

CONSORZIO SERVIZI SOCIALI IN.RE.TE.

**REGOLAMENTO DI PROCEDURA
PER LA GESTIONE
DELLE ISTANZE DI ESERCIZIO
DEI DIRITTI DELL'INTERESSATO
AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Sommario

CAPO I - PRINCIPI GENERALI.....	3
Articolo 1 - Oggetto ed ambito di applicazione del regolamento	3
Articolo 2 – Informazioni sui diritti riconosciuti all’interessato.....	4
Articolo 3 – Organizzazione degli uffici.....	4
CAPO II - PROCEDURA.....	5
Articolo 4 – Presentazione della richiesta.....	5
Articolo 5 – Identificazione dell’interessato	5
Articolo 6 – Esame della richiesta	6
Articolo 7 – Disposizioni relative a specifici diritti	6
Articolo 8 – Trattamento di dati effettuato in qualità di responsabile o contitolare	7
Articolo 9 – Riconcontro all’interessato	8
Articolo 10 – Obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento.....	8
Articolo 11 – Istanza di riesame al Responsabile della protezione dei dati personali	8
Articolo 12 – Informazioni sul trattamento dei dati personali	9

CAPO I - PRINCIPI GENERALI

Articolo 1 - Oggetto ed ambito di applicazione del regolamento

1. Il presente regolamento costituisce adempimento dell'obbligo di agevolare l'esercizio dei diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, per brevità, semplicemente "GDPR") e definisce le attività, i ruoli e le responsabilità che questo Consorzio, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, individua per la gestione delle richieste ricevute da parte dei soggetti interessati per l'esercizio dei propri diritti.

2. In particolare, rientrano nell'ambito di applicazione del presente regolamento le richieste di esercizio dei diritti riconosciuti dagli articoli da 15 a 22 del GDPR, quali di seguito riassunti:

- a) diritto di accesso dell'interessato (articolo 15)
- b) diritto di rettifica e cancellazione (articolo 16)
- c) diritto alla cancellazione («diritto all'oblio») (articolo 17)
- d) diritto di limitazione di trattamento (articolo 18)
- e) diritto alla portabilità dei dati (articolo 20)
- f) diritto di opposizione (articolo 21)
- g) diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato (articolo 22);

3. I diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del GDPR sono riconosciuti ricorrendo i presupposti previsti nei medesimi articoli ed in applicazione delle deroghe previste dal combinato disposto di cui all'articolo 23 del GDPR ed al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito, per brevità, semplicemente "Codice privacy"), articolo 2-undecies.

4. Questo Consorzio gestirà direttamente tutte le richieste di esercizio dei diritti che pervengano da interessati in relazione a trattamenti rispetto ai quali il Consorzio assume la qualifica di titolare o contitolare del trattamento, anche se ricevute da soggetti terzi individuati ed operanti in qualità di responsabili del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR.

5. Resta escluso dall'ambito di applicazione del presente regolamento l'esercizio dei diritti che, pur riguardando dati personali, siano disciplinati da specifiche discipline di settore quali, a titolo meramente esemplificativo:

- a) Legge 24 agosto 1990, n. 241 (c.d. diritto di accesso documentale);
- b) Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, articolo 5 (c.d. diritto di accesso civico "semplice");
- c) Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, articolo 5-bis (c.d. diritto di accesso civico "generalizzato" o "Foia");

6. Resta infine escluso dall'ambito di applicazione del presente regolamento l'esercizio del diritto di reclamo, quale previsto dall'articolo 77 del GDPR e dagli articoli da 140-bis a 143 del Codice privacy.

8. La segnalazione di fattispecie costituenti violazione di dati personali ai sensi degli articoli 33 e 34 del GDPR va effettuata e viene gestita secondo le norme contenute nella Data Breach policy approvata dal Consorzio con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 52 del 12.12.2023.

9. Il presente regolamento si applica a tutti i dipendenti e collaboratori del Consorzio, individuati quali soggetti designati ed incaricati ai sensi dell'articolo 2-quaterdecies del Codice privacy, nonché ai responsabili del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, per gli aspetti che riguardano la gestione delle istanze per l'esercizio dei diritti riconosciuti all'interessato dal GDPR. Il rispetto delle presenti disposizioni è obbligatorio per tutti i soggetti sopra richiamati e la mancata

conformità alle regole di comportamento previste dallo stesso potrà comportare provvedimenti disciplinari a carico dei dipendenti inadempienti ovvero l'applicazione di sanzioni o penali nei confronti delle terze parti inadempienti, secondo le normative vigenti in materia.

Articolo 2 – Informazioni sui diritti riconosciuti all'interessato

1. Le informazioni di cui agli articoli 13 e 14 del GDPR sono fornite mediante predisposizione di idonea pagina web sul sito istituzionale del Consorzio. Essa contiene tutte le informazioni necessarie a consentire all'interessato di conoscere termini e modalità di esercizio dei propri diritti (c.d. Informativa privacy).
2. Al fine di semplificare la modulistica in uso agli uffici per la raccolta dei dati personali di quanti abbiano relazioni con il Consorzio, si stabilisce che la medesima possa contenere una formulazione riassuntiva delle informazioni previste dal GDPR, accompagnata da un rimando espresso alla pagina informativa presente sul sito web istituzionale.
3. Qualora l'interessato richieda che le informazioni prescritte dagli articoli 13 e 14 del GDPR siano fornite oralmente, l'Ufficio interessato procede all'identificazione del richiedente, acquisendo gli estremi del documento di identità in corso di validità, ed annota la circostanza in apposito verbale da conservare nel rispetto delle norme in materia di documentazione amministrativa.
4. Qualora il trattamento dei dati personali avvenga ad opera di un responsabile del trattamento e questi raccolga direttamente dati personali presso l'interessato o presso terzi, è tenuto ad informare l'interessato circa la propria condizione di responsabile richiamando, quanto alle informazioni previste dagli articoli 13 e 14, la pagina web sul sito istituzionale del Consorzio.

Articolo 3 – Organizzazione degli uffici

1. Spetta a ciascun dirigente o titolare di Elevata Qualificazione la competenza ad esaminare e processare le richieste di esercizio dei diritti, in ragione del servizio o settore coinvolto dal trattamento dei dati personali (di seguito, per brevità, semplicemente "Ufficio").
2. Le misure previste dal presente regolamento sono volte a garantire:
 - a) l'acquisizione delle richieste in data certa;
 - b) l'identificazione dell'interessato e del richiedente;
 - c) la non ricusabilità delle richieste;
 - d) il tracciamento dei tempi di risposta da parte del Consorzio;
 - e) la verifica del destinatario della comunicazione e della documentazione prodotta in adempimento alle richieste;
3. Del ricevimento delle richieste di esercizio dei diritti e degli esiti delle medesime è dato tempestivo avviso al Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO), il quale fornisce il proprio supporto nella valutazione circa la sussistenza dei presupposti di ammissibilità e nella scelta dei termini e delle procedure di riscontro all'interessato.
4. Al fine di valutare la fondatezza, l'eccessività od il carattere ripetitivo delle richieste di accesso avanzate dagli Interessati, è istituito un registro delle richieste di esercizio dei diritti, da tenersi a cura ed onere di ciascun Ufficio, contenente le seguenti informazioni:
 - a) identificativo univoco della richiesta;
 - b) dati identificativi e recapiti dell'interessato e dell'eventuale richiedente, se diverso;
 - c) descrizione sintetica dell'oggetto della richiesta;
 - d) data di accettazione della richiesta;
 - e) esito della richiesta;
 - f) data di comunicazione all'interessato circa l'esito della sua richiesta;

g) note e segnalazioni.

5. Il registro di cui al paragrafo 4 è tenuto anche allo scopo di valutare eventuali criticità delle procedure di informazione e trattamento dei dati personali nonché al fine di attivare, a seguito dell'apposita valutazione del rischio, le procedure periodiche di audit e verifica dell'adeguatezza delle misure tecniche ed organizzative adottate per il singolo trattamento dei dati ai sensi dell'articolo 32 del GDPR.

6. La formazione, la gestione e la conservazione della documentazione inerente il procedimento di esercizio dei diritti riconosciuti dall'interessato dal GDPR avviene nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e relative Linee Guida AgID, dal D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 (TUDA) e dal D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio).

CAPO II - PROCEDURA

Articolo 4 – Presentazione della richiesta

1. Requisito soggettivo per l'esercizio dei diritti di cui trattasi è che la richiesta si riferisca ad informazioni relative a persona fisica, detenute dal Consorzio o che si presume lo siano.

2. La richiesta dev'essere in forma scritta e va presentata mediante invio agli indirizzi indicati nei documenti di cui al precedente articolo 2. Essa deve precisare il più possibile l'informazione o le attività di trattamento cui la richiesta si riferisce. È consigliato l'utilizzo del fac-simile reso disponibile dall'Autorità Garante della Protezione dei Dati Personali sul proprio sito web istituzionale.

3. Richieste di informazione e chiarimento verbali, rivolte agli uffici, sono accoglibili esclusivamente quando comportino il rilascio di informazioni generiche sulle modalità di trattamento dei dati personali adottati dal Consorzio e sulle modalità di esercizio dei diritti dell'Interessato, escludendo tassativamente la comunicazione di ogni altra tipologia di informazione, personale o meno.

4. La presentazione della richiesta ad un ufficio incompetente, comporta l'onere per il ricevente di trasmetterla, senza ritardo, all'ufficio competente.

5. La presentazione della richiesta ad un responsabile del trattamento, comporta l'onere per il ricevente di trasmetterla senza ritardo e, comunque, entro 7 giorni, all'ufficio competente di questo Consorzio. Contestualmente, il responsabile del trattamento dovrà fornire all'ufficio i dati, le informazioni e tutta la collaborazione necessaria affinché lo stesso possa assolvere al dovere di risposta nei confronti dell'interessato.

6. Nel caso in cui l'accordo stipulato ai sensi dell'articolo 28 del GDPR preveda la gestione delle richieste dell'interessato come adempimento a carico del responsabile, spetta a quest'ultimo di fornire al competente ufficio tempestiva e documentata notizia circa il ricevimento e l'evasione della stessa.

7. In caso di presentazione della richiesta al Responsabile della Protezione dei Dati Personali, in quanto punto di contatto ai sensi dell'articolo 38, paragrafo 4, del GDPR, la medesima dovrà essere tempestivamente inoltrata al competente ufficio, dando avviso all'interessato dell'inoltro e dei dati di contatto dell'ufficio competente.

Articolo 5 – Identificazione dell'interessato

1. L'Ufficio accerta che la richiesta provenga dal soggetto interessato o da altro soggetto da questi delegato, anche raccogliendo informazioni ulteriori rispetto a quelle contenute nella richiesta, ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 11, paragrafo 2 e 12, paragrafo 6, del GDPR.

2. In particolare:

a) qualora la richiesta provenga direttamente dall'interessato, dovranno essere richiesti gli estremi del documento di identità in corso di validità dell'interessato;

b) qualora la richiesta provenga da parte di un soggetto diverso dall'interessato, incluso un familiare, dovranno essere richiesti gli estremi del documento di identità in corso di validità di chi presenta la richiesta, gli estremi del documento di identità in corso di validità dell'interessato, la delega scritta e firmata dell'interessato. La delega non è necessaria nel caso in cui il richiedente eserciti il diritto per conto di soggetto privo della capacità di agire. In tale caso dovrà essere fornita adeguata documentazione a supporto;

c) qualora la richiesta provenga da parte di un avvocato, dovranno essere richiesti gli estremi del documento di identità in corso di validità dell'interessato, la richiesta su carta intestata del legale, recante estremi necessari per la verifica dell'iscrizione all'albo, il mandato conferito nell'ambito della sua professione o delega scritta e firmata dell'interessato;

d) qualora la richiesta, riguardi una persona deceduta e provenga da chi abbia un interesse proprio o agisca a tutela dell'interessato, in qualità di suo mandatario o per ragioni familiari meritevoli di protezione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 2-terdecies del Codice privacy, dovranno essere richiesti gli estremi del documento di identità in corso di validità di chi presenta la richiesta nonché adeguata documentazione a sostegno.

3. La mancata produzione della documentazione richiesta determina l'improcedibilità della richiesta, qualora il richiedente non ottemperi, entro il termine di 15 giorni, all'invito rivoltagli dall'Ufficio con apposita comunicazione. La comunicazione dell'Ufficio è inviata entro i 7 giorni successivi al ricevimento della richiesta.

4. Gli estremi del documento di identità del richiedente non sono richiesti in caso di presentazione di un'istanza sottoscritta digitalmente.

Articolo 6 – Esame della richiesta

1. Ricevuta la richiesta ed effettuata l'identificazione di cui all'articolo precedente, l'Ufficio individua il trattamento cui la medesima si riferisce e procede alla relativa istruttoria nell'osservanza dei criteri di seguito indicati:

a) verifica circa la presenza dei dati personali negli archivi del Consorzio;

b) individuazione del trattamento oggetto della richiesta;

c) individuazione delle condizioni di liceità del trattamento ai sensi degli articoli 6, 9 e 10 del GDPR

d) individuazione di altri uffici e servizi, interni al Consorzio, coinvolti nel trattamento;

e) individuazione di soggetti esterni al Consorzio, coinvolti nel trattamento (Responsabili e/o Contitolari);

f) valutazione dell'eventuale carattere di manifesta infondatezza o eccessività della domanda;

g) verifica circa l'esistenza di eventuali criticità nel trattamento o violazioni di dati personali (data breach);

2. L'Ufficio acquisisce ogni informazione utile all'istruzione del procedimento, ivi compreso il profilo della competenza ad istruire e decidere, sia rivolgendosi all'interessato che ad altri uffici e servizi del Consorzio.

Articolo 7 – Disposizioni relative a specifici diritti

1. Ove l'interessato presenti una istanza di accesso ai sensi dell'articolo 15 del GDPR e questa attenga ad una notevole quantità d'informazioni riguardanti l'interessato, l'Ufficio lo invita a precisare, prima che siano fornite le informazioni richieste, a quali dati o attività di trattamento si riferisca l'istanza. In ogni caso, l'esercizio di tale diritto, può riguardare esclusivamente i dati personali e non i documenti che li contengono.
2. Il diritto d'accesso ai sensi dell'articolo 15 del GDPR può essere esercitato anche più volte e con una cadenza periodica, purché ad intervalli ragionevoli e senza carattere vessatorio.
3. Ove l'interessato abbia esercitato il diritto all'integrazione di cui all'articolo 16 del GDPR, l'Ufficio verifica, anzitutto, la necessità di procedere all'integrazione richiesta nonché la completezza e, ove possibile, la veridicità della dichiarazione integrativa fornita.
4. Il diritto di rettifica di cui all'articolo 16 del GDPR non può essere esercitato in riferimento ad informazioni di tipo valutativo, relativi a giudizi, opinioni o ad altri apprezzamenti di tipo soggettivo.
5. Nell'ipotesi di esercizio del diritto di opposizione ai sensi dell'articolo 21 del GDPR, l'Ufficio verifica che l'interessato abbia indicato nell'istanza i motivi connessi alla sua situazione particolare che ne legittimano l'esercizio. La mancata indicazione e documentazione dei motivi determina la non accoglibilità della richiesta, qualora il richiedente non ottemperi, entro il termine di 15 giorni, all'invito rivoltagli dall'Ufficio con apposita comunicazione. La comunicazione dell'Ufficio è inviata entro i 7 giorni successivi al ricevimento della richiesta.
6. Ciascun Ufficio, anche avvalendosi dei soggetti di cui all'articolo 28 del GDPR, adotta misure appropriate per consentire di contrassegnare i dati personali presenti nei propri sistemi ICT come "limitati", a seguito di presentazione dell'istanza ai sensi dell'articolo 18 del GDPR.

Articolo 8 – Trattamento di dati effettuato in qualità di responsabile o contitolare

1. In caso di ricevimento di una richiesta di esercizio dei diritti relativa ad un trattamento di dati personali effettuato dal Consorzio nella qualità di responsabile, l'Ufficio:
 - a) avvia una istruttoria preliminare, al fine di rilevare gli elementi informativi da rendere al titolare, trasmettendogli tempestivamente la richiesta;
 - b) invia al titolare gli esiti della istruttoria preliminare effettuata, garantendogli tutto il supporto possibile nell'evasione della richiesta;
 - c) informa l'interessato di aver inoltrato la sua richiesta al titolare del trattamento, il quale sarà competente ad istruire il relativo procedimento ed assumere la necessaria decisione.
2. Nel caso un soggetto titolare del trattamento abbia ricevuto una istanza di esercizio dei diritti riconosciuti dal GDPR e l'abbia inoltrata al Consorzio quale soggetto responsabile, l'Ufficio competente fornisce al titolare stesso, mediante comunicazione a mezzo PEC e senza ingiustificato ritardo, le informazioni utili o necessarie per consentire il corretto adempimento degli obblighi previsti dagli art. 12-21 del GDPR.
3. La medesima procedura di cui ai precedenti paragrafi 1 e 2 è adottata nel caso in cui il Consorzio sia contitolare del trattamento cui inerisce la richiesta di esercizio dei diritti ma la convenzione sottoscritta ai sensi dell'articolo 26 del GDPR preveda in capo ad altro contitolare la competenza alla gestione delle istanze formulate dall'interessato.
4. Nel caso in cui il Consorzio sia contitolare del trattamento cui inerisce la richiesta di esercizio dei diritti e la convenzione sottoscritta ai sensi dell'articolo 26 del GDPR preveda in capo ad esso la competenza alla gestione delle istanze formulate dall'interessato, si applicano le disposizioni di cui agli altri articoli del presente regolamento.

Articolo 9 – Riscontro all'interessato

1. Il riscontro all'interessato deve avvenire in forma scritta, anche attraverso strumenti elettronici che ne favoriscano l'accessibilità. La risposta fornita all'interessato deve essere intelligibile, concisa, trasparente, facilmente accessibile, utilizzare un linguaggio semplice e chiaro.
2. In caso di esercizio del diritto di accesso di cui all'articolo 15, paragrafo 3 del GDPR, l'Ufficio fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento utilizzando modalità che ne garantiscano adeguata sicurezza. In particolare, il riscontro:
 - a) deve contenere una copia integrale e completa delle sole informazioni richieste, in formato di tipo aperto;
 - b) non deve recare danno ai diritti ed alle libertà altrui;
 - c) in caso di trattamento che non prevede l'uso di strumenti elettronici, deve avvenire in busta chiusa, indirizzata all'interessato, anche se la consegna avviene per il tramite di soggetto delegato;
 - d) in caso di trattamento che prevede l'uso di strumenti elettronici, deve avvenire utilizzando preferibilmente la posta elettronica certificata (PEC), il download diretto dal sito istituzionale del Consorzio o supporti non riscrivibili e proteggendo i documenti con password o sottoponendoli a procedure crittografiche. L'uso della crittografia è obbligatorio nel caso di dati personali appartenenti alle categorie particolari di cui agli articoli 9 e 10 del GDPR;
3. In caso di esercizio del diritto di portabilità di cui all'articolo 20 del GDPR, l'Ufficio provvede alla comunicazione dei dati per i quali sussista la condizione di portabilità, in formato aperto, esclusivamente in favore del richiedente, escluso il trasferimento diretto ad altro titolare del trattamento. La trasmissione avviene nel rispetto di quanto previsto al precedente paragrafo 2.
4. Qualora, a seguito del suo esame, la richiesta appaia manifestamente infondata o eccessiva, ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 5 del GDPR, l'Ufficio espone adeguata motivazione nella comunicazione all'interessato, informandolo che l'accoglimento della richiesta è subordinato al pagamento di un contributo spese, determinato ai sensi del precedente articolo 3.
5. In caso di diniego opposto alla propria richiesta, l'interessato è sempre informato della possibilità di proporre:
 - reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali;
 - ricorso giurisdizionale.

Articolo 10 – Obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento

1. La comunicazione di cui all'articolo 19 del GDPR è effettuata, tempestivamente, a mezzo di posta elettronica certificata.

Articolo 11 – Istanza di riesame al Responsabile della protezione dei dati personali

1. All'interessato che non ritenga soddisfatto l'esercizio dei diritti, come formulato nella propria istanza ed eventualmente integrato a seguito delle richieste dell'Ufficio, è assicurata la possibilità di ottenere un riesame ad opera del Responsabile della Protezione dei Dati Personali.
2. La comunicazione di riscontro inviata all'interessato ai sensi del precedente articolo 9 contiene, altresì, l'indicazione della facoltà di cui al paragrafo precedente nonché i dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati Personali.
3. L'eventuale istanza di riesame indirizzata al Responsabile della Protezione dei Dati Personali è acquisita al protocollo del Consorzio a seguito della sua trasmissione all'Ufficio competente.

4. Al procedimento di riesame si applica la previsione contenuta al paragrafo 3 dell'articolo 12 del GDPR.
5. Il Responsabile della Protezione dei Dati Personali che, in occasione della procedura di riesame, riscontri delle non conformità nel trattamento od una immotivata inottemperanza delle richieste di esercizio dei diritti, comunica all'Ufficio competente le azioni correttive o migliorative da adottare (e la relativa tempistica) per assicurare la tutela dei diritti dell'Interessato.

Articolo 12 – Informazioni sul trattamento dei dati personali

1. Il Consorzio, in qualità di titolare del trattamento, tratta i dati personali conferiti in occasione e nel contesto delle procedure per l'esercizio dei diritti, di cui al presente regolamento, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal GDPR, in particolare per l'esecuzione degli obblighi previsti dalla normativa di protezione dei dati personali, ivi incluse le finalità di trattazione delle istanze pervenute, di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.
2. Il conferimento dei dati è obbligatorio e la loro mancata indicazione non consente di effettuare l'esame delle istanze. I dati acquisiti nell'ambito della procedura di esame delle istanze saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.
3. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Consorzio o delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi, i dati non saranno diffusi, né saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'attività istruttoria e nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.
4. Anche in relazione alle procedure instaurate a seguito della presentazione dell'istanza di esercizio dei diritti riconosciuti dal GDPR, gli interessati hanno il diritto di ottenere dal Consorzio, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza è presentata nelle forme previste dal presente regolamento.