

CONGREGAZIONE SUORE FRANCESCANE ELISABETTINE VULGO BIGIE

ENTE ECCLESIASTICO CIVILMENTE RICONOSCIUTO

REGISTRO PERSONE GIURIDICHE PREF. ROMA N. 813/1987

SEDE IN ROMA - VIA APPIO CLAUDIO, 10

C.F. E N. ISCRIZIONE REGISTRO DELLE IMPRESE DI ROMA N. 02563490586

R.E.A. RM 1430457

PROCEDURA GESTIONE DIRITTI DELL'INTERESSATO

Il Titolare del trattamento

CRITERI DI GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ESERCIZIO DEI DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Il GDPR definisce una serie di diritti che l'Interessato può esercitare sulla base delle modalità espresse in specifici articoli del regolamento:

- **accesso ai dati** (art. 15): L'interessato ha il diritto 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, di ottenere l'accesso ai dati personali in un formato elettronico di uso comune ed alcune informazioni sul trattamento (es. finalità, categorie di dati trattati, destinatari a cui sono comunicati, trasferimenti extra UE, attuazione di attività di profilazione, ecc);
- **rettifica dei dati** (art. 16): rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e/o l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
- **cancellazione dei dati** (art. 17);
- **limitazione del trattamento** (art. 18);
- **portabilità dei dati** (art. 20): ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti;
- **opposizione al trattamento** (art. 21).

Le richieste di esercizio dei diritti degli interessati dovranno pervenire ad un unico canale, riportato in tutte le informative privacy agli interessati relative ai processi di trattamento operati dalla **CONGREGAZIONE**.

In pratica dovrà essere presente un unico insieme di informazioni di contatto (es. email, n. telefono, fax, ecc.) associato ad un particolare ente aziendale, nel caso specifico al Titolare del Trattamento che fungerà da collettore delle richieste e primo punto di analisi.

Sulla base delle risultanze della prima fase di analisi il Titolare potrà richiedere il supporto di altri funzioni aziendali per valutare la fattibilità della richiesta ed operare per il suo eventuale soddisfacimento.

Un altro aspetto da considerare nel contesto dell'esercizio dei diritti degli interessati sono le tempistiche richieste dal Garante. L'art 12 del GDPR a tale proposito stabilisce che:

"Il titolare del trattamento fornisce all'interessato le informazioni relative all'azione intrapresa riguardo a una richiesta ai sensi degli articoli da 15 a 22 senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. Il titolare del trattamento informa l'interessato di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, le informazioni sono fornite, ove possibile, con mezzi elettronici, salvo diversa indicazione dell'interessato".

Sulla base di tali tempistiche la **CONGREGAZIONE** è chiamata ad organizzare il processo di risposta alle richieste degli interessati.

Un altro aspetto da tenere in considerazione è l'onere del titolare di dimostrare la complessità o l'impossibilità di soddisfare una richiesta, come indicato sempre all'art. 12 del GDPR:

"Le informazioni fornite ai sensi degli articoli 13 e 14 ed eventuali comunicazioni e azioni intraprese ai sensi degli articoli da 15 a 22 e dell'articolo 34 sono gratuite. Se le richieste dell'interessato sono manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il titolare del trattamento può: a) addebitare un contributo spese ragionevole tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni o la comunicazione o intraprendere l'azione richiesta; oppure b) rifiutare di soddisfare la richiesta. Incombe al titolare del trattamento l'onere di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta".

A tal proposito la **CONGREGAZIONE** in caso di difficoltà, dilatazione dei tempi inizialmente previsti o impossibilità di soddisfare una richiesta dovrà provvedere a fornire al richiedente una descrizione documentata e, se possibile corredata da evidenze documentali, a supporto di tali risposte.

PROCESSO DI GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ESERCIZIO DEI DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Una volta raccolte, le richieste di esercizio dei diritti devono pervenire a mezzo mail o ticket al Titolare del Trattamento.

Il TdT informa gli Uffici interessati della richiesta ed effettua una prima analisi della richiesta, determinando:

- il processo di trattamento a cui si riferisce la richiesta (attraverso l'analisi del registro dei trattamenti) e la relativa informativa;
- il riferimento alla norma del GDPR legato alla richiesta;
- la data in cui è stata formalizzata la richiesta da parte dell'interessato.

Il TdT valuta i dati della richiesta con l'ausilio delle informazioni riportate nel registro dei trattamenti e verifica che nella richiesta siano presenti tutte le informazioni necessarie ad analizzarla. Nel caso in cui manchino alcune informazioni utili allo scopo, il TdT contatta il richiedente per reperire le informazioni mancanti, verbalizzando (es. mediante mail) le ulteriori informazioni raccolte.

E' necessario che il TdT richieda sempre la tracciabilità documentale del contatto (es. mail) al richiedente in merito alla correttezza delle ulteriori informazioni raccolte prima di procedere con l'analisi.

Lungo tutto l'iter di raccolta ed analisi della richiesta il TdT può avvalersi di terze parti specializzate o strutture interne sulle tematiche privacy.

In caso di richiesta proveniente da una persona non autorizzata ad ottenere le informazioni richieste o assenza di informazioni necessarie all'analisi della richiesta, il TdT deve fornire una risposta documentata (es. mail) al richiedente, spiegando le motivazioni dell'impossibilità a procedere.

In considerazione delle tempistiche riportate all'art 12 del GDPR, il Titolare del Trattamento entro una settimana dal ricevimento della richiesta deve elaborare una prima analisi della richiesta in cui devono essere presenti almeno le seguenti informazioni:

- la fattibilità delle operazioni richieste per soddisfare la richiesta di esercizio dei diritti dell'interessato;
- le tempistiche stimate per il soddisfacimento della richiesta;
- l'eventuale coinvolgimento di terze parti o outsourcer;
- eventuali limitazioni o difficoltà note che potrebbero inficiare il soddisfacimento della richiesta;

- eventuali dettagli tecnici (se rilevanti) circa le modalità con cui sarà soddisfatta la richiesta (es. per l'accesso ai dati, il formato con cui è possibile fornire una copia dei dati ad un interessato).

Il Titolare del Trattamento deve quindi decidere se:

- Procedere con le operazioni necessarie al soddisfacimento della richiesta in quanto viene considerato fattibile il soddisfacimento della richiesta entro 1 mese dalla ricezione della stessa;
- Informare l'interessato della necessità di una proroga per soddisfare la richiesta, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste.
- Informare l'interessato dell'impossibilità di ottemperare alla richiesta. In tal caso, il Titolare del Trattamento informa l'interessato senza ritardo, e al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta, dei motivi dell'inottemperanza e della possibilità di proporre reclamo a un'autorità di controllo e di proporre ricorso giurisdizionale, a mezzo mail o, se non è possibile, mediante contatto telefonico con l'interessato.

Le informazioni fornite agli interessati ed eventuali comunicazioni e azioni è previsto dall'art. 12 del GDPR che siano gratuite.

Se le richieste dell'interessato sono manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il Titolare può decidere di:

- addebitare un contributo spese ragionevole all'interessato tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni o la comunicazione o intraprendere l'azione richiesta; oppure
- rifiutare di soddisfare la richiesta.

Si tenga altresì presente che in tali casi incombe al titolare del trattamento l'onere di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta e pertanto è compito del TdT mantenere traccia di tutte le evidenze necessarie a dimostrare l'analisi della richiesta e tutti i razionali considerati per la gestione della richiesta stessa.

ATTIVITÀ PERIODICHE DI VERIFICA

Annualmente il TdT ha il compito di effettuare almeno un test dell'efficacia del processo di gestione delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati, mediante una simulazione del processo di escalation a tavolino o con una prova dello scambio di messaggi e dei documenti previsti per la gestione di una casistica di tale tipologia.

Il test deve essere verbalizzato e devono essere formalizzate gli eventuali aspetti di debolezza del processo rilevati in tale sede, definendo per ciascuno di questi un'azione di miglioramento corredata dall'indicazione del responsabile per l'attuazione e la *deadline* prevista per l'implementazione.