

Procedura aziendale per la gestione dei “Diritti degli interessati” (ai sensi del GDPR 2016/679)

Indice

1. Scopo.....	2
2. Definizioni	2
3. Campo di applicazione	2
4. Soggetti richiedenti	2
5. Flusso di gestione delle richieste inerenti l’esercizio dei diritti dell’interessato	2
5.1 Ricezione della richiesta	3
5.2 Presa in carico della richiesta	3
5.3 Gestione ed evasione della richiesta.....	3
5.4 Registro delle richieste e conservazione della documentazione.....	14
7. Controlli.....	14
8. Sanzioni.....	14
9. Diagramma di flusso di gestione delle richieste	15

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDAZIONE				
VERIFICA				
APPROVAZIONE				

	PROVINCIA ITALIANA CONGREGAZIONE SUORE OSPEDALIERE DEL S. CUORE DI GESÙ Via Urbisaglia 3/A-00183 Roma C.F. 02341270581 P.IVA 01045701008	PR002-DIRITTI DEGLI INTERESSATI Ver. 1.0 del 16-10-2019
---	---	--

1. Scopo

Scopo del presente documento è definire le modalità e le responsabilità volte a fornire all'interessato tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei propri diritti.

2. Definizioni

Soggetto preposto: è il soggetto individuato dal Titolare del trattamento che si occupa della presa in carico, gestione ed evasione delle richieste aventi ad oggetto l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR. Tale soggetto può coincidere con la figura del Privacy Manager o del Privacy Specialist o del referente, se nominati.

3. Campo di applicazione

Le richieste degli interessati possono riguardare i seguenti diritti indicati nel R.E. 679/2016:

- Revoca del consenso prestato (art. 7, paragrafo 3);
- Accesso dell'interessato (art. 15);
- Rettifica dei dati (art. 16);
- Cancellazione ("diritto all'oblio") (art. 17);
- Limitazione del trattamento (art. 18);
- Obbligo di notifica (art. 19);
- Portabilità dei dati (art. 20);
- Opposizione (art. 21);
- Non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato (art. 22).

4. Soggetti richiedenti

La richiesta può pervenire:

- Direttamente dall'interessato;
- Da altra persona fisica o associazione, cui l'interessato abbia conferito per iscritto delega o procura (in tal caso è necessario visionare apposita procura/delega nonché copia del documento di riconoscimento del sottoscrittore);
- Da chi esercita la responsabilità genitoriale o la potestà o tutela per i minori e gli incapaci;
- Per i dati personali concernenti persone decedute, da chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato, in qualità di suo mandatario, o per ragioni familiari meritevoli di protezione (Art. 2 terdecies, d.lgs 101/2018)

In via generale, è necessario che la richiesta per l'esercizio dei diritti succitati abbia ad oggetto informazioni che riguardano l'interessato e non dati relativi a terzi.

5. Flusso di gestione delle richieste inerenti l'esercizio dei diritti dell'interessato

Nel presente paragrafo sono descritte le modalità operative definite dal Titolare del trattamento per assicurare all'interessato l'esercizio dei propri diritti.

	PROVINCIA ITALIANA CONGREGAZIONE SUORE OSPEDALIERE DEL S. CUORE DI GESÙ Via Urbisaglia 3/A-00183 Roma C.F. 02341270581 P.IVA 01045701008	PR002-DIRITTI DEGLI INTERESSATI Ver. 1.0 del 16-10-2019
---	---	--

5.1 Ricezione della richiesta

La richiesta relativa all'esercizio dei diritti specificati al paragrafo 3 ("Campo di applicazione") deve pervenire ai contatti indicati dal Titolare del trattamento nell'informativa rilasciata all'interessato.

Nel caso in cui la richiesta fosse inviata ad un contatto diverso da quello presente nell'informativa, l'incaricato che riceve detta richiesta **deve segnalarla immediatamente e comunque entro 24 ore** al **soggetto preposto**, inviando una mail con tutto il materiale ricevuto nella richiesta.

5.2 Presa in carico della richiesta

Il soggetto preposto, una volta ricevuta la richiesta dovrà comunicare al Collega-Incaricato l'avvenuta **"presa in carico della richiesta"**.

Per agevolare la gestione dell'esercizio dei diritti degli interessati si invita il richiedente a compilare il seguente documento **"MOD-Modello per l'esercizio dei diritti"**.

La richiesta pervenuta può essere:

- **Evadibile:** in questo caso la richiesta è legittima, le informazioni e la documentazione inviata a supporto è chiara e completa, il soggetto richiedente è identificato. E' quindi possibile procedere all'evasione della richiesta.
- **Sospesa a causa di informazioni mancanti:** la richiesta è legittima ma le informazioni e la documentazione fornite a supporto della richiesta non sono complete e/o chiare o il soggetto non si è identificato palesemente. La richiesta non può essere evasa immediatamente, viene quindi sospesa per il tempo necessario a recuperare le informazioni supplementari.
- **Rigettata:** la richiesta non presenta i requisiti minimi per poter essere considerata legittima e pertanto viene rigettata.

5.3 Gestione ed evasione della richiesta

Il soggetto preposto:

- a) Tramite idonea modalità, tenendo conto del principio di "minimizzazione" **verifica l'identità** del richiedente e la completezza della richiesta. Nel caso di richiesta avanzata da un terzo a ciò delegato, quest'ultimo dovrà altresì esibire la delega sottoscritta dall'interessato o, in alternativa, documentazione che attesti la responsabilità genitoriale o di altra natura.
- b) **Ricerca nei database e/o negli archivi fisici la presenza e la tipologia dei dati personali** e delle informazioni necessarie per adempiere concretamente al diritto esercitato. A tal fine, potrà interpellare le varie Aree/Servizi coinvolti direttamente o indirettamente nel trattamento dei dati personali oppure i Responsabili del trattamento di cui si avvale;
- c) **Esamina i dati personali** rinvenuti e conservati dalle diverse funzioni interne e/o esterne;
- d) **Valuta la congruità e la ricusabilità della richiesta**, eventualmente chiedendo il parere di competenza al Data Protection Officer (D.P.O.), se presente;

- e) **Comunica al Titolare e al D.P.O.** (se presente) **eventuali criticità** rilevate nello svolgimento delle attività;
- f) Raccolte le informazioni necessarie, formalizza, senza ingiustificato ritardo e, al più tardi, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una **risposta dettagliata**, riportando l'esito della procedura, che cambierà a seconda del diritto esercitato dall'interessato (come specificato nella sottostante tabella).

Il riscontro deve avvenire:

- In forma **concisa, trasparente, intelligibile**, utilizzando un linguaggio **semplice e chiaro**;
- **Per iscritto** (oralmente solamente se richiesto espressamente dall'interessato), anche con mezzi elettronici se la richiesta è stata effettuata con tali mezzi.
- Senza ingiustificato ritardo e, al più tardi, **entro un mese** dal ricevimento della richiesta (considerando 59). Tale termine può essere **prorogato di due mesi**, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. In ogni caso il soggetto preposto deve informare l'interessato di tale proroga e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta (art. 12, paragrafo 3, del GDPR).
- **Gratuitamente**. Quindi, il Titolare deve adempiere alle richieste di riscontro senza addebitare costi all'interessato richiedente.
- **Il Titolare del trattamento non può rifiutare di soddisfare la richiesta dell'interessato volta ad esercitare i suoi diritti**, salvo i casi di impossibilità di identificazione dell'interessato ovvero nei casi di manifesta infondatezza o eccessività della/e richieste (ad esempio per il carattere ripetitivo). In quest'ultimo caso il Titolare può addebitare un contributo spese ragionevole tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni o la comunicazione o intraprendere l'azione richiesta.
- Il riscontro all'interessato/richiedente dovrà essere trasmesso attraverso canali di trasmissione sicura, come l'invio di un file cifrato se contenente dati particolari ex artt. 9 e 10 del GDPR;
- Dovranno essere comunicati i soli dati relativi al soggetto interessato che ha effettuato la richiesta e non quelli relativi ad altri soggetti, al fine di non recare danno ai diritti e alle libertà altrui.

Nello specifico, a seconda del diritto esercitato, salvo specifiche deroghe previste dal GDPR, il soggetto preposto seguirà le seguenti indicazioni:

Diritto di revoca del consenso		
Definizione	Gestione della richiesta	Evasione della richiesta
Il consenso è una delle basi giuridiche su cui può fondarsi il trattamento di dati personali (ad esempio per finalità di marketing, nel caso di trattamento di dati sensibili e pubblicazioni di immagini). Il consenso è una manifestazione di volontà con la quale l'interessato autorizza il trattamento dei propri dati. L'interessato ha il diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento.	▪ Verifica l'esistenza o meno di trattamenti relativi ai dati personali dell'interessato; ▪ Ricerca e verifica le finalità per cui il consenso è stato rilasciato e quelle per cui è stata esercitata la revoca da parte dell'interessato; ▪ Segnala le finalità per le quali i dati non potranno essere trattati a causa della revoca del consenso. Qualora le finalità siano perseguite da diverse funzioni interne o esterne è necessario bloccare l'accesso ai dati personali a tali funzioni.	La comunicazione all'interessato dovrà contenere: ▪ l'esito della procedura di revoca del consenso; ▪ le finalità per le quali sarà comunque possibile procedere al trattamento dei dati in quanto non subordinate al rilascio del consenso <u>in caso di assenza di trattamento</u> provvede ad informare che non è in atto alcun trattamento relativo a dati personali che riguardano l'interessato

Diritto di accesso		
Definizione	Gestione della richiesta	Evasione della richiesta
Il diritto di accesso garantisce all'interessato di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano	- Verifica l'esistenza o meno di trattamenti relativi ai dati personali dell'interessato; - In caso di esito positivo, ricerca le seguenti informazioni: a) finalità del trattamento; b) categorie di dati personali trattate; c) destinatari o categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; d) il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) l'origine dei dati (ovvero il soggetto o la specifica fonte dalla quale essi sono stati acquisiti); f) 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; g) trasferimento di dati verso Paesi terzi e le garanzie adottate dal Paese	La comunicazione dovrà contenere: <u>in caso di trattamento in corso</u>: a) le finalità del trattamento; b) le categorie di dati personali trattate; c) 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; 4) il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; 5) l'origine dei dati ovvero il soggetto o la specifica fonte dalla quale essi sono stati acquisiti; 6) 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; 7) la presenza di un trasferimento di dati verso Paesi terzi e le garanzie adottate dal Paese; 8) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al Titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; 9) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo. <u>in caso di assenza di trattamento</u> provvede ad informare che non è in atto alcuno trattamento relativo a da personali che riguardano l'interessato

Diritto di rettifica		
Definizione	Gestione della richiesta	Evasione della richiesta
Il diritto di rettifica permette all'interessato un controllo costante e attivo sulla correttezza ed aggiornamento dei propri dati personali	▪ Verifica l'esistenza o meno di trattamenti relativi ai dati personali dell'interessato; ▪ Verifica l'aggiornamento e la correttezza dei dati personali oggetto di richiesta; ▪ Richiede all'interessato, laddove necessario, documentazione a supporto della richiesta ▪ Rettifica e/o integra i dati personali oggetto di richiesta	<u>in caso di trattamento in corso</u> ▪ Comunica all'interessato le risultanze delle rettifiche/integrazioni effettuate. ▪ Comunica ai destinatari le rettifiche e/o integrazioni attuate, salvo che risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato ▪ Comunica all'interessato (che ne faccia richiesta) i nominativi dei destinatari ai quali sono state inoltrate le richieste di rettifica <u>in caso di assenza di trattamento</u> provvede ad informare che non è in atto alcuno trattamento relativo a dati personali che riguardano l'interessato



**Suore
Ospedaliere**
PROVINCIA D'ITALIA

**PROVINCIA ITALIANA CONGREGAZIONE
SUORE OSPEDALIERE DEL S. CUORE DI GESÙ**
Via Urbisaglia 3/A-00183 Roma
C.F. 02341270581 P.IVA 01045701008

PR002-DIRITTI DEGLI
INTERESSATI
Ver. 1.0 del
16-10-2019

Diritto di cancellazione

Definizione

Gestione della richiesta

Evasione della richiesta

 Suore Ospedaliere PROVINCIA D'ITALIA	PROVINCIA ITALIANA CONGREGAZIONE SUORE OSPEDALIERE DEL S. CUORE DI GESÙ Via Urbisaglia 3/A-00183 Roma C.F. 02341270581 P.IVA 01045701008	PR002-DIRITTI DEGLI INTERESSATI Ver. 1.0 del 16-10-2019
Il diritto alla cancellazione permette all'interessato di chiedere l'eliminazione dei propri dati personali dai database/archivi del Titolare del trattamento	▪ Verifica l'esistenza o meno di trattamenti relativi ai dati personali dell'interessato; ▪ Verifica la sussistenza di una delle condizioni di cancellazione previste dall'art. 17 del GDPR: a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; b) l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o all'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento; c) l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2; d) i dati personali sono stati trattati illecitamente; e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento; f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1 ▪ Verifica se sono stati trasmessi a terzi o diffusi i dati personali oggetto di richiesta di cancellazione	<u>in caso di impossibilità:</u> ▪ Comunica all'interessato l'avvenuta cancellazione ▪ Comunica ai destinatari la richiesta di cancellazione, salvo che risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato ▪ Comunica all'interessato (che ne faccia richiesta) i nominativi dei destinatari ai quali sono state inoltrate le richieste di cancellazione <u>in caso di assenza di trattamento</u> provvede ad informare che non è in atto alcuno trattamento relativo a dati personali che riguardano l'interessato



**Suore
Ospedaliere**
PROVINCIA D'ITALIA

**PROVINCIA ITALIANA CONGREGAZIONE
SUORE OSPEDALIERE DEL S. CUORE DI GESÙ**
Via Urbisaglia 3/A-00183 Roma
C.F. 02341270581 P.IVA 01045701008

PR002-DIRITTI DEGLI
INTERESSATI
Ver. 1.0 del
16-10-2019

Diritto di limitazione		
Definizione	Gestione della richiesta	Evasione della richiesta
Il diritto di limitazione di trattamento permette all'interessato di contrassegnare i dati personali conservati con l'obiettivo di limitarne il trattamento in futuro.	▪ Verifica l'esistenza o meno di trattamenti relativi ai dati personali dell'interessato; ▪ Verifica la sussistenza delle ipotesi necessarie per richiedere la limitazione di trattamento di cui all'art. 18 del GDPR che di seguito si specificano: a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al Titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il Titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato. ▪ Segnala e contrassegna i trattamenti oggetto di limitazione alle Aree/funzioni interne e/o ai Responsabili del trattamento, dichiarando che l'unica tipologia di trattamento consentito è la conservazione dei dati personali	<u>In caso di possibilità:</u> ▪ Comunica all'interessato le risultanze della richiesta di limitazione dettagliando le attività compiute e indicando i casi in cui sarà comunque possibile procedere al trattamento dei dati sottoposti a limitazione ovverosia "per la conservazione, soltanto col consenso dell'interessato o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro" (paragrafo 2, art. 18 del GDPR) ▪ Comunica ai destinatari la richiesta di limitazione, salvo che risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato ▪ Comunica all'interessato (che ne faccia richiesta) i nominativi dei destinatari ai quali sono state inoltrate le richieste di limitazione <u>in caso di impossibilità</u> comunica all'interessato le risultanze della valutazione svolta ed i motivi dell'inottemperanza <u>in caso di assenza di trattamento</u> provvede ad informare che non è in atto alcun trattamento relativo a da personali che riguardano l'interessato

Diritto alla portabilità		
Definizione	Gestione della richiesta	Evasione della richiesta
Il diritto alla portabilità consente all'interessato di riutilizzare i propri dati personali, già oggetto di trattamento da parte del Titolare del trattamento, chiedendone la restituzione o chiedendo di trasmetterli ad altro Titolare del trattamento	▪ Verifica l'esistenza o meno di trattamenti relativi ai dati personali dell'interessato; ▪ Verifica la sussistenza delle condizioni indicate all'art. 20 del GDPR di seguito specificate: a) il trattamento si basi sul <u>consenso esplicito</u> (ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a)), o su un <u>contratto</u> ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b); e b) <u>il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati</u>.	<u>In caso di possibilità:</u> ▪ Trasmette all'interessato i dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico. La comunicazione dovrà specificare che il diritto alla portabilità non esclude l'autonomo diritto alla cancellazione; oppure ▪ Trasmette ad altro Titolare, previa indicazione dell'interessato, i dati personali, qualora sia tecnicamente fattibile <u>in caso di impossibilità</u> comunica all'interessato le risultanze della valutazione svolta ed i motivi dell'inottemperanza <u>in caso di assenza di trattamento</u> provvede ad informare che non è in atto alcun trattamento relativo a dati personali che riguardano l'interessato

Diritto di opposizione		
Definizione	Gestione della richiesta	Evasione della richiesta
Il diritto di opposizione permette all'interessato di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano	▪ Verifica l'esistenza o meno di trattamenti relativi ai dati personali dell'interessato; ▪ Verifica la sussistenza di una situazione particolare dell'interessato; ▪ Verifica la presenza di una delle condizioni ex art. 21 del GDPR: a) il trattamento è necessario per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico o per l'esercizio di pubblici poteri, compresa la profilazione; b) il trattamento è necessario per un interesse legittimo del Titolare, inclusa la conseguente profilazione; c) il trattamento riguarda attività di marketing diretto, inclusa la profilazione; d) il trattamento è effettuato per finalità di ricerca scientifica o storica o per finalità statistica ▪ Nei casi a), b), d) di cui sopra, verifica che l'interessato abbia indicato i motivi di opposizione;	<u>In caso di possibilità</u> comunica all'interessato l'esito delle risultanze dettagliando le attività compiute <u>In caso di impossibilità</u> comunica all'interessato le risultanze della valutazione svolta ed i motivi dell'inottemperanza. A tal fine bisogna tener conto che non è ammesso rifiutare la richiesta di opposizione nel caso in cui il trattamento riguardi attività di marketing diretto (lett. c)) mentre è ammesso rifiutare la richiesta di opposizione: - se sussistono motivi legittimi cogenti e prevalenti sull'esercizio del diritto oppure per l'esercizio di diritti in sede giudiziaria (nel caso di cui alla lett. a)); - se il trattamento è volto all'esecuzione di un interesse pubblico (lett. d)) <u>in caso di assenza di trattamento</u> provvede ad informare che non è in atto alcuno trattamento relativo a da personali che riguardano l'interessato

 Suore Ospedaliere PROVINCIA D'ITALIA	PROVINCIA ITALIANA CONGREGAZIONE SUORE OSPEDALIERE DEL S. CUORE DI GESÙ Via Urbisaglia 3/A-00183 Roma C.F. 02341270581 P.IVA 01045701008	PR002-DIRITTI DEGLI INTERESSATI Ver. 1.0 del 16-10-2019
--	--	--

5.4 Registro delle richieste e conservazione della documentazione

L'intero processo di gestione dovrà essere mappato mediante la compilazione del seguente documento **"MOD-Registro delle richieste dei diritti degli interessati"** contenente i seguenti estremi:

- Numero progressivo;
- Data della richiesta;
- Data di ricezione, se diversa;
- Metodo di comunicazione (mail, PEC, raccomandata..);
- Nominativo dell'interessato;
- Tipo di richiesta;
- Stato e note;
- Data invio riscontro all'interessato;
- Data di chiusura;
- Note

Da ultimo, il soggetto preposto dovrà **conservare tutta la documentazione inerente la gestione** della pratica (richiesta dell'interessato, comunicazioni varie scambiate tra i soggetti interni all'Organizzazione, inerenti l'attuazione della richiesta pervenuta dall'interessato, riscontro fornito all'interessato).

7. Controlli

Qualora i dati siano trattati da uno o più Responsabili del trattamento, il Titolare dovrà definire contrattualmente le modalità con cui si assicurano le misure tecniche ed organizzative adeguate nel dar seguito alle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato.

8. Sanzioni

In ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 83 del GDPR, paragrafo 5, lettera b), **la violazione dei diritti degli interessati configura una violazione di maggiore gravità**, per la quale sono previste sanzioni fino a 20 milioni di euro.

9. Diagramma di flusso di gestione delle richieste

