

## PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI DIRITTI DELL'INTERESSATO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Codice:	04b - Proc. Gestione dei Diritti dell'interessato al trattamento dei dati personali
Edizione:	02
Revisione:	00
Data di revisione:	01/10/2020
Redatta da:	Data Protection Officer
Approvata da:	Five s.r.l.
Livello di Riservatezza:	Il Livello

## Cronologia delle revisioni

Data	Revisione	Approvata da	Descrizione della modifica
01/10/2020	00	Five s.r.l.	Redazione edizione n. 02

## Sommario

<b>1. CAMPO D'APPLICAZIONE, SCOPO E DESTINATARI.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DEFINIZIONI .....</b>	<b>4</b>
<b>4. DESCRIZIONI DELLE ATTIVITÀ.....</b>	<b>5</b>
4.1. .INFORMAZIONI SUI DIRITTI DELL'INTERESSATO .....	5
4.2. .RICHIESTA CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI DI SERVIZIO.....	5
4.3. .COMUNICAZIONI E RICHIESTE FORMALI DI ESERCIZIO DEI DIRITTI DA PARTE DELL'INTERESSATO .....	6
4.4. .TIPOLOGIA DI RICHIESTE DI ESERCIZIO DEI DIRITTI.....	6
4.5. .LIMITAZIONI ALL'ESERCIZIO DEI DIRITTI .....	7
4.6. .MODALITÀ OPERATIVA DI GESTIONE DELLE RICHIESTE FORMALI .....	7
4.7. .ARCHIVIAZIONE E REGISTRO DELLE RICHIESTE DI ESERCIZIO DEI DIRITTI .....	9
4.8. .DIAGRAMMA DI FLUSSO DI GESTIONE DELLE RICHIESTE FORMALI (PROCESSO INTERNO).....	10
4.9. .DIAGRAMMA DI FLUSSO DI GESTIONE DELLE RICHIESTE FORMALI (PROCESSO VERSO IL TITOLARE ESTERNO).....	11
<b>5. VALIDITÀ E GESTIONE DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>12</b>

## 1. Campo d'applicazione, Scopo e Destinatari

La normativa contenuta nel Regolamento UE 2016/679 si propone di tutelare la riservatezza dei dati personali, per evitare che un uso non corretto di essi possa danneggiare o ledere le libertà fondamentali e la dignità personale di ognuno. Ciò è ancora più evidente nella realtà di un'Azienda che tratta quotidianamente una pluralità di dati personali, riguardanti il più delle volte gli estremi identificativi e di pagamento dei clienti e dei dipendenti.

In particolare, i dati trattati da questa Azienda sono le informazioni personali (es. dati anagrafici, recapito, tessera sanitaria, codice fiscale, ecc.) indispensabili per l'erogazione e la gestione dei servizi richiesti.

I trattamenti necessari all'erogazione delle prestazioni sono utilizzati dal personale nel rispetto del segreto professionale, del segreto d'ufficio e dei diritti dell'interessato (articoli da 12 a 22 del GDPR) e pertanto improntato a principi di legittimità, correttezza, liceità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali i dati medesimi sono stati raccolti.

In tal senso l'Azienda ha redatto la presente procedura al fine di garantire, secondo un processo standardizzato, la tutela dei diritti dell'interessato e la gestione delle richieste di esercizio degli stessi. Questo documento descrive le modalità operative adottate dall'Azienda al fine di garantire la gestione, in maniera standardizzata e nel rispetto di quanto previsto dal GDPR, delle richieste di esercizio dei diritti dell'Interessato.

Nello specifico si individuano le misure procedurali disposte dal **Titolare** del trattamento per permettere all'utente interessato di ottenere in qualsiasi momento informazioni sull'utilizzo dei suoi dati e nello specifico ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento UE, sull'esercizio del diritto di:

- accedere ai dati personali ed ottenere la conferma dell'esistenza o meno degli stessi, conoscere l'indicazione dell'origine, delle finalità e delle modalità di trattamento;
- conoscere gli estremi identificativi dei responsabili del trattamento dei dati personali dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati;
- chiederne l'aggiornamento o la rettifica;
- chiederne la cancellazione, in tutto o in parte ("*diritto all'oblio*"), purché non sussistano obblighi di conservazione per legge;
- chiedere la limitazione del trattamento nelle ipotesi previste dall'art. 18 del Regolamento UE;
- chiederne la trasmissione ad altro Titolare ("*diritto alla portabilità*").

Il presente documento determina i processi di gestione e di tutela dei diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dagli artt.15-21 del Regolamento UE, specificatamente:

- diritto di informazione, comunicazione e trasparenza (artt. 12, 13 e 14);
- 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).

## 2. Documenti di Riferimento

- Il GDPR (Regolamento UE 2016/679) del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo 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;
- leggi o regolamenti nazionali relative all'implementazione del GDPR quali:
  - D. Lgs 196/2003;
  - D. Lgs 101/2018;
- altre leggi e regolamenti locali;
  - Provvedimento n. 53 del 1° febbraio 2018 (Garante Privacy);
  - Legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Call Center).

## 3. Definizioni

- **Dato personale:** qualsiasi informazione riguardante 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 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 (art. 4, punto 1);
- **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 (art. 4, punto 2);
- **Archivio:** qualsiasi insieme strutturato di dati personali accessibili secondo criteri determinati, indipendentemente dal fatto che tale insieme sia digitalizzato o meno, centralizzato, decentralizzato o ripartito in modo funzionale o geografico (art. 4, punto 6);
- **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 (art. 4, punto 7);
- **Data Protection Officer:** la persona fisica individuata come Responsabile della protezione dei dati personali ai sensi del GDPR (in particolare artt. 37, 38, 39);



- **Incaricato al trattamento:** la persona fisica, espressamente designata, che opera sotto l'autorità del titolare del trattamento, con specifici compiti e funzioni connessi al trattamento dei dati personali (art. 4, punto 10);
- **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 (art. 4, punto 8);
- **Violazione dei dati personali** (c.d. 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 (art. 4, punto 12).

## 4. Descrizioni delle attività

Nel presente paragrafo sono descritte le modalità operative adottate dall'Azienda per assicurare all'interessato l'esercizio dei propri diritti e si applicano a tutti i trattamenti definiti nel "Registro delle attività di trattamento", secondo l'informativa fornita all'interessato e nel rispetto di quanto previsto dal GDPR, sia nel caso in cui l'azienda ricopra il ruolo di Titolare del Trattamento dei Dati sia nel caso in cui ricopra il ruolo di Responsabile del Trattamento dei Dati per conto di Terzi.

### 4.1. Informazioni sui diritti dell'interessato

L'Azienda ha predisposto una *Informativa generale*, nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016, relativa alle informazioni da fornire all'interessato in merito al trattamento dei propri dati personali.

Nell'informativa sono indicati:

- l'identità e i dati di contatto del Titolare del trattamento;
- i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati;
- le finalità del trattamento e la sua base giuridica;
- le modalità di comunicazione e gestione dei dati;
- i diritti dell'interessato.

Tale informativa è stata pubblicata ed affissa sulla bacheca cui gli utenti dell'Azienda possono accedere ed è stata pubblicata sul sito web aziendale nell'apposita sezione del sito.

### 4.2. Richiesta chiarimenti e comunicazioni di servizio

Durante l'espletamento delle attività di erogazione dei servizi forniti dall'Azienda, in particolare per tutte le attività che prevedono il trattamento dei dati personali, l'Interessato può chiedere all'Azienda informazioni circa le modalità di trattamento e l'esercizio dei propri diritti dell'interessato, attraverso le seguenti modalità:

- a) Richieste informazioni e chiarimenti verbali al **Data Protection Officer**, all'indirizzo mail [privacy@fiveitalia.com](mailto:privacy@fiveitalia.com) e pec [dpofive@pec.it](mailto:dpofive@pec.it) - limitatamente alla fornitura di informazioni generiche sulle modalità di trattamento dei dati personali adottati dall'Azienda e sulle



modalità di esercizio dei diritti dell'Interessato, escludendo tassativamente la comunicazione di ogni altra tipologia di informazione;

- b) Richieste generali di informazioni e chiarimenti in forma scritta al **Data Protection Officer**, all'indirizzo [privacy@fiveitalia.com](mailto:privacy@fiveitalia.com);
- c) Richieste generali di informazioni e chiarimenti in forma scritta al **Data Protection Officer**, inviando una raccomandata A/R indirizzata a **Five s.r.l.**, via Arcora – Palazzo Ge.Cos., 110 – 80013 Casalnuovo di Napoli (NA).

#### 4.3. Comunicazioni e richieste formali di esercizio dei diritti da parte dell'interessato

L'Interessato può inviare le richieste formali di esercizio dei propri diritti oppure segnalazione di presunte inottemperanze o violazioni utilizzando il modello (mod. 04.7) previsto dall'Azienda tramite i canali di comunicazione cartacea ovvero elettronica descritti nel seguito.

- a) Richieste formali di esercizio dei diritti da parte dell'Interessato, solo tramite modello di richiesta (mod. 04.7), indirizzate al Rappresentante Legale, in qualità di Titolare del trattamento, per il tramite del **Data Protection Officer**, da trasmettere per mezzo pec all'indirizzo [dpofive@pec.it](mailto:dpofive@pec.it) o per posta ordinaria all'indirizzo **Via Arcora, 110 – 80013 Casalnuovo di Napoli (NA)**.
- b) Segnalazioni formali, in caso di presunta violazione dei dati o di immotivata mancata ottemperanza alle richieste di esercizio dei diritti, da inviare al Responsabile della Protezione dei Dati dell'Azienda all'indirizzo pec [dpofive@pec.it](mailto:dpofive@pec.it).

Si precisa che l'Azienda ha predisposto la presente procedura per le richieste formali per assicurare il rispetto dei seguenti parametri qualitativi:

- Acquisizione delle richieste in data certa;
- Identificazione dell'Interessato richiedente;
- Non ricusabilità delle richieste;
- Tracciamento dei tempi di risposta da parte dell'Azienda;
- Verifica del destinatario della documentazione prodotta in adempimento alle richieste.

#### 4.4. Tipologia di richieste di esercizio dei diritti

L'Interessato al trattamento dei dati personali, attraverso le forme di comunicazioni succitate, può esercitare i seguenti diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679

- Accesso ai dati personali - (art. 15 del GDPR). L'Interessato chiede conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano ed eventualmente chiedere 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 GDPR;
- Richiesta di intervento sui dati - (artt. 16-18 del GDPR). L'Interessato chiede di effettuare le operazioni di rettificazione e/o aggiornamento dei dati (art. 16 del GDPR) ovvero la cancellazione dei dati (art. 17, GDPR);

- Richiesta di limitazione del trattamento (art. 18) perché contesta l'esattezza dei dati personali oppure ritiene che il trattamento dei dati sia illecito, oppure i dati sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- Richiesta di Portabilità dei dati - (art. 20 del GDPR). L'Interessato chiede di ricevere tali dati in un formato strutturato, oppure trasmetterli direttamente ad altro titolare del trattamento;
- Opposizione al trattamento - (art. 21, GDPR). L'Interessato si oppone al trattamento dei suoi dati personali.

#### 4.5. Limitazioni all'esercizio dei diritti

##### **Diritto di accesso e di cancellazione**

La presente procedura non regola l'esercizio del diritto di accesso ai dati personali nei seguenti casi:

- Dati personali sottoposti a contitolarità per i quali l'Azienda non ha competenza;
- Dati personali di qualsiasi tipologia non più disponibili presso l'Azienda 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** - La presente procedura non regola l'esercizio del diritto di rettifica/integrazione di 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 tributaria SOGEI);
- Dati personali di qualsiasi tipologia non più disponibili presso l'Azienda 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.

#### 4.6. Modalità operativa di gestione delle richieste formali

L'Interessato può inviare una richiesta formale di esercizio dei propri diritti oppure una segnalazione di presunta inottemperanza o violazione utilizzando il modello (mod. 04.7), predisposto dall'Azienda, tramite i canali di comunicazione descritti al par. 4.3.

Il Titolare del trattamento dei dati personali provvede alla gestione e all'espletamento delle richieste di esercizio dei diritti, secondo la presente procedura e nel rispetto del GDPR, per il tramite del **Data Protection Officer** al quale sono affidati i compiti di supervisione e coordinamento di tutte le attività poste in atto dall'Azienda e, in particolare, il monitoraggio delle

tempistiche e dell'espletamento delle azioni necessarie ad adempiere alle richieste dell'Interessato.

Si precisa che:

- Il termine per ottemperare alla richiesta dell'Interessato è di 30 giorni e può essere prorogato di ulteriori 60 giorni, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. In tal caso il **Data Protection Officer** informa l'interessato di tale proroga e dei motivi del ritardo, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.
- Le informazioni fornite dall'interessato ed eventuali comunicazioni e azioni intraprese sono gratuite.
- Se le richieste dell'interessato sono manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il titolare del trattamento può:
  - addebitare un contributo spese ragionevole tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni o la comunicazione o intraprendere l'azione richiesta; oppure
  - rifiutare di soddisfare la richiesta.

Di seguito sono elencati i compiti dei vari attori che agiscono secondo il succitato diagramma di flusso, nel rispetto di quanto previsto dal GDPR.

#### **Il Responsabile della Protezione Dati:**

- riceve ed identifica univocamente le segnalazioni formali di presunta violazione dei dati o di immotivata ottemperanza alle richieste di esercizio dei diritti;
- effettua l'istruttoria e la verifica di sussistenza delle segnalazioni e predispone il riscontro all'Interessato e al Titolare del trattamento;
- nel caso vengano riscontrate delle non conformità nel trattamento o una immotivata inottemperanza delle richieste di esercizio dei diritti, comunica al Titolare del trattamento le azioni correttive/migliorative da adottare (e la relativa tempistica) per assicurare la tutela dei diritti dell'Interessato;
- nel caso venga riscontrata una violazione dei dati predispone le azioni individuate nella procedura 09.1 nella tempistica prevista dal GDPR;
- esprime parere di competenza sulla "*ricusabilità*" delle richieste di esercizio dei diritti dell'Interessato;
- fornisce consulenza ai Responsabili "*interni*" per le attività necessarie ad adempiere alle richieste di esercizio dei diritti;
- si relaziona con eventuali Titolari esterni del Trattamento nella misura in cui l'Azienda funga da Responsabile per conto terzi.

#### **Il Responsabile interno al trattamento:**

- riceve le richieste di esercizio dei diritti pervenute dal **Data Protection Officer** e ritenute "non ricusabili";



- analizza le richieste e mette in atto tutte le azioni necessarie ad ottemperare alle stesse nelle tempistiche indicate dal **Data Protection Officer** e comunque non oltre 30 gg;
- nel caso nell'esecuzione delle attività richieste riscontrasse la necessità di supporto circa le indicazioni del GDPR, inoltra richiesta di consulenza al Responsabile Protezione Dati;
- nel caso in cui riscontri l'impossibilità oggettiva ad ottemperare alla richiesta o la necessità di tempi di risoluzione maggiori, comunica le motivazioni e le eventuali tempistiche al **Data Protection Officer** che provvederà ad informare l'Interessato;
- segnala al Titolare e al Responsabile Protezione Dati ogni eventuale criticità rilevata nello svolgimento delle attività entro le 24 ore, segnalando eventuali violazioni dei dati riscontrate, per consentire il rapido espletamento degli obblighi di comunicazione al Garante per la tutela dei dati personali.

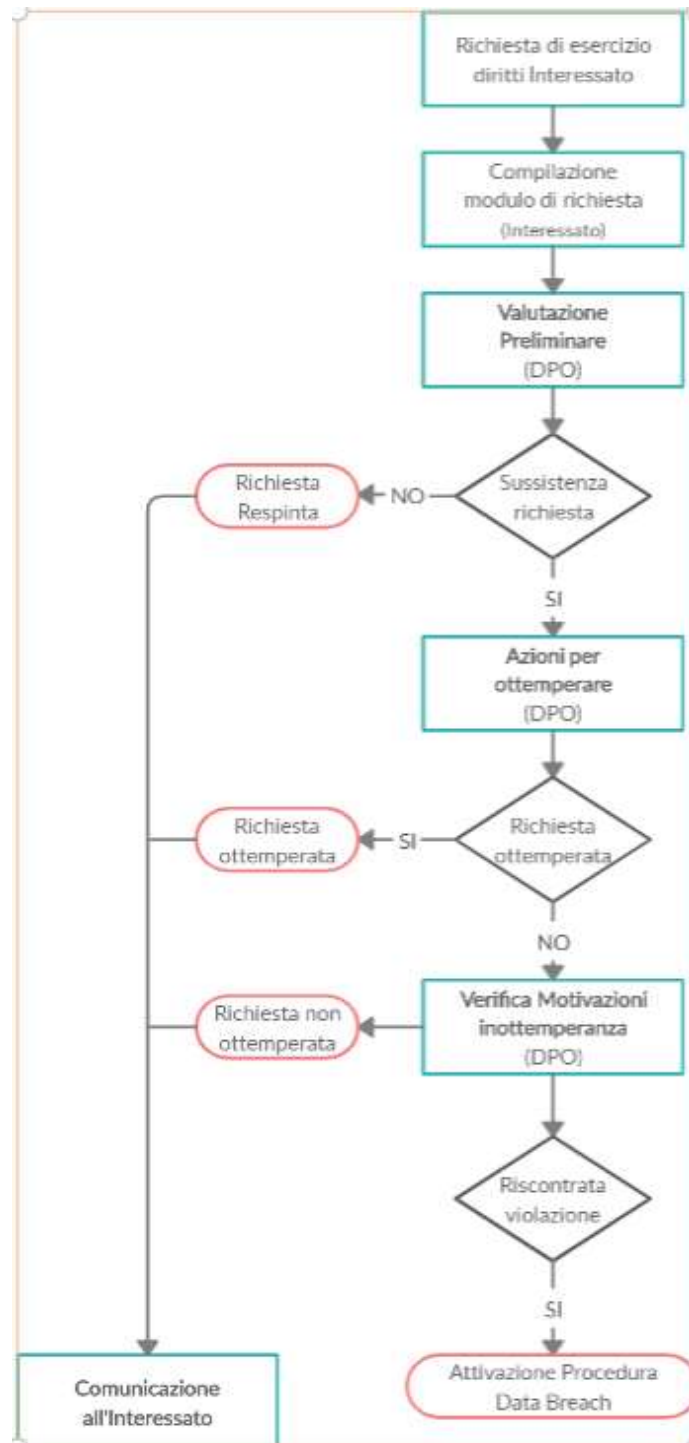
#### 4.7. Archiviazione e Registro delle richieste di esercizio dei diritti

Tutte le richieste di esercizio dei diritti dell'Interessato, vengono individuate univocamente, registrate ed archiviate.

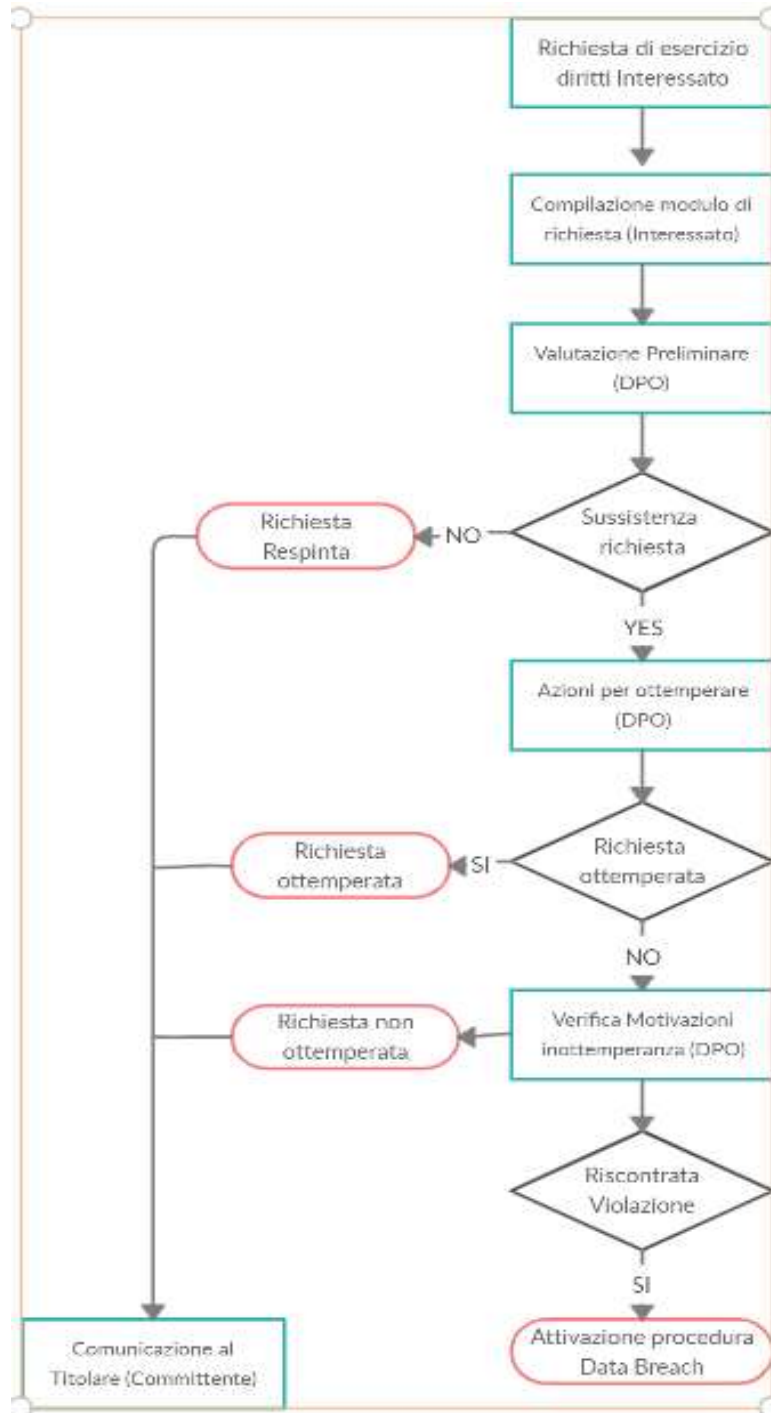
Il **Data Protection Officer** custodisce ed aggiorna il registro delle richieste di esercizio, contenente le seguenti informazioni:

- Identificativo univoco della richiesta;
- Dati identificativi e recapiti dell'Interessato richiedente;
- Descrizione sintetica dell'oggetto della richiesta;
- Esito della richiesta;
- Data di accettazione della richiesta;
- Data di comunicazione all'Interessato circa gli esiti della richiesta;
- Note e Segnalazioni.

**4.8. Diagramma di flusso di gestione delle richieste formali (Processo interno)**



**4.9. Diagramma di flusso di gestione delle richieste formali (Processo verso il Titolare esterno)**





## 5. Validità e gestione del documento

Questo documento ha effetto dal 01/10/2020.

Il responsabile per questo documento è l'Azienda **Five s.r.l.** che, con la collaborazione del **Data Protection Officer**, deve controllare e, se necessario, aggiornare il documento con frequenza almeno annuale.

Casalnuovo di Napoli, 01/10/2020

**Five s.r.l.**

---