

## **Procedura per la Gestione dei diritti dell'Interessato**

**Indice**

1	Introduzione.....	3
1.1	Scopo del documento .....	3
1.2	Ambito di applicazione .....	3
1.3	Riferimenti normativa .....	4
1.4	Definizioni .....	5
2	Descrizione del processo .....	8
2.1	Diritti esercitabili dall'interessato .....	8
3	Descrizione del processo .....	10
3.1	Acquisizione delle richieste .....	12
3.2	Identificazione dell'interessato .....	12
3.3	Valutazione della legittimità delle richieste .....	13
3.4	Richiesta di intervento del responsabile del servizio .....	13
3.5	Evasione della richiesta.....	13
3.6	Riscontro all'interessato.....	14
	Allegato A – Modalità di comunicazione con l'interessato.....	15
	Allegato B – Modulo unico per le richieste dell'interessato.....	16
	Allegato C – Limitazioni ai diritti esercitabili.....	17

**Indice delle Tabelle**

Tabella 1	– Definizioni .....	7
Tabella 2	– Ruoli e Responsabilità.....	9
Tabella 3	– Legenda Flow-chart .....	10
Tabella 4	– Flow-chart .....	11

## 1 INTRODUZIONE

Il diritto alla protezione dei dati personali è un diritto fondamentale dell'individuo ai sensi della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (art. 8). Oggi è tutelato, in particolare, dal 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), oltre che da vari altri atti normativi italiani e internazionali e dal Codice in materia di protezione dei dati personali (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196), adeguato alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 tramite il Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

Il Regolamento (UE) 2016/679 ha ampliato i diritti riconosciuti all'interessato con riferimento ai dati che lo riguardano, rendendoli maggiormente incisivi in una realtà permeata sempre più dal ricorso alle nuove tecnologie e all'utilizzo della rete.

**Diritto di chiedere al titolare del trattamento se è in corso o meno un trattamento di dati personali che lo riguardano e, qualora il trattamento sia confermato:**

- Diritto di ottenere una copia di tali dati;
- Diritto di essere informato su:
  - a) le finalità del trattamento;
  - b) le categorie di dati personali trattate;
  - c) i destinatari dei dati;
  - d) il periodo di conservazione dei dati personali;
  - e) quale sia l'origine dei dati personali trattati;
  - f) gli estremi identificativi di chi tratta i dati (titolare, responsabile, rappresentante designato nel territorio dello Stato italiano, destinatari);
  - g) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione;
  - h) i diritti previsti dal Regolamento.

**Diritto alla rettifica, alla cancellazione, alla limitazione del trattamento, alla portabilità dei dati personali**

L'interessato può richiedere a chi sta trattando i suoi dati personali che questi siano:

- rettificati (perché inesatti o non aggiornati), eventualmente integrando informazioni incomplete;
- 
- cancellati, se:
  - a) i dati non sono più necessari ai fini del perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o trattati;
  - b) l'interessato revoca il consenso o si oppone al trattamento; oppure
  - c) i dati sono trattati illecitamente o devono essere cancellati per adempiere a un obbligo legale;

- limitati nel relativo trattamento, se:
  - a) i dati non sono esatti o sono trattati illecitamente e l'interessato si oppone alla loro cancellazione;
  - b) nonostante il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati sono necessari all'interessato per fare valere un diritto in sede giudiziaria;
- trasferiti ad un altro titolare (c.d. diritto alla portabilità), se il trattamento si basa sul consenso o su un contratto stipulato con l'interessato e viene effettuato con mezzi automatizzati.

### **Diritto di opposizione**

È possibile opporsi al trattamento dei propri dati personali:

- per motivi connessi alla situazione particolare dell'interessato, da specificare nella richiesta;
- quando i dati sono trattati per finalità di marketing diretto senza necessità di motivare l'opposizione.

## **1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO**

Scopo del presente documento è descrivere il processo e le modalità operative adottate per la gestione dell'esercizio dei diritti degli interessati alla luce di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

La presente procedura si propone di formalizzare correttamente la gestione delle richieste degli interessati nell'ottica del principio di accountability.

## **1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE**

L'affidamento di adeguate responsabilità all'interno della struttura e la diffusione tra i soggetti autorizzati vuole garantire un'efficace risposta ad eventuali richieste che dovessero giungere da parte degli interessati.

## **1.3 RIFERIMENTI NORMATIVI**

- Regolamento (UE) 2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 Aprile 2016, relativo alla protezione delle persone con riguardo al trattamento dei dati personali – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR);
- D.lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” così come novellato dal D. Lgs. 101/2018 recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE/679/2016;
- Garante privacy: Provvedimenti e linee guida.

## **1.4 DEFINIZIONI**

Devono ritenersi condivise, ai fini della presente procedura, le seguenti definizioni dettate dal Regolamento:

- *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 memorizzazione, 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;

- *dato personale*: qualsiasi informazione concernente una persona fisica identificata o identificabile, l'"interessato"; si considera identificabile la persona 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 on line o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;
- *dati identificativi*: i dati personali che permettono l'identificazione diretta dell'interessato;
- *dati particolari (o sensibili)*: dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona o dati relativi alla salute o alla vita sessuale e all'orientamento sessuale;
- *dati giudiziari*: i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del d.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale;
- *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;
- *Titolare*: la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali;
- *Responsabile*: il soggetto - persona fisica o giuridica - l'autorità pubblica, il servizio o qualsiasi altro organismo che tratta dati personali per conto del Titolare del trattamento;
- *Autorizzato (o incaricato)*: le persone fisiche autorizzate a compiere operazioni di trattamento dal titolare o dal responsabile;
- *Interessato*: il soggetto persona fisica al quale si riferiscono i dati personali. Benché non sia formalmente qualificato come "interessato" dalla normativa vigente, si considera qui tale anche la persona giuridica o ente cui si riferiscano le informazioni utilizzate dal Titolare per finalità di marketing diretto, profilazione o fidelizzazione;
- *marketing diretto*: l'invio di comunicazioni commerciali, l'offerta diretta di beni e servizi, e il compimento di ricerche di mercato;
- *profilazione*: ricostruzione di profili dell'interessato a partire da informazioni relative alle abitudini di acquisto/consumo, a preferenze personali, gusti e abitudini di comportamento; per fidelizzazione si intendono i programmi che comportano l'emissione di fidelity card.
- *Terzo*: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o qualsiasi altro organismo che non sia l'interessato, il titolare del trattamento, il responsabile del trattamento e le persone autorizzate al trattamento dei dati sotto l'autorità diretta del titolare o del responsabile.
- *Comunicazione*: il dare conoscenza dei dati personali a uno o più soggetti determinati diversi dall'interessato, dal rappresentante del titolare nel territorio dello Stato, dal responsabile e dagli incaricati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione;
- *Diffusione*: il dare conoscenza dei dati personali a soggetti indeterminati e indeterminabili, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione;
- *archivio o banca di dati*: qualsiasi complesso organizzato di dati personali, ripartito in una o più unità dislocate in uno o più siti;
- *Garante*: l'autorità di cui all'articolo 153, istituita dalla legge 31 dicembre 1996, n. 675 e ss.mm.ii.

- violazione dei dati personali o Data breach: 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, memorizzati o comunque trattati.

## 2 DESCRIZIONE DEL PROCESSO

La presente procedura affronta la corretta impostazione della gestione delle richieste di esercizio dei diritti da parte dell'interessato attraverso la previsione di specifici passi operativi, in particolare:

- Acquisizione delle richieste da parte degli interessati;
- Identificazione dell'interessato richiedente;
- Valutazione della legittimità della richiesta;
- Identificazione delle informazioni coinvolte;
- Evasione della richiesta;
- Riscontro all'interessato.

### 2.1 DIRITTI ESERCITABILI DALL'INTERESSATO

Con la presente procedura il Titolare del trattamento dispone l'attuazione delle misure organizzative necessarie a garantire la corretta informazione e comunicazione, nonché una tempestiva risposta alle richieste dell'Interessato nei casi previsti dal GDPR.

In particolare, saranno garantiti i seguenti diritti:

- Diritto di accesso (art. 15);
- Diritto di rettifica (art. 16);
- Diritto alla cancellazione (art. 17);
- Diritto di limitazione del trattamento (art. 18);
- Obbligo di notifica (art. 19);
- Diritto alla portabilità dei dati (art. 20);
- Diritto di opposizione al trattamento (art. 21);
- Diritto di non essere sottoposto a processi decisionali o di profilazione automatizzata (art.22).

Le comunicazioni con l'interessato richiedente l'esercizio dei propri diritti, avvengono secondo le modalità definite al paragrafo "**Allegato A. Modalità di comunicazione con l'interessato**" del presente documento.

## 3 DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Il processo interno si articolerà in varie fasi, propedeutiche l'una all'altra, in particolare:

- Acquisizione delle richieste;

- Identificazione dell'interessato;
- Valutazione della legittimità delle richieste;
- Intervento del soggetto preposto;
- Evasione della richiesta;
- Riscontro all'interessato.

### **3.1 Acquisizione delle richieste**

L'Interessato invia le richieste di esercizio dei propri diritti utilizzando canali di comunicazione cartacea oppure canali di comunicazione elettronica, preferibilmente utilizzando il modello di richiesta predisposto all'uopo (allegato B).

La richiesta deve essere fatta dall'interessato per sé stesso.

Al ricevimento della richiesta, questa deve essere registrata nell'apposito registro indicando:

- Data;
- Oggetto della richiesta;
- Tipologia della richiesta;
- Dati di contatto dell'interessato;
- Mezzo utilizzato per la richiesta;
- Eventuali note.

L'annotazione dei dati all'interno del registro agevola la gestione della richiesta ed anche la ricerca documentale/informativa per poter riscontrare la richiesta dell'interessato nei tempi previsti.

Tale modulo è reso disponibile in formato elettronico sul sito istituzionale ed in formato cartaceo presso gli uffici e sedi del Titolare.

Per garantire una corretta tracciabilità dei tempi di risposta, stabiliti per legge, non sono accettati altri canali di ricezione delle richieste.

Nel caso di richieste arrivate per altre vie sarà necessario indicare all'interessato i canali predisposti, eventualmente attraverso l'invio tramite posta elettronica del modello.

### **3.2 Identificazione dell'interessato**

L'interessato dovrà essere identificato attraverso l'esibizione di documenti d'identità.

Se la richiesta viene inviata tramite canali telematici quali posta elettronica o modulo on-line, occorrerà allegare copia del documento di identità di chi esercita il diritto.

Dopo la verifica dell'identità le richieste saranno evase secondo quanto previsto dalla presente procedura.

### **3.3 Valutazione della legittimità delle richieste**

Tutte le richieste, cartacee o giunte via mail, PEC o attraverso il modulo on-line di richiesta, vengono indirizzate all'ufficio competente per la valutazione sulla legittimità ed ammissibilità della richiesta.

È compito del Titolare del trattamento dare una valutazione in merito alla liceità/ammissibilità della richiesta dell'interessato, valutando quanto previsto dalla normativa vigente ed avvalendosi, se applicabile, anche delle specifiche fornite in allegato C.

Il Titolare, ricevuta la richiesta, avrà a disposizione al massimo **5** giorni lavorativi per procedere alla valutazione sulla sua ammissibilità o meno.

All'esito positivo o negativo della procedura di ammissibilità sulla richiesta, si attiverà l'iter di risposta all'interessato.

Nel caso in cui giungano richieste che richiedano tempi lunghi di elaborazione e che impediscano l'adempimento del Titolare nei tempi stabiliti, l'interessato deve essere informato relativamente ad un eventuale allungamento dei tempi di risposta, rispetto ai termini di legge di **30gg** dalla richiesta, dovuto ad eccessiva onerosità/complessità della richiesta stessa. In ogni caso il termine massimo per la risposta è di 60 gg oltre i primi 30 dal ricevimento della richiesta (90 gg totali dal ricevimento della richiesta).

### **Allegato A – Modalità di comunicazione con l'interessato**

Durante le attività necessarie all'esercizio dei diritti dell'interessato, le comunicazioni devono rispettare le seguenti modalità:

- a) **Richieste telefoniche:** è possibile fornire informazioni generiche sulle modalità di esercizio dei diritti dell'Interessato. Non si devono fornire altra tipologia di informazione, nemmeno sulle pratiche in corso di gestione.
- b) **presso la sede:**
  - è possibile la ricezione di raccomandate a mano inerenti la richiesta di esercizio dei diritti dell'interessato;
    - è possibile la ricezione di richieste effettuate attraverso la compilazione del modulo messo a disposizione dalla struttura previo accertamento dell'identità o dei requisiti di legittimità per la presentazione (procura);
  - è possibile la consegna *brevi manu* della documentazione prodotta contenente le informazioni in formato cartaceo o su un supporto digitale previo accertamento dell'identità o dei requisiti di legittimità per la presentazione (procura); tale modalità prevede l'archiviazione di una ricevuta di consegna verso l'interessato;

Per ogni altra comunicazione verbale relativa anche a chiarimenti sui dati personali e sui trattamenti effettuati fornire i contatti della persona incaricata.

- c) **tramite Posta Elettronica Certificata** proveniente dall'indirizzo PEC dell'interessato, o da un suo rappresentante a tale scopo delegato:
  - è possibile la ricezione della richiesta;
  - è possibile la ricezione di eventuali comunicazioni di servizio, esclusivamente correlate alla richiesta di esercizio dei diritti dell'interessato preventivamente inoltrata come la necessità di prorogare il termine per l'eccessiva onerosità nell'espletamento della richiesta;
  - è possibile la consegna in formato digitale, strutturato e intellegibile, delle informazioni richieste.

- d) **tramite il Portale Istituzionale**, limitatamente alle comunicazioni unidirezionali tra l'interessato e la struttura:
- è possibile l'invio del modulo di richiesta relativo all'esercizio dei diritti dell'interessato;
  - è possibile l'acquisizione delle informazioni inerenti i diritti dell'interessato e sulle modalità di esercizio dei propri diritti.

**Allegato B – Modulo unico per le richieste dell'interessato**

**ESERCIZIO DI DIRITTI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

(artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il/La sottoscritto/a..... nato/a a.....il....., esercita con la presente richiesta i seguenti diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679:

**1. Accesso ai dati personali**

(art. 15 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto (barrare solo le caselle che interessano):

chiede conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano; in caso di conferma, chiede di ottenere l'accesso a tali dati, una copia degli stessi, e tutte le informazioni previste alle lettere da a) a h) dell'art. 15, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2016/679, e in particolare;

- le finalità del trattamento;
- le categorie di dati personali trattate;
- i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- l'origine dei dati (ovvero il soggetto o la specifica fonte dalla quale essi sono stati acquisiti);
- l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, e le informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

**2. Richiesta di intervento sui dati**

(artt. 16-18 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto chiede di effettuare le seguenti operazioni (barrare solo le caselle che interessano):

rettificazione e/o aggiornamento dei dati (art. 16 del Regolamento (UE) 2016/679);

cancellazione dei dati (art. 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2016/679), per i seguenti motivi (specificare quali):

- a) \_\_\_\_\_;
- b) \_\_\_\_\_;
- c) \_\_\_\_\_;

nei casi previsti all'art. 17, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 2016/679, l'attestazione che il titolare ha informato altri titolari di trattamento della richiesta dell'interessato di cancellare link, copie o riproduzioni dei suoi dati personali;

limitazione del trattamento (art. 18) per i seguenti motivi (barrare le caselle che interessano):

contesta l'esattezza dei dati personali;

il trattamento dei dati è illecito;

i dati sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

l'interessato si è opposto al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 21, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2016/679.

La presente richiesta riguarda (indicare i dati personali, le categorie di dati o il trattamento cui si fa riferimento):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. Portabilità dei dati**

(art. 20 del Regolamento (UE) 2016/679)

Con riferimento a tutti i dati personali forniti al titolare, il sottoscritto chiede di (barrare solo le caselle che interessano):

ricevere tali dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico;

trasmettere direttamente al seguente diverso titolare del trattamento (specificare i riferimenti identificativi e di contatto del titolare: .....):

tutti i dati personali forniti al titolare;

un sottoinsieme di tali dati.

La presente richiesta riguarda (indicare i dati personali, le categorie di dati o il trattamento cui si fa riferimento):

---



---



---



---



---



---



---

**4. Opposizione al trattamento**

(art. 21, paragrafo 1 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto si oppone al trattamento dei suoi dati personali ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lettera e) o lettera f), per i seguenti motivi legati alla sua situazione particolare (specificare):

---



---



---



---

**5. Opposizione al trattamento per fini di marketing diretto**

(art. 21, paragrafo 2 del Regolamento (UE) 2016/679)

Il sottoscritto si oppone al trattamento dei dati effettuato a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Il sottoscritto:

Chiede di essere informato, ai sensi dell'art. 12, paragrafo 4 del Regolamento (UE) 2016/679, al più tardi entro un mese dal ricevimento della presente richiesta, degli eventuali motivi che impediscono al titolare di fornire le informazioni o svolgere le operazioni richieste.

Chiede, in particolare, di essere informato della sussistenza di eventuali condizioni che impediscono al titolare di identificarlo come interessato, ai sensi dell'art. 11, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 2016/679.

Recapito per la risposta:

Via/Piazza \_\_\_\_\_  
 Comune \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_ Codice postale \_\_\_\_\_  
 oppure  
 e-mail/PEC: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

Eventuali precisazioni

Il sottoscritto precisa (fornire eventuali spiegazioni utili o indicare eventuali documenti allegati):

---



---



---



---

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## **Allegato C – Limitazioni ai diritti esercitabili**

### **Diritto di accesso**

L'esercizio del diritto di accesso non si applica ai dati personali nei seguenti casi:

- Dati personali sottoposti a contitolarità per i quali la struttura non ha competenza;
- Dati personali di qualsiasi tipologia non più disponibili presso la struttura sanitaria a seguito di:
  - cessazione dei termini di custodia/archiviazione;
  - cessazione di utilità ai fini dei trattamenti in essere;
  - anonimizzazione dei riferimenti direttamente o indirettamente volti a rilevare l'identità dell'interessato;
  - dati personali per i quali non è esercitabile il diritto di accesso, in base a specifiche norme di legge.

### **Diritto di rettifica e integrazione dei dati**

L'esercizio del diritto di rettifica/integrazione non si applica ai dati personali relativi a:

- Dati sullo stato di salute riconducibili a prestazioni sanitarie;
- Dati anagrafici identificativi e di recapito acquisiti da fonti autoritative (es. anagrafe, anagrafe tributaria);
- Dati personali non più disponibili presso la struttura sanitaria a seguito di:
  - cessazione dei termini di custodia/archiviazione;
  - cessazione di utilità ai fini dei trattamenti in essere;
  - anonimizzazione dei riferimenti direttamente o indirettamente riconducibili all'interessato.

### **Diritto di cancellazione**

L'esercizio del diritto di cancellazione/oscuramento dei dati personali non si applica nei seguenti casi:

- Dati personali sottoposti a contitolarità per i quali la struttura non ha competenza;
- Dati personali di qualsiasi tipologia non più disponibili presso la struttura a seguito di anonimizzazione dei riferimenti direttamente o indirettamente riconducibili all'interessato.
- Dati personali per i quali non è esercitabile il diritto di cancellazione/oscuramento, in base a specifiche norme di legge;

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

L'esercizio del diritto di portabilità dei dati personali non si applica nei seguenti casi:

- Tutti i documenti contenenti dati personali conservati in archivi ed elenchi cartacei;
- Tutti i dati personali che il Titolare del trattamento è tenuto a conservare e trattare in presenza e costanza di un interesse pubblico giuridicamente rilevante, obbligo di legge ovvero l'esecuzione di un dovere cui è tenuto il Titolare del trattamento;
- I dati oggetto del trattamento in base ad obbligo di legge.