

POLICY PER LA GESTIONE DELLE ISTANZE DEI SOGGETTI INTERESSATI AI SENSI DELLA L. 679/2016

APPROVATO CON DELIBERA DEL CDA N 17 DEL 13/07/2020

Conosci i principali diritti previsti dal Regolamento (UE) 2016/679?

Il Regolamento (articoli 15-22) riconosce importanti diritti in materia di protezione dei dati personali, che possono essere esercitati rivolgendosi al titolare del trattamento (soggetto pubblico, impresa, associazione, partito, persona fisica, ecc.).



Accesso ai propri dati personali



Hai il diritto di sapere se è in corso un trattamento di dati personali che ti riguardano e - se confermato - di ottenere una copia di tali dati ed essere informato su: l'origine dei dati; i destinatari dei dati; le finalità del trattamento; l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione; il periodo di conservazione dei dati; i diritti previsti dal Regolamento.

Rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità dei dati personali

Puoi chiedere - nei casi previsti dal Regolamento - che i dati personali a te riferiti siano rettificati o cancellati, o che ne venga limitato il trattamento. Puoi inoltre chiedere che i dati che tu hai fornito al titolare siano trasferiti ad un altro titolare («diritto alla portabilità»), nel caso in cui il trattamento si basi sul tuo consenso o su un contratto con te stipulato e venga effettuato con mezzi automatizzati.





Opposizione al trattamento

Puoi opporvi al trattamento dei tuoi dati personali per motivi connessi alla tua situazione particolare, da specificare nella richiesta; oppure senza necessità di motivare l'opposizione, quando i tuoi dati sono trattati per finalità di marketing diretto.

Come si esercitano questi diritti?

Puoi presentare, gratuitamente e senza particolari formalità (per esempio, tramite posta elettronica, posta raccomandata, ecc.), una richiesta di esercizio dei diritti al titolare del trattamento (sul sito www.garanteprivacy.it è disponibile un modulo facsimile). Il titolare del trattamento è tenuto entro 1 mese a rispondere alla richiesta, o a comunicare un eventuale ritardo nella risposta in caso di richieste numerose e/o complesse (la proroga non può comunque superare i 2 mesi). Se la risposta non perviene nei tempi indicati o non la ritieni soddisfacente, puoi rivolgerti al Garante per la protezione dei dati personali, mediante un reclamo ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, oppure all'autorità giudiziaria.



Edizione	Revisione	Data	Redatto	Approvato
01	00	Marzo 2020	Resp. privacy	Titolare

Sommario

Capitolo 1: PREMESSA E SCOPO	3
Capitolo 2: DESTINATARI	3
Capitolo 3: DEFINIZIONI	3
Capitolo 4: CAMPO DI APPLICAZIONE	4
Capitolo 5: SOGGETTI LEGITTIMATI A PROPORRE L'ISTANZA: IDENTIFICABILITA'	5
Capitolo 6: PROCEDURA OPERATIVA GENERALE PER LA GESTIONE DELLE RICHIESTE DEGLI INTERESSATI DAL TRATTAMENTO	7
Capitolo 6.1: Presentazione della domanda.....	7
Capitolo 6.2: Ricezione della domanda	7
Capitolo 6.3: Valutazione e classificazione della richiesta	8
Capitolo 6.4: Evasione della richiesta	9
6.4.1: Evasione della richiesta di diritto di accesso	9
6.4.2: Evasione della richiesta di rettifica	9
6.4.3: Evasione della richiesta di cancellazione	10
6.4.4: Evasione della richiesta di limitazione del trattamento	10
6.4.5: Evasione della richiesta di portabilità dei dati	10
6.4.6: Evasione della richiesta di opposizione al trattamento	10
Capitolo 6.5: Tempistica della risposta.....	10
Capitolo 6.6: Comunicazione agli interessati e forma della risposta	11
Capitolo 6.7: Costi.....	11
Capitolo 6.8: Registro delle richieste.....	11
Capitolo 6.9: Conservazione delle istanze e dei dati	12
Capitolo 6.10: Verifica e aggiornamento della procedura	12
Capitolo 6.11: Note conclusive	12

CAPITOLO 1: PREMESSA E SCOPO

Il Regolamento Generale sulla protezione dei dati (Regolamento UE 679/2016, di seguito per brevità solo GDPR) ha stabilito nuove ed uniformi norme all'interno dell'Unione Europea con riferimento alla protezione dei dati personali delle persone ivi residenti. La normativa si propone di tutelare la riservatezza dei dati personali per evitare che un uso non corretto possa ledere o danneggiare le libertà fondamentali e la dignità dell'individuo, specialmente quando il Titolare del trattamento opera in contesti in cui ha a che fare con molti dati personali e particolari che dispiegano informazioni sulla condizione di salute e di fragilità-vulnerabilità in cui può trovarsi il soggetto interessato dal trattamento. Il GDPR garantisce, a tale fine, diritti specifici ai soggetti interessati nei confronti del Titolare del trattamento con riferimento alla possibilità di accesso, verifica e controllo, cancellazione, portabilità ed opposizione al trattamento dei propri dati personali.

Il presente documento è adottato da "Pedemontana Sociale" Azienda Territoriale per i servizi alla persona soggetta alla Direzione e Coordinamento dell'Unione Pedemontana Parmense nella qualità di Titolare e/o di Con-titolare del trattamento (di seguito anche solo Titolare) al fine di garantire, secondo un processo standardizzato/strutturato e più efficiente possibile, la gestione delle richieste di esercizio dei diritti di cui agli articoli da 15 a 21 GDPR avanzate dai soggetti interessati al trattamento o dai loro aventi causa.

CAPITOLO 2: DESTINATARI

La presente procedura si rivolge in particolare:

- Al Direttore Generale e ai Responsabili delle aree tecniche funzionali nella loro veste di Designati privacy;
- All'Amministratore di Sistema;
- Al Referente aziendale Privacy;
- A tutto il personale in servizio presso l'organizzazione del Titolare, nonché ai consulenti e ai collaboratori;
- Ai soggetti che trattano i dati per conto del Titolare, nominati Responsabili del trattamento.

CAPITOLO 3: DEFINIZIONI

Ai fini della presente procedura s'intende per:

- **"AMMINISTRATORE DI SISTEMA"**: figura professionale finalizzata alla gestione e alla manutenzione di un impianto di elaborazione o di sue componenti e figure ad esso equiparabili quali l'amministratore di basi di dati, gli amministratori di reti e di apparati di sicurezza e gli amministratori di sistemi software complessi.
- **"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.

- **“CONSENSO DELL’INTERESSATO”**: qualsiasi manifestazione di volontà libera, specifica, informata o 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.
- **“CON-TITOLARE DEL TRATTAMENTO”**: due o più titolari del trattamento (persone fisiche o giuridiche, autorità pubbliche o altro organismo) che determinano congiuntamente le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali.
- **“DATO PERSONALE”**: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica 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.
- **“DESIGNATO PRIVACY”**: soggetto responsabile di un’area tecnica funzionale dell’Azienda, nominato con apposito atto per i settori di interesse, che supporta e coadiuva il Titolare nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali vigente e che ne garantisce il rispetto, compreso il profilo inerente la sicurezza.
- **“INTERESSATO”**: persona fisica a cui si riferiscono e appartengono i dati personali trattati dal Titolare o dal Responsabile del trattamento; si considerano tali gli utenti, i dipendenti, i fornitori del Titolare, ovvero qualunque soggetto che entrando in contatto con la sua organizzazione fornisca dati personali. Ai fini di questo documento sono equiparati all’interessato anche i suoi aventi causa, quali rappresentanti, mandatari, delegati o eredi.
- **“LIMITAZIONE DI TRATTAMENTO”**: il contrassegno dei dati personali conservati con l’obiettivo di limitarne il trattamento in futuro.
- **“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 e gli spostamenti di detta persona fisica.
- **“REFERENTE AZIENDALE PRIVACY”**: la persona incaricata di operare in qualità di coordinatore e punto di riferimento delle attività riguardanti il trattamento dei dati personali all’interno dell’organizzazione del Titolare del trattamento.
- **“RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO”**: la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica o il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del Titolare del trattamento.
- **“RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RDP o DPO)”**: figura professionale con particolari competenze in campo informatico, giuridico, di valutazione del rischio e analisi dei processi, il cui compito principale è l’osservazione, la valutazione e l’indirizzo sulle modalità di trattamento dei dati personali allo scopo di far rispettare le normative europee e nazionali in materia di privacy.
- **“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.

- **“TRATTAMENTO”**: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insieme 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, la distruzione.

CAPITOLO 4: CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicabile a tutte le attività svolte da Azienda Pedemontana Sociale, sia che ricopra funzioni di Titolare del trattamento che di Con-titolare, con particolare riferimento alla gestione di tutti gli archivi/documenti cartacei e di tutti i sistemi informatici attraverso cui vengono trattati dati personali degli interessati (utenti e loro famiglie, fornitori, dipendenti e collaboratori, altri soggetti terzi) anche per il tramite di Responsabili del trattamento dei dati.

CAPITOLO 5: SOGGETTI LEGITTIMATI A PROPORRE L'ISTANZA: IDENTIFICABILITÀ

L'interessato diretto è colui che è legittimato a proporre un'istanza o una domanda per l'esercizio dei diritti riconosciuti dal GDPR agli articoli da 15 a 21.

Nel caso in cui i dati si riferiscano ad un soggetto di minore età, i diritti di cui agli articoli da 15 a 21 potranno essere per lui esercitati da un genitore esercente la responsabilità genitoriale, ovvero da altro soggetto avente la tutela o la rappresentanza giuridica del minore.

Principio derivante dall'articolo 12, par. 6 GDPR è l'identificabilità dell'istante-interessato: qualora il Titolare 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 (ad esempio mediante la richiesta di esibizioni o allegazione di copia del documento di riconoscimento). In caso contrario, il Titolare potrà rifiutare l'esercizio dei diritti da parte del proponente l'istanza motivando il diniego a ragione dell'impossibilità di identificare con ragionevole certezza il richiedente e potrà contattare l'interessato per richiedergli di fornire gli elementi mancanti.

L'esercizio dei diritti può anche essere svolto indirettamente dall'interessato (o per suo conto) per il tramite di:

- Un delegato: il Titolare, e nello specifico il Referente aziendale privacy aziendale, dovrà richiedere l'esibizione o l'allegazione di apposita delega nonché fornire copia di un documento di riconoscimento valido e in corso di validità, sia del delegante che del delegato.
- Un rappresentante (un legale, un mandatario, un tutore o un amministratore di sostegno ovvero un curatore): sarà necessario fornire prova del rapporto di rappresentanza giuridica

esistente, anche mediante esibizione di una procura speciale, allegando copia di un documento di riconoscimento in corso di validità.

- Un erede ovvero un soggetto avente causa a ragione della successione dell'interessato, provando tale sua veste e adducendo un interesse proprio oppure dichiarando di agire a tutela dell'interessato, in qualità di suo mandatario, o per ragioni familiari meritevoli di tutela, a ragione di quanto disposto dall'articolo 2-terdecies del D.Lgs 101/2018, e sempre che l'esercizio di tali diritti non vada a limitare i diritti patrimoniali di terzi derivanti dalla morte dell'interessato ovvero il diritto di difendere in giudizio i propri diritti.

CAPITOLO 6: PROCEDURA OPERATIVA GENERALE PER LA GESTIONE DELLE RICHIESTE DEGLI INTERESSATI DAL TRATTAMENTO

Capitolo 6.1: Presentazione della domanda

La domanda per l'esercizio dei diritti riconosciuti dal GDPR deve essere redatta preferibilmente secondo il modello reso disponibile all'allegato 1.

L'interessato potrà presentare la domanda anche con una diversa forma, ma dalla stessa dovranno emergere chiaramente le seguenti informazioni utili:

- a) L'identità dell'interessato;
- b) Il diritto per cui si propone la domanda, e i motivi a sostegno della stessa;
- c) I dati personali, le categorie di dati o le tipologie di trattamento oggetto della domanda;
- d) I recapiti cui inviare la risposta

Alla domanda deve essere allegata copia di un documento di riconoscimento in corso di validità.

La domanda potrà essere presentata al Titolare attraverso i canali indicati nell'informativa, ossia:

↳ A mezzo raccomandata A/R indirizzata a Azienda Pedemontana Sociale, P.za Fraternità 4, 43044 Collecchio (PR)

↳ A mezzo posta elettronica certificata scrivendo a pedemontanasocialeparma@pec.it

↳ A mezzo posta elettronica scrivendo a segreteria@pedemontanasociale.pr.it

Capitolo 6.2: Ricezione della domanda

A seguito della ricezione della domanda la stessa deve essere protocollata e messa a disposizione del Referente aziendale privacy, entro il termine massimo di 2 giorni lavorativi.

Ricevuta la domanda il Referente aziendale privacy, informato il DPO, procede ad una prima valutazione circa la legittimità e la completezza della domanda.

Se la richiesta risulta evadibile, ovvero legittima e completa, il Referente aziendale privacy provvede a renderla disponibile al Responsabile di Area tecnica funzionale/Designato privacy competente per la richiesta. Il Designato privacy e il personale che ha conoscenza dei dati oggetto della richiesta collaborano con il Referente aziendale privacy e il DPO per l'evasione della stessa.

Se la richiesta risulta essere incompleta o non è possibile identificare con ragionevole certezza il soggetto proponente, ovvero la richiesta è illegittima in quanto manifestamente infondata o eccessiva, specie per il suo carattere ripetitivo, il Referente aziendale privacy procede senza ritardo a darne comunicazione all'interessato.

Capitolo 6.3: Valutazione e classificazione della richiesta.

Ai fini della gestione della richiesta pervenuta, nonché per reindirizzarla all'ufficio competente, il Referente aziendale privacy svolge una prima, sommaria, valutazione per verificare la possibilità o meno di evadere la domanda. Elementi della valutazione sono:

- A) **Identificabilità del soggetto proponente:** il Referente aziendale privacy verifica, anche attraverso il documento di riconoscimento prodotto, che il soggetto che ha proposto la domanda sia effettivamente l'interessato dal trattamento ovvero altro soggetto legittimato a proporre la domanda. In quest'ultimo caso verifica, oltre all'identità dell'interessato, anche l'identità del soggetto proponente, la presenza e la correttezza della documentazione inviata.
- B) **Veridicità della richiesta:** Verificata l'identificabilità del richiedente, il Referente aziendale privacy controlla la presenza di dati personali del soggetto istante, indipendentemente che gli stessi siano trattati con strumenti cartacei o informatici, o che gli stessi non siano oggetto di altro trattamento, se non la conservazione.
- C) **Completezza della richiesta:** Il Referente aziendale privacy, verificata l'esistenza di dati personali del soggetto istante negli archivi e/o nei sistemi informatici del Titolare e i trattamenti effettuati sugli stessi, ovvero anche la veridicità della richiesta, verifica che la domanda sia completa, cioè che siano presenti tutti i dati necessari a circoscriverla e a renderla evadibile.
- D) **Legittimità della richiesta:** il Referente aziendale privacy verifica l'esistenza dei presupposti che rendono esercitabile il diritto a norma del GDPR, ovvero la presenza di motivi ostativi, quali ad esempio l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, o l'esistenza di motivi legittimi del Titolare, che non permettono di dar seguito alla richiesta dell'interessato. La domanda non deve, inoltre, essere eccessiva o manifestamente infondata.

A seguito della valutazione della richiesta pervenuta, la stessa viene classificata in una delle seguenti tre categorie:

1. **Evadibile:** la richiesta è legittima e completa ed è possibile identificare l'interessato: non sono presenti motivi ostativi alla richiesta. La stessa viene inviata al Responsabile di Area tecnica funzionale/Designato privacy competente.
2. **Sospesa:** la richiesta non è completa: mancano delle informazioni ovvero non è possibile identificare con sufficiente certezza l'interessato. Il Referente aziendale privacy, senza ritardo, ne informa il soggetto proponente l'istanza, invitandolo a precisare maggiormente la sua domanda o a fornire le informazioni mancanti.
3. **Rigettata:** la richiesta è illegittima o eccessiva o manifestamente infondata, ovvero il Titolare non detiene dati personali del soggetto istante. Il Referente aziendale privacy, senza ritardo, ne informa il soggetto proponente la domanda, indicando i motivi del diniego.

Nel caso in cui la domanda sia rigettata o sospesa, il Titolare del trattamento informa l'interessato della possibilità di presentare un reclamo all'Autorità di controllo ovvero e in alternativa all'autorità giudiziaria.

Capitolo 6.4: Evasione della richiesta

Ricevuta la richiesta dal Referente aziendale privacy è compito del Responsabile di Area tecnica funzionale/Designato privacy attivarsi per recuperare i dati oggetto della richiesta e darvi seguito, anche per il tramite del personale assegnatogli oltre che con il supporto del Referente aziendale privacy.

L'estensione della comunicazione per l'interessato è effettuato dal Referente aziendale privacy di concerto con il DPO, con il Designato privacy competente e, se necessario, dell'Amministratore di Sistema o di un suo delegato.

In tutti i casi in cui nella richiesta sia coinvolta, anche solo per conoscenza, l'Autorità di Controllo, il Referente aziendale privacy si confronta con il Direttore generale, oltre che con il DPO circa i contenuti della risposta da fornire.

6.4.1 Evasione della richiesta di diritto di accesso

Il referente aziendale privacy assieme al Designato privacy e ad altro personale da lui individuato, con il supporto, se necessario, dell'Amministratore di Sistema o di un suo delegato, predispongono una copia integrale e completa delle informazioni e dei dati richiesti, in formato cartaceo o elettronico a seconda di quanto indicato dall'interessato nella richiesta. Nel caso i dati vengano forniti in un formato elettronico è inviata una prima comunicazione contenente un file cifrato e con distinta e successiva comunicazione è inviata la chiave di cifratura.

Occorre fare attenzione a che la comunicazione non rechi danno ai diritti e alle libertà di persone terze.

Se il trattamento consiste in una notevole quantità di dati sull'interessato, prima di fornire le informazioni, il Titolare potrà contattare l'interessato, con gli stessi strumenti con cui ha ricevuto la richiesta, chiedendogli di precisare le informazioni e i trattamenti cui si riferisce la domanda di accesso.

6.4.2 Evasione della richiesta di rettifica

Il Referente aziendale privacy assieme al Designato privacy e ad altro personale da lui individuato, con il supporto, se necessario, dell'Amministratore di Sistema o di un suo delegato, procedono alla rettifica dei dati dell'interessato servendosi, anche, di eventuali dichiarazioni integrative da questo presentate. È necessario prestare la massima attenzione, prima di procedere con la modifica o la rettifica dei dati, a che la stessa non arrechi danno e non coinvolga i dati personali di soggetti terzi. Dell'intervenuta rettifica il Direttore Generale ne dà comunicazione all'interessato e ai destinatari dei dati ai sensi dell'articolo 19 GDPR.

6.4.3 Evasione della richiesta di cancellazione

Il Referente aziendale privacy insieme assieme al Designato privacy e ad altro personale da lui individuato, con il supporto, se necessario, dell'Amministratore di Sistema o di un suo delegato, procedono alla cancellazione dai dati personali dell'interessato dai sistemi sia cartacei che informatici, e per questi ultimi anche dalla copia di backup.

È necessario prestare la massima attenzione, prima di procedere con la cancellazione, che la stessa non rechi danno e non coinvolga dati personali di terze parti.

Dell'intervenuta cancellazione il Direttore Generale ne da comunicazione all'interessato e ai destinatari dei dati ai sensi dell'articolo 19 GDPR.

6.4.4 Evasione della richiesta di limitazione del trattamento

Il Referente aziendale privacy assieme al Designato privacy e ad altro personale da lui individuato, con il supporto, se necessario, dell'Amministratore di Sistema o di un suo delegato, procedono a contrassegnare i dati personali oggetto della richiesta, affinché sia ben visibile che su quei dati non è possibile effettuare altri trattamenti se non la conservazione.

Dell'intervenuta limitazione il Direttore Generale ne da comunicazione all'interessato e ai destinatari dei dati ai sensi dell'articolo 19 GDPR.

Prima della revoca della limitazione da parte del Titolare del trattamento, lo stesso deve informare l'interessato con idonea comunicazione.

6.4.5 Evasione della richiesta di portabilità dei dati

Il Referente aziendale privacy assieme al Designato privacy e altro personale da lui individuato, con il supporto, se necessario, dell'Amministratore di Sistema o di un suo delegato, procedono alla creazione di una copia integrale e completa dei dati personali oggetto della richiesta in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

I dati sono trasmessi all'interessato ovvero ad una terza parte secondo le indicazioni fornite dall'interessato con la richiesta, con comunicazione del Direttore Generale.

6.4.6 Evasione della richiesta di opposizione al trattamento

Il Referente aziendale privacy assieme al Designato privacy e ad altro personale da lui individuato, con il supporto, se necessario, dell'Amministratore di Sistema o di un suo delegato, si astengono da ogni ulteriore trattamento dei dati oggetto della richiesta di opposizione presentata dall'interessato, salvo che vi siano dimostrabili motivi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, i diritti e le libertà dell'interessato.

Capitolo 6.5: Tempistica della risposta

La risposta alla domanda presentata dall'interessato deve essere fornita dal Titolare del trattamento, da parte dell'ufficio di Direzione senza ingiustificato ritardo, e comunque entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza a norma dell'articolo 12, par. 3 GDPR.

Nei casi in cui la domanda avanzata fosse particolarmente complessa, tenuto conto anche dalla quantità di dati oggetto della stessa, il Titolare può prorogare il termine anzidetto di massimo 60 giorni, avendo così a disposizione un totale di 90 giorni per adempiere. Sarà compito del Titolare

informare l'interessato della proroga e/o dei motivi del ritardo con apposita comunicazione da inviare entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

Capitolo 6.6: Comunicazione agli interessati e forma della risposta:

Il riscontro all'interessato deve avvenire in forma scritta e preferibilmente attraverso strumenti elettronici, come previsto dall'articolo 12, par. 3 GDPR, ovvero con altre forme di comunicazione preferenziali indicate dall'interessato nella domanda, comunque scegliendo forme che ne garantiscano la maggiore accessibilità possibile.

La risposta deve essere:

- a. "intelligibile", concisa e trasparente;
- b. redatta con un linguaggio semplice e chiaro;
- c. protocollata e deve recare la firma del Titolare del trattamento ovvero di un suo delegato.

Occorre prestare attenzione a che la risposta o la copia di dati fornita all'interessato non contenga dati personali di soggetti terzi; in tal caso gli stessi devono essere resi anonimi o illeggibili per evitare una violazione di dati personali. Se l'interessato presenta la richiesta mediante e-mail o posta elettronica certificata, la risposta dovrà essere fornita attraverso gli stessi strumenti elettronici, salvo sia diversamente indicato dall'interessato.

Capitolo 6.7: Costi

L'esercizio dei diritti di cui alla presente procedura, conformemente a quanto stabilito dal paragrafo 5 dell'articolo 12 GDPR, è di norma gratuito per l'interessato. Il Titolare del trattamento potrà addebitare un contributo spese ragionevole, tenuto conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni o le comunicazioni o intraprendere l'azione richiesta, se la domanda presentata dall'interessato è manifestamente infondata o eccessiva.

Potrà essere altresì richiesto un contributo spese ragionevole a copertura dei costi amministrativi qualora l'interessato richieda la produzione di ulteriori copie delle informazioni e dei dati richiesti a norma dell'articolo 15, par. 3 GDPR.

Capitolo 6.8: Registro delle richieste:

Una volta che si è proceduto all'invio della comunicazione all'interessato, il Referente aziendale privacy procede a compilare il registro delle istanze (Allegato 2), riportando i dati necessari a tenere traccia degli estremi e dell'oggetto della richiesta e del suo esito.

Il registro ha valenza interna e non è oggetto di pubblicazione o di altre forme di diffusione. Lo stesso può essere esibito se richiesto in caso di ispezione, all'Autorità di controllo. Il DPO lo supervisiona con regolarità.

Il registro deve contenere:

- Identificativo dell'interessato e dei suoi dati di contatto;
- Richiesta e data nella quale essa è pervenuta;
- Data di evasione;
- Sintesi del riscontro e traccia dello strumento utilizzato

Capitolo 6.9: Conservazione delle istanze e dei dati

Le istanze/domande presentate dagli interessati saranno conservate per 5 anni dalla data del loro ricevimento. I dati contenuti nel registro delle richieste saranno conservati permanentemente.

Capitolo 6.10: Verifica e aggiornamento della procedura

La presente procedura è oggetto di verifica e controllo periodico in conformità ad un approccio ricorsivo e di miglioramento continuo, per consentire al Titolare del trattamento di monitorare costantemente l'efficacia e l'efficienza della procedura di gestione delle istanze degli interessati, secondo il principio di accountability di cui all'articolo 24 GDPR.

Capitolo 6.11: Note conclusive

Si rende noto che l'esercizio dei diritti di cui agli articoli da 15 a 21 GDPR non può essere attivato per limitare i diritti e le libertà altrui, specie con riferimento all'esercizio della tutela in giudizio. L'esercizio di tali diritti non costituisce alternativa al diritto di accesso (accesso agli atti ex legge 241/1990, accesso civico e accesso civico generalizzato).