali comunicazioni e azioni intraprese ai sensi degli artt. da 15 a 22 e dell'art. 34 sono gratuite.

Deroghe alla gratuità: il Titolare del trattamento può:

a) addebitare un contributo spese ragionevole tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni o la comunicazione o intraprendere l'azione richiesta, oppure

b) rifiutare di soddisfare la richiesta,

solo nel caso in cui le richieste ricevute siano manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo. Incombe sul Titolare del trattamento l'onere di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta.



Modalità: il legislatore europeo non ha previsto specifiche formalità né per l'istanza dell'interessato, né per il riscontro del Titolare. Il Titolare, pertanto, si organizza mettendo eventualmente a disposizione dell'istante il modello per l'esercizio dei diritti redatto dall'Autorità Garante italiana per la protezione dei dati personali. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, le informazioni devono essere fornite dal Titolare, ove possibile, con mezzi elettronici, salvo diversa indicazione dell'interessato.



Sanzioni GDPR: l'inadempimento del Titolare alle richieste di esercizio dei diritti è sanzionato dal GDPR ai sensi dell'art. 83 par.5 l.b), ossia mediante sanzioni amministrative pecuniarie fino a 20 000 000 EUR, o per le imprese, fino al 4 % del fatturato mondiale totale annuo dell'esercizio precedente, se superiore.

6. ISTRUZIONI OPERATIVE

a) Ricevimento dell'istanza

Le istanze dovrebbero pervenire all'indirizzo di posta elettronica dedicato riportato nelle informative privacy del Titolare ovvero: alla e-mail di contatto del DPO: dpo.consorzionavigli@dpoprofessionalservice.it o all'indirizzo e-mail del Titolare privacy@consorzionavigli.it.

Il Titolare monitora l'indirizzo e-mail privacy@consorzionavigli.it, mentre Il DPO monitora l'indirizzo e-mail dpo.consorzionavigli@dpoprofessionalservice.it ed entrambi sono responsabili del

coordinamento e della gestione delle istanze e riscontro entro un mese dalla ricezione della richiesta.

Qualora le istanze pervengano ad altri indirizzi del Titolare (ad es. amministrazione@ o info@, nome.cognome@, ecc.....), o mediante altri canali (ad es. posta o fax), gli Autorizzati e Responsabili al trattamento devono essere in grado di identificare la richiesta da parte degli interessati e devono tempestivamente provvedere ad inoltrare la stessa all'indirizzo di contatto del DPO dpo.consorzionavigli@dpoprofessionalservice.it o all'indirizzo e-mail del Titolare privacy@consorzionavigli.it.

Il termine di un mese previsto dal GDPR per fornire riscontro inizierà a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta. Qualora il titolare del trattamento possa dimostrare di non essere in grado di identificare l'interessato, ne informa l'interessato, se possibile. In tali casi, gli articoli da 15 a 20 non si applicano tranne quando l'interessato, al fine di esercitare i diritti di cui ai suddetti articoli, fornisce ulteriori informazioni che ne consentano l'identificazione (rif. art.11 par.2 GDPR). Fatto salvo quanto sopra, qualora il titolare del trattamento nutra ragionevoli dubbi circa l'identità della persona fisica che presenta la richiesta di cui agli articoli da 15 a 21, può richiedere ulteriori informazioni necessarie per confermare l'identità dell'interessato (art. 12 par. 6 GDPR).

In ogni caso, risulta fondamentale che l'istanza venga contrassegnata e inoltrata al DPO e al Direttore immediatamente, appena possibile, senza ingiustificato ritardo, a seguito del ricevimento. Il DPO o il Direttore possono non essere interpellati nei seguenti casi:

- in caso di richieste abituali di esercizio del diritto di rettifica ai sensi dell'art. 16 GDPR, ad esempio, nel caso in cui un interessato (es. cliente, fornitore, un dipendente, candidato, ecc...) desideri aggiornare o correggere dati personali che lo riguardano, conservati direttamente sui sistemi del Titolare o presso i Responsabili del trattamento; o

b) Identificazione dell'istanza

Si raccomanda di prestare particolare attenzione al riconoscimento delle istanze: gli interessati difficilmente faranno riferimento allo specifico diritto che hanno intenzione di esercitare: la richiesta inviata via mail, ad esempio, potrebbe avere ad oggetto "Istanza Privacy" o, semplicemente "Richiesta" o "cancellazione".

Se in dubbio, i soggetti autorizzati al trattamento che sospettino di aver ricevuto un'istanza con risvolti privacy, sono sempre invitati a mettersi in contatto con il DPO o il Titolare e a inoltrare la stessa all'indirizzo dpo.consorzionavigli@dpoprofessionalservice.it o all'indirizzo e-mail privacy@consorzionavigli.it.

In caso di istanze formulate oralmente (ad es. mediante una telefonata al servizio clienti), è necessario invitare l'interessato a formalizzare per iscritto la richiesta e intanto dare seguito alla richiesta stessa, avvisando il DPO il Titolare rispettivamente agli indirizzi e-mail: dpo.consorzionavigli@dpoprofessionalservice.it o privacy@consorzionavigli.it.

Il titolare favorisce l'esercizio dei diritti e ha l'obbligo di assistere attivamente gli interessati nell'esercizio degli stessi.

A tal fine, è possibile mettere a disposizione il modello per l'esercizio dei diritti sviluppato dall'Autorità Garante italiana, allegato alla presente procedura (ALLEGATO B²).

² Disponibile anche al link:
<https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1089924>.

Qualora l'oggetto o la natura della richiesta, anche se correttamente formalizzata per iscritto, non siano perfettamente chiari, il DPO o il Titolare è tenuto a contattare il richiedente, chiedendo chiarimenti.

c) Identificazione dell'interessato

Il Titolare adotta tutte le misure ragionevoli per verificare l'identità di un interessato, in particolare nel contesto di servizi online e di identificativi online. A tal fine, solo qualora vi siano ragionevoli dubbi circa l'identità della persona fisica che presenta l'istanza, è possibile richiedere le ulteriori informazioni necessarie a confermare l'identità dell'interessato. Quando si verifica l'identità di un richiedente ai fini dell'esercizio dei suoi diritti, i dati richiesti devono essere adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario per le finalità per cui sono trattati. Si precisa che è sproporzionato richiedere la copia di un documento d'identità se l'identità della persona interessata può essere verificata in altro modo³.

Qualora l'interessato agisca tramite un delegato, il Titolare richiede copia della procura o della delega sottoscritta e presentata unitamente a copia di un documento di riconoscimento dell'interessato. Se il richiedente esercizio diritti è una persona giuridica, un ente o un'associazione, la richiesta è avanzata dalla persona fisica legittimata in base ai rispettivi statuti od ordinamenti.

In ogni caso, il Titolare del trattamento non dovrebbe conservare dati personali al solo scopo di poter rispondere a potenziali richieste ma in conformità al termine di conservazione previsto per la finalità "Gestione richieste interessati" pari a 5 anni dalla chiusura della richiesta, salvo contenziosi.

d) Presa in carico dell'istanza

Una volta ricevuta l'istanza e identificato il richiedente, il DPO o il Titolare prendono in carico la richiesta avanzata dall'interessato, valutandone la fattibilità. In questa fase l'istanza presa in carico può essere rifiutata o accolta.

- L'istanza può essere rifiutata se manifestamente infondata o eccessiva. Una richiesta può essere "manifestamente infondata" laddove sia mal concepita (ad esempio, l'opposizione ad un trattamento che si fonda sulla base giuridica del contratto, ex art. 6 par.1 l.b; la richiesta di accedere a dati non personali o resi irrevocabilmente anonimi o aggregati) ovvero laddove l'oggetto violi i diritti di altri interessati. Una richiesta può considerarsi "eccessiva" per il carattere ripetitivo. In questi casi incombe sul DPO o Titolare, l'onere di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta, avendo cura di considerare anche gli obblighi, le eccezioni/deroghe ed i casi particolari previsti dalla normativa. Se non ottempera alla richiesta dell'interessato, il DPO o il Titolare informa l'interessato senza ritardo, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta, dei motivi dell'inottemperanza e della possibilità di proporre reclamo a un'Autorità di Controllo e di proporre ricorso giurisdizionale.
- Nel caso in cui l'istanza sia accolta, il DPO o Delegato Privacy Interno/Referente Area unitamente alle figure apicali di riferimento del Titolare e ad eventuali società di consulenza esterne, individua un piano di gestione della richiesta, tenendo conto delle competenze, anche tecniche, necessarie a darvi riscontro e impartisce per iscritto compiti specifici alle funzioni coinvolte (a titolo esemplificativo: cancellare i dati contenuti in uno specifico

³ L'Autorità Garante olandese ha inflitto una sanzione di € 525.000 a DPG Media Magazines B.V. (DPG) per aver ostacolato l'esercizio dei diritti degli interessati. DPG, infatti, ad ogni istanza chiedeva sistematicamente di fornire una copia del documento d'identità. Il titolare può richiedere solo le informazioni (aggiuntive) che sono necessarie, applicando i principi di proporzionalità e sussidiarietà tenendo conto anche del tipo di dati trattati e delle attività di trattamento.

database; eliminare l'e-mail del cliente da una specifica mailing list; preparare un supporto contenente i dati di un cliente per la portabilità a un nuovo Titolare; etc.).

e) Piano di gestione: bilanciamento di interessi e definizione delle azioni necessarie

Il piano di gestione della richiesta dovrebbe prevedere, in base allo specifico diritto esercitato, un preventivo bilanciamento di interessi, considerando eventuali terze parti coinvolte (vale a dire altri interessati) e, in alcuni casi, i diritti societari del Titolare (relativi, ad esempio, a brevetti, segreti industriali o commerciali).

In particolare, il DPO o il Titolare unitamente alle figure apicali di riferimento del Titolare e ad eventuali società di consulenza esterne dovrebbe:

- considerare se soddisfare la richiesta rischi di compromettere o violare i dati di altri soggetti interessati;
- considerare quali misure tecniche è possibile implementare per proteggere i dati di altri soggetti interessati.

Una volta determinato se è possibile soddisfare la richiesta senza ledere i diritti di terzi, le specifiche funzioni coinvolte (quali, a titolo esemplificativo, il responsabile IT o gli incaricati alla gestione di una mailing list) sono chiamate ad effettuare le azioni necessarie al fine di dare riscontro alle richieste dell'interessato, secondo le indicazioni impartite dal DPO o dal Titolare

In questa fase, il DPO o il Titolare, dovrebbe prevedere anche azioni ragionevoli per comunicare ai destinatari dei dati (quali es. responsabili esterni del trattamento) la specifica richiesta dell'interessato (ad es. la richiesta di cancellazione, di rettifica o limitazione del trattamento), a meno che non sia impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Qualora la gestione dell'istanza risulti particolarmente complessa, si ricorda che il termine di un mese per il riscontro può essere prorogato di due mesi. Ad esempio, nel caso in cui i dati per cui è stata richiesta la cancellazione facciano parte di un processo di profilazione, che implica l'aggregazione e l'analisi di informazioni personali provenienti da più fonti o gestiti anche da fornitori terzi, può risultare difficile isolare i dati di un singolo individuo o estrarli dal processo. L'interessato dovrà comunque essere informato entro un mese delle ragioni che hanno portato alla proroga.

Una volta espletate tutte le azioni necessarie, i soggetti coinvolti nella gestione ne comunicano per iscritto l'esito al DPO o al Titolare, con dettaglio delle misure tecniche applicate (es. l'incaricato alla gestione della mailing list conferma di aver eliminato il contatto del richiedente dal DB dell'applicativo utilizzato, allegando contenuti utili a dimostrare le misure applicate).

f) Report finale della valutazione interna

Il DPO o il Titolare redige un report sintetico contenente:

- la richiesta dell'interessato;
- le eventuali verifiche condotte per confermare l'identità;
- il piano di gestione della richiesta, formulato unitamente alle figure apicali di riferimento del Titolare e ad eventuali società di consulenza esterne;
- le eventuali istruzioni fornite a destinatari terzi (quali responsabili esterni del trattamento);
- gli specifici compiti impartiti agli incaricati coinvolti, il relativo feedback con i risultati ottenuti.

g) Riscontro ed evasione dell'istanza

Una volta espletate tutte le azioni necessarie al fine di dare riscontro alle richieste dell'interessato, il DPO o il Titolare comunica per iscritto – ove possibile con mezzi elettronici, salvo diversa

indicazione dell'interessato – i dati eventualmente richiesti (in caso di esercizio del diritto di accesso) e le informazioni relative alle azioni intraprese. Si ricorda che il riscontro deve pervenire all'interessato al più tardi entro un mese dal ricevimento dell'istanza e che, in caso di particolare complessità della richiesta, il DPO o il Titolare è tenuto ad informare l'interessato circa la necessità di prorogare i termini, unitamente ai motivi della proroga.

La risposta fornita all'interessato non deve essere solo "intelligibile", ma anche concisa, trasparente e facilmente accessibile, oltre a utilizzare un linguaggio semplice e chiaro. Potranno risultare utili le indicazioni fornite dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali nel corso degli anni, con riguardo all'intelligibilità del riscontro fornito agli interessati e alla completezza del riscontro stesso⁴. Si ricorda che, per le istanze a carattere ripetitivo o manifestamente infondate, il DPO o il Titolare può valutare l'addebito di un contributo spese ragionevole, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni o per intraprendere le azioni necessarie.

7.SANZIONI

È fatto obbligo a tutti i soggetti sopra elencati di osservare la presente procedura. Il mancato rispetto o la violazione delle regole sono perseguibili nei confronti del personale dipendente con provvedimenti disciplinari e risarcitori previsti dal vigente CCNL applicato, nonché con tutte le azioni civili e penali consentite, oltreché per inadempienze inerenti al contratto in essere con il collaboratore e i fornitori con tutte le azioni civili e penali consentite, ovvero la risoluzione dei contratti in essere, secondo le normative vigenti in materia.

8.STORIA DELLE REVISIONI

Rev.	Data revisione	Modifiche
0	04/08/2022	Prima emissione
1	21/08/2023	Aggiornamento modello rispetto versione precedente

Allegati:

ALLEGATO A – Dettaglio delle modalità di gestione di ciascun diritto

ALLEGATO B – [Modulo per l'esercizio dei diritti](#)

ALLEGATO C – Fac simile file excel per gestione richieste di esercizio dei diritti

ALLEGATO A – Dettaglio delle modalità di gestione di ciascun diritto

A fronte di una richiesta da parte dell'interessato occorre rendere un primo riscontro all'interessato. Di seguito un modello:

*“Gentile Interessata/o,
le comunichiamo che abbiamo preso in carico la sua richiesta e che provvederemo ad evaderla e a darle riscontro entro i termini di legge.”*

⁴ Si vedano varie decisioni relative a ricorsi contenute nel Bollettino dell'Autorità pubblicato qui: doc. web n. 766652, e più recentemente, fra molti, doc. web n. 1449401 in materia di dati sanitari, ovvero doc. web n. 1290018 in materia di dati telematici.

L'interessato può esercitare diversi diritti ai sensi degli articoli da 15 a 22 del GDPR. Occorre sempre esaminare il contenuto della domanda per poter individuare la risposta più adeguata.

Di seguito l'elenco dei diritti sommariamente definiti con alcuni esempi di domande.

DIRITTI	ESEMPI DI RICHIESTA DELL'INTERESSATA/O
Diritto di accesso (art. 15 GDPR) il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento, in qualsiasi momento, la conferma o meno dell'esistenza di un trattamento di Dati Personali che lo riguardano, senza necessità di motivare la richiesta. In caso positivo l'Interessato ha altresì diritto di ottenere l'accesso ai dati e ottenerne una copia ⁵ e, inoltre, di essere informato su finalità del trattamento, categorie di dati, destinatari, il periodo per il quale i dati saranno archiviati.	<ul style="list-style-type: none"> - È in corso il trattamento dei miei dati? - Desidero avere accesso ai miei dati. - Vorrei sapere quali dei miei dati state trattando. - Vorrei avere accesso ai miei dati. - Secondo le norme vigenti, potrei cortesemente sapere che dati possiede la vostra società correlati al mio indirizzo E-Mail? Più precisamente, avevo tempo fa caricato il mio curriculum e tutti i miei dati sulla vostra piattaforma. Quei dati esistono ancora?
Diritto di rettifica (art. 16 GDPR) il diritto di ottenere che i Dati Personali inesatti o incompleti siano modificati o completati.	<ul style="list-style-type: none"> - Vi chiedo per favore di modificare i dati che mi riguardano come di seguito _____. - Invio il mio CV aggiornato per la modifica della mia posizione sui vostri database. - Vi chiedo di integrare i dati che mi riguardano con le seguenti informazioni _____. - Ho sbagliato a inserire il mio dato di contatto in fase di registrazione. Vi chiedo di sostituirlo con _____.
Diritto alla cancellazione (oblio) (art. 17 GDPR) il diritto di ottenere la cancellazione di tutti i Dati Personali, link, copia e riproduzione (se diffusi pubblicamente) in presenza di determinati presupposti.	<ul style="list-style-type: none"> - Vi chiedo di cancellarmi. - Vorrei cancellare il mio account.
Diritto alla limitazione (art. 18 GDPR) il diritto di ottenere, a determinate condizioni, la limitazione del Trattamento dei Dati Personali (ad esempio in	<ul style="list-style-type: none"> - Chiedo la limitazione al trattamento dei miei dati personali perché... es. i

⁵ Corte di Giustizia dell'Unione Europea sentenza nella causa C-487/21. "L'interpretazione della Corte si basa sulla portata del termine "copia" utilizzato all'articolo 15, paragrafo 3, del GDPR: "si deve tener conto del significato abituale di questo termine, il quale designa la riproduzione o la trascrizione fedele di un originale, cosicché una descrizione puramente generale dei dati oggetto di trattamento o un rinvio a categorie di dati personali non corrisponderebbe a detta definizione".

caso di contestazione dell'esattezza dei dati stessi).	dati personali non sono esatti / il trattamento dei dati è illecito.
Diritto alla portabilità (art. 20 GDPR) il diritto di ricevere i Dati Personali trattati con strumenti automatizzati in un formato digitale comunemente utilizzato e leggibile e il diritto di richiedere di trasmettere tali Dati Personali a un altro titolare (ove tecnicamente fattibile).	- desidero ricevere su un formato strutturato tutti i miei dati personali da voi trattati.
Diritto di opposizione (art. 21 GDPR) il diritto di opporsi, a determinate condizioni, al trattamento dei Dati Personali (per es. in caso di trattamento per finalità di marketing diretto).	- mi oppongo al trattamento dei miei dati personali.
Diritto di opposizione alle decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato (art. 22 GDPR) L'interessato ha il 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 in modo analogo significativamente sulla sua persona.	- mi oppongo alla profilazione automatizzata; - richiedo l'intervento umano.

Si precisa che ai sensi dell'art. 19 GDPR qualora l'interessato formuli una richiesta di rettifica, cancellazione o limitazione del trattamento il Titolare del trattamento dovrà procedere con la comunicazione ai destinatari, nonché a fornire l'elenco degli stessi ove richiesto⁶.

ALLEGATO B – [modulo per l'esercizio dei diritti](#)



23_013 All. B
MODELLO esercizio

ALLEGATO C – Fac simile File Excel per gestione richieste di esercizio dei diritti



23_013 All. C
Gestione richieste d

⁶ Corte di Giustizia dell'Unione Europea sentenza nella causa C-154/21. La CGUE ha chiarito che il titolare del trattamento ha l'obbligo di fornire all'interessato, su sua richiesta, l'identità stessa dei destinatari a cui sono stati o saranno comunicati i dati personali. Tale obbligo è escluso solo nelle ipotesi in cui non sia possibile identificare i destinatari oppure il titolare riesca a dimostrare che la richiesta dell'interessato è manifestamente infondata o eccessiva.