



CASA DEL SORRISO

Regolamento U.E. 2016/679

Procedura di gestione delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati.

	Preparazione e Approvazione	Verifica
Funzione	Titolare trattamento dati	DPO
Data		
Firma		



GESTIONE ACCESSO AI DATI
Rev.0 del 23 settembre 2022

Azienda Speciale Servizi Socio-Assistenziali
PENSIONATO PER ANZIANI "CASA DEL SORRISO"
VIA LOJODICE, 12 - 13811 ANDORNO MICCA (BI)
Tel. 015.472720, Fax 015.2475822, info@casadelsorriso.com, www.casadelsorriso.com
R.E.A. N. 166107, C.F. e P.IVA 01688670023

SOMMARIO

1. Scopo e campo di applicazione	3
2. Riferimenti normativi	3
3. Definizioni	3
4. I diritti degli interessati	4
Di seguito sono riportati i diritti degli interessati:.....	4
5. Procedura / modalità operative	5
5.1 Flusso di gestione di una richiesta di esercizio dei diritti	5
5.2 Registro degli accessi e conservazione	6
5.3 Riscontro agli interessati	6
5.4 Gratuità dell'accesso	7
5.5 Limitazioni ai diritti	8
6. Informativa	8
7. Matrice delle responsabilità	9
8. Documenti richiamati	9



GESTIONE ACCESSO AI DATI Rev.0 del 23 settembre 2022

Azienda Speciale Servizi Socio-Assistenziali
PENSIONATO PER ANZIANI "CASA DEL SORRISO"
VIA LOJODICE, 12 - 13811 ANDORNO MICCA (BI)
Tel. 015.472720, Fax 015.2475822, info@casadelsorriso.com, www.casadelsorriso.com
R.E.A. N. 166107, C.F. e P.IVA 01688670023

1. Scopo e campo di applicazione

Scopo della presente procedura è descrivere le attività relative al processo di evasione delle richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati.

In particolare, a titolo esemplificativo: dipendenti, ospiti, parenti/caregiver, fornitori e liberi professionisti, volontari, candidati dipendenti, stagisti e tirocinanti.

Tale processo regola le fasi di ricezione, istruttoria e formalizzazione del riscontro agli interessati nonché le modalità per la tenuta di idonee registrazioni per documentare il rispetto degli obblighi imposti dal principio di "accountability".

La presente procedura è portata a conoscenza, anche attraverso attività di informazione o formazione, degli addetti o, comunque, responsabili e/o referenti delle Uffici dell'ente potenzialmente interessati.

La modulistica e/o opportune indicazioni verranno altresì inserite nella sezione "Trasparenza" del sito web della Struttura.

2. Riferimenti normativi

Regolamento U.E. 2016/679 - CAPO III - artt. 12 e ss.

D.lgs. n. 196/2003 e succ. modifiche

3. Definizioni

GDPR o Regolamento	Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation)
Codice	Dlgs. 196/2003 e succ. modif.
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
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
 Titolare del trattamento	Il soggetto che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali
 Interessato	Persona fisica che ha conferito i propri dati personali
RPDP o DPO	Responsabile della Protezione dei dati personali (o Data Protection Officer)
Garante	Autorità Garante per la protezione dei dati personali



GESTIONE ACCESSO AI DATI
Rev.0 del 23 settembre 2022

Azienda Speciale Servizi Socio-Assistenziali
PENSIONATO PER ANZIANI "CASA DEL SORRISO"
VIA LOJODICE, 12 - 13811 ANDORNO MICCA (BI)
Tel. 015.472720, Fax 015.2475822, info@casadelsorriso.com, www.casadelsorriso.com
R.E.A. N. 166107, C.F. e P.IVA 01688670023

4. I diritti degli interessati

Di seguito sono riportati i diritti degli interessati:

1. **Diritto di accesso:** ottenere dal Titolare del trattamento, in qualsiasi momento, la conferma o meno dell'esistenza di un trattamento di dati personali che lo riguardano, senza necessità di motivare la richiesta. In caso positivo l'interessato ha altresì diritto di ottenere l'accesso ai dati e ottenerne una copia e, inoltre, di essere informato su finalità del trattamento, categorie di dati, destinatari, il periodo per il quale i dati saranno archiviati;
2. **Diritto di rettifica:** ottenere che i dati inesatti o incompleti siano modificati o completati;
3. **Diritto alla cancellazione (oblio)** > far cancellare tutti i dati, link, copia e riproduzione (se diffusi pubblicamente) in presenza di determinati presupposti;
4. **Diritto di opposizione:** opporsi, a determinate condizioni, al trattamento dei dati (per es. in caso di trattamento per finalità di marketing diretto);
5. **Diritto alla limitazione:** a determinate condizioni, contrassegnare i dati al fine di limitare il loro trattamento (ad esempio in caso di contestazione dell'esattezza dei dati stessi);
6. **Diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato:** opporsi al trattamento, quando le decisioni che riguardano l'interessato, e che producono effetti giuridici o incidono significativamente sulla sua persona, vengono assunte unicamente in base ad un processo automatizzato, senza il coinvolgimento di un essere umano;
7. **Diritto alla portabilità:** diritto di ricevere i dati trattati con strumenti automatizzati in un formato digitale comunemente utilizzato e leggibile e diritto di richiedere di trasmettere tali dati a un altro titolare (ove tecnicamente fattibile).

Per una analisi dei diritti e delle limitazioni si fa riferimento al documento **"Diritti degli interessati e limitazioni"** (nella versione in vigore in Struttura)

I diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR riferiti ai dati personali concernenti persone decedute - ai sensi dell'art. 2-terdecies, comma 1, del D.Lgs. n. 196/2003 – "possono essere esercitati da chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato, in qualità di suo mandatario, o per ragioni familiari meritevoli di protezione".

In via generale, i soggetti legittimati possono essere individuati, ad esempio, nei seguenti:

- *i prossimi congiunti* che abbiano ragioni familiari "meritevoli" di protezione (coniuge e figli, in mancanza ascendenti ovvero fratelli e sorelle e in loro mancanza altri ascendenti o discendenti diretti fino al quarto grado), individuati anche per analogia in materia di corrispondenza epistolare ex art. 93 della legge sul diritto d'autore (l. 22 aprile 1941, n. 633);
- *gli esecutori testamentari*, nominati ai sensi degli art. 700 c.c. e seg., incaricati ad esercitare i relativi diritti nell'interesse del *de cuius*, ovvero mandatarî all'uopo investiti in forza di contratto di mandato *post mortem*, ossia un negozio giuridico concluso in vita tra le parti, con il quale il mandatario si impegna a compiere per conto del mandante, a seguito del decesso di quest'ultimo, un incarico avente ad oggetto disposizioni di natura generalmente non patrimoniale;
- *chiunque dimostri di avere un interesse proprio a difesa di diritti patrimoniali* che derivano dalla morte dell'interessato stesso nonché del diritto di difendere in giudizio propri interessi (ad esempio, gli eredi legittimari pretermessi).

Il Titolare deve fornire una risposta agli interessati, che richiedono l'accesso, ai propri dati entro 30 giorni solari dalla ricezione della Richiesta di Accesso ai Dati da parte dell'Interessato, a meno che la legislazione locale non imponga termini diversi.



GESTIONE ACCESSO AI DATI Rev.0 del 23 settembre 2022

Azienda Speciale Servizi Socio-Assistenziali
PENSIONATO PER ANZIANI "CASA DEL SORRISO"
VIA LOJODICE, 12 - 13811 ANDORNO MICCA (BI)
Tel. 015.472720, Fax 015.2475822, info@casadelsorriso.com, www.casadelsorriso.com
R.E.A. N. 166107, C.F. e P.IVA 01688670023

L'esercizio dei diritti deve essere richiesto al Titolare del trattamento, il quale è obbligato a darvi seguito, non potendo riversare tali adempimenti in capo ad altri soggetti.

Quindi:

- Il Titolare gestirà direttamente tutte le richieste di esercizio dei diritti che pervengano da interessati in relazione ai quali l'Ente assume la qualifica di Titolare del trattamento (anchese ricevute da soggetti terzi individuati ed operanti in qualità di Responsabili del trattamento ex art.28 del Regolamento)
- in relazione a particolari trattamenti per i quali il Titolare dovesse operare in qualità di Contitolare, è necessario verificare nell'atto convenzionale o nello specifico accordo stipulato con la/le controparti, ai sensi dell'art. 26 del Regolamento, le modalità di gestione della procedura; controparte, la Camera di Commercio provvederà ad inoltrare la richiesta, assicurando comunque quanto riportato al par. seguente¹
- in relazione ai trattamenti per i quali il Titolare operi in qualità di responsabile esterno ai sensi dell'art. 28, sussisterà esclusivamente l'onere di *"assistere il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato"* (art. 28, par. 3, lett. e) del Regolamento).

5. Procedura / modalità operative

5.1 Flusso di gestione di una richiesta di esercizio dei diritti

L'interessato esercita i diritti previsti dall'art. 15 e ss. GDPR tramite un'istanza da trasmettere via posta, via e-mail o via PEC agli indirizzi del Titolare indicati nelle "Informative" (a cui si fa riferimento nella versione in vigore in Struttura).

All'istanza va allegata, a pena di irricevibilità, una copia della carta di identità dell'interessato (o di altro soggetto legittimato), salvo che si tratta di istanza firmata digitalmente o inviata con PEC del medesimo soggetto.

Il Titolare pone a disposizione nel proprio sito o presso i propri uffici un modello di istanza, conforme al modello definito dal Garante ("**Esercizio di diritti in materia di protezione dei dati personali**"), nonché potrà in futuro definire altre modalità informatiche di presentazione (ad esempio format compilabile nel sito)

Sono ammesse comunque istanze formulate in modo libero, purché garantiscano la precisione e la completezza delle richieste.

L'Ufficio a cui è demandata l'istruttoria della pratica è l'ufficio amministrativo che, in relazione alla richiesta, si consulta con la Direzione e all'occorrenza con il DPO e, insieme dovranno, senza indugio, gestire la richiesta pervenuta. In caso di assenza del personale dell'ufficio amministrativo, la pratica sarà gestita direttamente dalla Direzione in qualità di Titolare del trattamento dei dati.

Allo stesso ufficio amministrativo vanno comunicate le istanze ricevute dai Responsabili (esterni) del trattamento.



GESTIONE ACCESSO AI DATI
Rev.0 del 23 settembre 2022

Azienda Speciale Servizi Socio-Assistenziali
PENSIONATO PER ANZIANI "CASA DEL SORRISO"
VIA LOJODICE, 12 - 13811 ANDORNO MICCA (BI)
Tel. 015.472720, Fax 015.2475822, info@casadelsorriso.com, www.casadelsorriso.com
R.E.A. N. 166107, C.F. e P.IVA 01688670023

Le modalità di comunicazione sono le seguenti:

- Tramite PEC all'indirizzo **casasorriso@pec.it**
- Tramite mail all'indirizzo **info@casadelsorriso.com**
- Direttamente (in presenza) presso l'Azienda Speciale "Casa del Sorriso", Via Lojodice 12 Andorno Micca (Biella)

L'istanza, ricevuta e protocollata, viene segnalata al DPO (in caso non sia già stato precedentemente interpellato), al quale può essere richiesto un parere sulla medesima o sul riscontro da fornire.

Con riferimento alle richieste pervenute oralmente (agli uffici), è opportuno che chi riceve la richiesta provveda a tracciare gli elementi informativi necessari (compresi i dati necessari per contattare in caso di necessità l'interessato nel corso dell'istruttoria), richiedendo la compilazione all'interessato, ovvero provvedendo a compilare autonomamente il modulo di cui sopra. In generale è preferibile richiedere all'interessato di inviare una apposita comunicazione agli indirizzi indicati.

5.2 Registro degli accessi e conservazione

Le fasi del procedimento risultano dal "**Registro Accessi**", tenuto in forma cartacea o informatica.

Tutta la documentazione relativa alle richieste pervenute ed evase è conservata a cura del Titolare (o del responsabile interno specificamente individuato), in uno spazio di archivio a loro dedicato. I tempi di conservazione di tale documentazione, saranno coerenti con i tempi definiti per la conservazione dei dati richiesti (come definito nel Registro Trattamenti).

5.3 Riscontro agli interessati

L'Ente, in qualità di Titolare del trattamento, deve fornire un idoneo riscontro all'interessato senza ingiustificato ritardo, **entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, prorogando eventualmente tale termine ove necessario per ulteriori 60 giorni se le operazioni necessarie per un integrale riscontro sono di particolare complessità, ovvero ricorre altro giustificato motivo, sempre informando l'interessato di tale circostanza entro i primi 30 giorni** (art. 12, par. 3 Regolamento). Ove la richiesta non consenta di fornire un idoneo riscontro per mancanza di elementi sostanziali, il Responsabile che gestisce l'istruttoria può richiedere all'interessato di specificare ulteriori elementi informativi. In tal caso il procedimento rimane sospeso sino alla comunicazione di quanto richiesto.

La risposta deve essere formalizzata assecondando, per quanto possibile, le eventuali modalità richieste specificamente dall'interessato, e quindi:

"in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro";

per iscritto o con altri mezzi, anche oralmente se così richiesto; in questo caso è fondamentale, anche ai fini del principio di accountability, far seguire sempre una risposta per iscritto ovvero procedere al tracciamento/documentazione (nelle forme ritenute più opportune, ad es. mediante processo verbale) dell'assolvimento della richiesta;

con mezzi elettronici, se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, salvo diversa indicazione dell'interessato stesso.

In fase istruttoria l'ufficio amministrativo e/o la direzione possono coinvolgere il DPO nella valutazione circa la fondatezza della richiesta o per altre verifiche.



GESTIONE ACCESSO AI DATI
Rev.0 del 23 settembre 2022

Azienda Speciale Servizi Socio-Assistenziali
PENSIONATO PER ANZIANI "CASA DEL SORRISO"
VIA LOJODICE, 12 - 13811 ANDORNO MICCA (BI)
Tel. 015.472720, Fax 015.2475822, info@casadelsorriso.com, www.casadelsorriso.com
R.E.A. N. 166107, C.F. e P.IVA 01688670023

Il riscontro può dare i seguenti esiti:

- A. accoglimento della richiesta, nelle forme e modalità previste dai singoli diritti e dall'interessato;
- B. diniego all'esercizio dei diritti, ad esempio nei seguenti casi generali o specifici:
- difetto di legittimazione soggettiva (ad es., la richiesta riguarda dati riferiti a terzi o a persone giuridiche);
 - richiesta rientrante in uno degli ambiti di limitazione generale di cui al paragrafo seguente, ove ne ricorrano i presupposti di legge;
 - siano ritenute prevalenti le finalità o basi giuridiche vantate dal Titolare nei casi specificamente previsti (ad es., obblighi di legge, di contratto, interesse pubblico prevalente, etc.), ovvero non siano valutate positivamente le specifiche "condizioni" per l'esercizio vantate dal richiedente.

Nel caso in cui la richiesta sia relativa a un trattamento per il quale l'ente assume il ruolo di Responsabile esterno del trattamento (ovvero nei casi di contitolarità ove sia previsto che i rapporti con gli interessati siano gestiti da altro titolare), il Responsabile dell'Ufficio delegato all'istruttoria:

provvede a avviare una pre-istruttoria preliminare, al fine di rilevare gli elementi informativi da contestualizzare al Titolare, trasmettendogli tempestivamente la richiesta;

provvede a inviare al Titolare gli esiti della pre-istruttoria effettuata, garantendogli tutto il supporto possibile nell'evasione della richiesta;

provvede a informare l'interessato che la sua richiesta è stata inoltrata al Titolare del trattamento che provvederà a rispondere.

5.4 Gratuità dell'accesso

L'esercizio del diritto di è di regola gratuito, tranne nei casi in cui:

- a) il titolare debba sostenere delle spese tecniche rilevanti per adempiere (es., qualora siano state richieste più copie);
- b) le richieste risultino manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo (es. vessatorie).

in questi casi è possibile:

- addebitare un contributo spese, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti. In particolare, per quanto concerne il diritto di accesso, il titolare può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi, in caso di richiesta di ulteriori copie (art. 17, par. 3, Regolamento);
- rifiutare di soddisfare la richiesta (se sub b).

All'interessato che non ritenga soddisfatto l'esercizio dei propri diritti deve essere sempre assicurata la possibilità di adire direttamente il DPO, indicando tale possibilità (ed i relativi dati di contatto) nell'ambito della risposta.

In caso di diniego della richiesta l'interessato deve altresì essere informato della possibilità di proporre:

- reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali;
- ricorso giurisdizionale.



GESTIONE ACCESSO AI DATI
Rev.0 del 23 settembre 2022

Azienda Speciale Servizi Socio-Assistenziali
PENSIONATO PER ANZIANI "CASA DEL SORRISO"
VIA LOJODICE, 12 - 13811 ANDORNO MICCA (BI)
Tel. 015.472720, Fax 015.2475822, info@casadelsorriso.com, www.casadelsorriso.com
R.E.A. N. 166107, C.F. e P.IVA 01688670023

Il DPO, attraverso gli uffici della struttura provvede a gestire l'eventuale richiesta di riesame a lui indirizzata e, sempre per tramite degli uffici della struttura provvede a dare riscontro all'interessato entro il termine di 30 giorni.

5.5 Limitazioni ai diritti

Oltre ai limiti specifici che il GDPR stabilisce per l'esercizio di ogni singolo diritto (con riferimento al documento **"Diritti degli interessati e limitazioni"**, nella versione in vigore in Struttura), l'ordinamento nazionale può prevedere deroghe generali tematiche all'esercizio dei diritti riconosciuti dal Regolamento UE 2016/679, nei seguenti ambiti:

- a) sicurezza nazionale, difesa o sicurezza pubblica;
- b) prevenzione, indagine, accertamento e perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali, incluse la salvaguardia contro e la prevenzione di minacce alla sicurezza pubblica;
- c) altri importanti obiettivi di interesse pubblico generale dell'Unione o di uno Stato membro, in particolare un rilevante interesse economico o finanziario, anche in materia monetaria, di bilancio e tributaria, di sanità pubblica e sicurezza sociale;
- d) salvaguardia dell'indipendenza della magistratura e dei procedimenti giudiziari;
- e) attività volte a prevenire, indagare, accertare e perseguire violazioni della deontologia delle professioni regolamentate;
- f) funzioni di controllo, d'ispezione o di regolamentazione connessa, anche occasionalmente, all'esercizio di pubblici poteri nei casi di cui alle lettere da a) ad e) e g);
- g) tutela dell'interessato o dei diritti e delle libertà altrui;
- h) esecuzione delle azioni civili.

Tra i possibili ambiti di limitazione può essere inclusa ai sensi del considerando 73 "la tenuta di registri pubblici per ragioni di interesse pubblico generale".

6. Informativa

Unitamente alle indicazioni per il diritto di accesso, agli interessati viene consegnata specifica **"Informativa"** (a cui si fa riferimento nella versione in vigore in Struttura) sull'utilizzo dei dati personali dell'interessato.



GESTIONE ACCESSO AI DATI
Rev.0 del 23 settembre 2022

Azienda Speciale Servizi Socio-Assistenziali
PENSIONATO PER ANZIANI "CASA DEL SORRISO"
 VIA LOJODICE, 12 - 13811 ANDORNO MICCA (BI)
 Tel. 015.472720, Fax 015.2475822, info@casadelsorriso.com, www.casadelsorriso.com
 R.E.A. N. 166107, C.F. e P.IVA 01688670023

7. Matrice delle responsabilità

<p><u>Legenda</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • R = Responsabile • C = Coinvolto • I = Informato 	Responsabile Gestione Pratica	Soggetto ricevente	DPO	Responsabile esterno trattamento dati
--	----------------------------------	--------------------	-----	---

Fase	Attività				
Ricezione e istruttoria	Ricezione richiesta		R		
	Protocollo e smistamento	I	R		
	Verifica identità richiedente	R			
Riscontro	Raccolta informazioni	R		C	C
	Evasione richiesta	R		I	C
	Formalizzazione esito	R		I	
	Compilazione registro	R			
Riesame	Ricezione richiesta			R	
	Riesame	C		R	C
	Formalizzazione esito	I		R	

8. Documenti richiamati

- "Informativa"
- "Diritti degli interessati e limitazioni"
- "Esercizio di diritti in materia di protezione dei dati personali"
- "Registro Accessi"