

PROCESSO

GESTIONE DELLE ISTANZE DELL'INTERESSATO

1. SCOPO DEL PROCESSO

Il processo ha l'obiettivo di descrivere le modalità nonché le tempistiche di riscontro alle istanze sollevate da un interessato relativamente all'esercizio dei suoi diritti, come espressamente riconosciuti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

2. DEFINIZIONI

- **Diritto di accesso:** il diritto dell'interessato di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni relative a finalità, categorie di dati personali, destinatari dei dati, il periodo di conservazione o i criteri utilizzati per determinare tale periodo, l'esistenza del diritto di chiedere la rettifica o la cancellazione dei dati o la limitazione del trattamento dei dati o di opporsi al trattamento.
- **Diritto di rettifica:** il diritto dell'interessato di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano ovvero l'integrazione dei dati personali incompleti.
- **Diritto alla cancellazione:** il diritto dell'interessato di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano.
- **Diritto di limitazione di trattamento:** il diritto dell'interessato di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento nelle ipotesi previste dalle lettere a), b), c) e d) dell'art. 18 del Regolamento Europeo 679/2016.
- **Istanza:** La richiesta, anche orale, fatta pervenire dall'interessato a mezzo telefono, posta elettronica, pec, posta cartacea e inerente l'esercizio dei diritti.
- **Utente:** la persona fisica interna e/o esterna al Titolare che - in quanto soggetto autorizzato - riceve una istanza da parte dell'interessato.

3. SINTESI DEL PROCESSO – INDICE PROCEDURE

PROCEDURA	OWNER PROCEDURA	AREA COINVOLTA	DOCUMENTI DA UTILIZZARE
RICEVIMENTO ISTANZA ORALE O SCRITTA		UTENTE OPERATIVO PRESSO LA STRUTTURA	
TRASFERIMENTO ISTANZA A DPO		UTENTE CHE HA RICEVUTO L'ISTANZA	
VERIFICA PRESUPPOSTI ISTANZA		DPO	
ANALISI ISTANZA		DPO	
VERIFICA INFORMAZIONI CON GLI UTENTI INTERESSATI		DPO ED UTENTI COINVOLTI	
EVENTUALI ATTIVITA' CONSEGUENTI L'ISTANZA		DPO ED UTENTI COINVOLTI	
INVIO RISCONTRO		DPO	
ARCHIVIAZIONE RISCONTRO DELL'ISTANZA		DPO	REGISTRO ISTANZE RICEVUTE

4. DESCRIZIONE DELLE PROCEDURE CHE COMPONGONO IL PROCESSO

PROCEDURA	CONTENUTO PROCEDURA
RICEVIMENTO ISTANZA ORALE	<p>In caso di ricezione di istanza orale, l'utente annota le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. i dati identificativi dell'interessato (ad es., nome cognome, altro identificativo, indirizzo pec/e-mail), richiedendo conferma dell'identità mediante invio di apposito documento all'indirizzo e-mail dedicato; b. nel caso l'istanza venga presentata per tramite di terzi, l'utente deve accertare le generalità del delegante e del delegato, richiedendo conferma del rapporto di rappresentanza mediante invio della delega all'indirizzo e-mail dedicato;

	<p>c. il contenuto dell'istanza;</p> <p>d. la data</p>
TRASFERIMENTO ISTANZA A DPO	<p>L'utente deve inoltrare tempestivamente e comunque entro 2 giorni lavorativi al DPO l'istanza ricevuta ovvero il verbale attestante l'istanza formulata oralmente dall'interessato, a meno che la stessa non pervenga direttamente a questi mediante i canali di comunicazione all'uopo preordinati.</p>
VERIFICA PRESUPPOSTI DELL'ISTANZA	<p>Il DPO verifica che l'istanza, qualunque sia la modalità con cui sia stata presentata, sia accompagnata da un documento di identità che permetta il riconoscimento dell'interessato.</p> <p>Nel caso l'istanza venga presentata per tramite di terzi, è necessario che la stessa sia accompagnata da delega scritta o da altro documento attestante i poteri di rappresentanza (anche tecnica nel caso venga conferito incarico ad un legale).</p> <p>Se del caso, il DPO, anche per il tramite dell'utente opportunamente designato, richiede per iscritto all'interessato ovvero al terzo i documenti di riconoscimento, dando avviso espresso che in mancanza l'istanza non sarà processata dal Titolare.</p>
ANALISI ISTANZA E VERIFICA INFORMAZIONI CON GLI UTENTI COINVOLTI	<p>Il DPO, nel caso in cui lo ritenga necessario, provvede a richiedere informazioni funzionali al riscontro agli utenti competenti.</p> <p>Nei limiti stabiliti dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali (Deliberazione n. 14 del 23 dicembre 2004), il Titolare può ottenere un contributo spese per il riscontro.</p> <p>In particolare è previsto un contributo spese (di euro 2,50 fino ad un massimo di euro 10,00) solo nei casi in cui all'esito della verifica richiesta dall'interessato, non risulti confermata presso il titolare del trattamento l'esistenza di dati che lo riguardano. Il contributo spese in tal caso non può essere chiesto quando i dati, cancellati o comunque non reperibili, risultano essere stati comunque trattati in precedenza.</p> <p>Un contributo spese (di euro 20,00) è richiesto nei casi in cui i dati debbano essere comunicati tramite trasposizione degli stessi su supporti particolari quali audiovisivi, lastre, nastri o altri specifici supporti magnetici.</p>

	Il contributo non può comunque eccedere i costi effettivamente sostenuti e documentabili nel caso specifico.
EVENTUALI ATTIVITA' CONSEQUENTI L'ISTANZA	Il DPO, se del caso, comunica agli utenti coinvolti l'istanza, affinché provveda all'attuazione di quanto richiesto (ad esempio, la cancellazione e/o la rettifica) nei termini che lo stesso DPO comunicherà.
INVIO RISCONTRO	Il DPO entro 30 gg. dalla ricezione dell'istanza provvede a fornire riscontro all'interessato mediante uno dei seguenti mezzi: PEC, raccomandata, mail semplice o nella stessa forma con cui ha ricevuto la richiesta. Tale termine può essere prorogato di 2 mesi se necessario. In tale caso, il DPO informa l'interessato di tale proroga e dei motivi entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.
ARCHIVIAZIONE RISCONTRO DELL'ISTANZA	Il DPO provvede ad archiviare le istanze ricevute con correlato riscontro ed eventuali documenti allo stesso allegati, nell'apposito REGISTRO ISTANZE RICEVUTE.

5. DOCUMENTAZIONE DA UTILIZZARE

REGISTRO ISTANZE RICEVUTE

6. RIFERIMENTI (AD ALTRE PROCEDURE O PROCESSI)

Per approvazione del Titolare

