



**PROCEDURA OPERATIVA PER LA GESTIONE DEI DIRITTI  
DELL'INTERESSATO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

## SOMMARIO

<b>1 - INTRODUZIONE</b> .....	3
<b>2 - SCOPO</b> .....	3
<b>3 - CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	3
<b>4 - SOGGETTI DESTINATARI</b> .....	4
<b>5 - DEFINIZIONI</b> .....	4
<b>6 - TIPOLOGIE DI DIRITTI ESERCITABILI DAI SOGGETTI INTERESSATI IN CONFORMITA' AL REG. UE 2016/679</b> .....	4
Diritto di accesso (Art.15 GDPR) .....	4
Diritto di rettifica (Art.16 GDPR) .....	5
Diritto di cancellazione (Art.17 GDPR) .....	5
Diritto di limitazione del trattamento (Art.18 GDPR) .....	7
Diritto di portabilità dei dati (Art. 20 GDPR) .....	7
Diritto di opposizione al trattamento (Art. 21 GDPR) .....	8
<b>7 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'ENTE INERENTI ALLA TUTELA DEI DIRITTI DELL'INTERESSATO</b> .....	8
Informazioni sui diritti dell'interessato .....	8
Richiesta chiarimenti e comunicazioni di servizio .....	8
Comunicazioni e richieste formali di esercizio dei diritti da parte dell'interessato.....	9
Tipologia di richieste di esercizio dei diritti .....	9
<b>8 - MODALITA' OPERATIVA DI GESTIONE DELLE RICHIESTE FORMALI</b> .....	9
<b>9 - OSSERVANZA DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DATI PERSONALI</b> .....	12
<b>10 - AGGIORNAMENTO E REVISIONE</b> .....	12

## 1 - INTRODUZIONE

La normativa contenuta nel Regolamento UE 2016/679 (di seguito, per brevità, anche solo “**GDPR**”) si propone di tutelare la riservatezza e la protezione dei dati personali, per evitare che un uso non corretto di essi possa danneggiare o ledere le libertà fondamentali e la dignità personale di ognuno. Ciò è ancora più evidente nella realtà di un soggetto pubblico che tratta quotidianamente una pluralità di dati dei propri utenti: dati anagrafici, di recapito, dati fiscali, dati personali particolari e giudiziari, tutti necessari ai fini dello svolgimento delle attività di propria competenza e per lo svolgimento delle funzioni istituzionali dell’Ente. In particolare, le basi giuridiche che ne legittimano il trattamento da parte di soggetti pubblici possono essere, in via generale, ricondotte:

- a) **al consenso dell’interessato;**
- b) **all’esecuzione di un contratto di cui l’interessato è parte;**
- c) **all’adempimento di un obbligo derivante dalla legge o da un regolamento;**
- d) **all’esercizio del diritto di difesa per tutelare un diritto e/o interesse legittimo in sede giudiziaria;**
- e) **all’esecuzione di un compito di interesse pubblico connesso all’esercizio di pubblici poteri.**

I trattamenti necessari all’erogazione delle prestazioni sono utilizzati dal personale dell’Ente nel pieno rispetto del segreto professionale, del segreto d’ufficio e dei diritti dell’interessato (articoli da 12 a 22 del GDPR) e, pertanto, sono improntati a principi di legittimità, correttezza, liceità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali i dati medesimi sono stati raccolti.

In tal senso la SRR Palermo Area Metropolitana S.C.p.A, (d’ora innanzi anche solo “**SRR**”), nella propria qualità di soggetto pubblico Titolare del Trattamento dei Dati Personali afferenti alla propria attività istituzionale, ha redatto ed adottato la presente procedura al fine di garantire, secondo un processo standardizzato, la tutela dei diritti dell’interessato e la gestione delle richieste di esercizio dei diritti stessi.

## 2 - SCOPO

Questo documento descrive le modalità operative adottate dalla SRR al fine di garantire la gestione, in maniera standardizzata e nel rispetto di quanto previsto dal GDPR, delle richieste di esercizio dei diritti dell’Interessato.

Nello specifico, si individuano le misure procedurali disposte dal Titolare del trattamento per permettere all’utente interessato di ottenere in qualsiasi momento informazioni sull’utilizzo dei suoi dati personali e nello specifico, ai sensi degli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20 e 21 del predetto GDPR, sull’esercizio del diritto di:

- a) **accedere ai dati personali ed ottenere la conferma dell’esistenza o meno degli stessi, conoscere l’indicazione dell’origine, delle finalità e delle modalità di trattamento;**
- b) **conoscere gli estremi identificativi dei responsabili del trattamento dei dati personali, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o autorizzati;**
- c) **chiederne l’aggiornamento o la rettifica;**
- d) **chiederne la cancellazione, in tutto o in parte, qualora applicabile e legittima;**
- e) **chiedere la limitazione del trattamento nelle ipotesi previste dall’art.18 del Regolamento UE;**
- f) **chiederne la trasmissione ad altro Titolare;**
- g) **dare mandato a un organismo, un’organizzazione o un’associazione senza scopo di lucro per l’esercizio dei suoi diritti;**
- h) **proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali o ad altra Autorità di controllo;**
- i) **richiedere il risarcimento dei danni conseguenti alla violazione della normativa.**

## 3 - CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicabile a tutte le attività di trattamento dei dati personali svolte dalla SRR, con particolare riferimento alla gestione di tutti gli archivi/documenti cartacei e di tutti i sistemi informatici attraverso cui vengono trattati dati personali degli interessati, anche con il supporto di fornitori esterni che, a tal riguardo, assumono la qualifica di Responsabili del Trattamento ex art. 28 del GDPR.

Sono escluse dalla presente procedura le richieste di accesso relative a:

- **Accesso documentale ai sensi del Legge n. 241/1990 e sue ss.mm.ii;**

- **Accesso civico ai sensi del D.lgs. 33/2013 e sue ss.mm.ii.;**
- **Istanza di intervento del titolare del potere sostitutivo ai sensi del D.lgs. 33/2013 e sue ss.mm.ii.**

#### 4 - SOGGETTI DESTINATARI

I soggetti ai quali si rivolge il contenuto del presente documento sono:

- **Titolare del Trattamento;**
- **Referenti Privacy, Designati ed Autorizzati al trattamento della SRR** (corrispondenti alle figure individuate dal “Regolamento per la gestione della riservatezza e protezione dei dati personali?” di cui alla deliberazione del CdA di cui al verbale di adunanza n. 6 dell’11.06.20021 e dal relativo organigramma ivi accluso).

#### 5 - DEFINIZIONI

Per l'elenco completo, si rimanda all'art. 4 del Regolamento (UE) 2016/679.

- **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 (*art. 4, punto 1*).
- **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 (*art. 4, punto 2*).
- **Archivio:** qualsiasi insieme strutturato di dati personali accessibili secondo criteri determinati, indipendentemente dal fatto che tale insieme sia digitalizzato o meno, centralizzato, decentralizzato o ripartito in modo funzionale o geografico (*art. 4, punto 6*).
- **Titolare del trattamento:** la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri (*art. 4, punto 7*).
- **Referente Privacy:** la persona fisica delegata alla gestione interna delle policy di privacy e del Registro dei Trattamenti, che svolge funzioni di direzione, impulso e controllo sui trattamenti dei dati personali, nonché di coordinamento e sovrintendimento generale per l'Area funzionale a cui è assegnata, tenendo anche i rapporti con il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO);
- **Designato al trattamento (responsabile interno):** la persona fisica che, secondo l'assetto organizzativo dell'Ente ed il livello di autorizzazione conseguentemente accordatosi, ricopre un ruolo gestionale e di responsabilità all'interno dell'Ente stesso, determinando (in conformità al Regolamento interno, alle procedure e direttive generali) specifiche modalità operative ed organizzative rispetto ad uno o più trattamenti ricadenti nella sfera di propria diretta competenza;
- **Responsabile della Protezione dei Dati (DPO):** la persona fisica individuata come Responsabile della protezione dei dati personali ai sensi del GDPR (*in particolare artt. 37, 38, 39 GDPR*).
- **Autorizzato al trattamento:** la persona fisica, espressamente designata, che opera sotto l'autorità del titolare del trattamento, con specifici compiti e funzioni connessi al trattamento dei dati personali (*art. 4, comma 10 GDPR*).
- **Responsabile del trattamento:** la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento (*art. 4, comma 8 GDPR*).
- **Violazione dei dati personali (Data Breach):** la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati (*art. 4, comma 12 GDPR*).

## **6 - TIPOLOGIE DI DIRITTI ESERCITABILI DAI SOGGETTI INTERESSATI IN CONFORMITA' AL GDPR**

### **Diritto di accesso (Art.15 GDPR)**

Questo diritto dà all'interessato la possibilità di chiedere informazioni relativamente ai propri dati personali che vengono trattati ed il criterio alla base di tale trattamento.

Ai sensi dell'art. 15 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento conferma riguardo l'esistenza di trattamenti di dati personali che lo riguardano, e in caso affermativo, di accedere ai dati personali e alle seguenti informazioni:

- le finalità del trattamento;
- le categorie di dati personali in questione;
- 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;
- laddove possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto, oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati, per determinarne il periodo;
- qualora i dati non sono raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- qualora i dati personali siano trasferiti ad un paese terzo o ad un'organizzazione internazionale, l'esistenza di adeguate garanzie di salvaguardia relative al trasferimento ai sensi dell'articolo 46 del GDPR;
- l'esistenza di un eventuale processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, e almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato. Infatti, ai sensi dell'art. 22 del GDPR, l'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona. Tale diritto non si applica nel caso in cui la decisione:
  - sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un titolare del trattamento;
  - sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato;
  - si basi sul consenso esplicito dell'interessato.

Il Titolare del trattamento deve fornire una copia dei dati personali oggetto di trattamento all'interessato, eccetto nel caso in cui questo crei un danno ai diritti e alle libertà altrui.

Laddove l'interessato presenti la richiesta attraverso dispositivi elettronici, e salvo diversa indicazione dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico comune.

### **Diritto di rettifica (Art.16 GDPR)**

Questo diritto dà all'interessato la possibilità di chiedere modifiche ai propri dati personali nel caso in cui l'interessato ritenga che tali dati personali non siano aggiornati o sufficientemente accurati. Ai sensi dell'art. 16 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo, tenendo conto delle finalità del trattamento. L'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

Ai sensi dell'art. 19 del Regolamento UE 679/2016, il Titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'art. 16, dell'art. 17, paragrafo 1, e dell'art. 18, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il Titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda.

### **Diritto di cancellazione (Art.17 GDPR)**

Ai sensi dell'art. 17 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la cancellazione dei dati che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il Titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti:

- i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono state raccolti o altrimenti trattati;

- l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento.

L'interessato ha facoltà di revocare il consenso se:

- l'interessato si oppone al trattamento (ai sensi dell'articolo 21);
- i dati personali sono stati trattati illecitamente;
- i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione Europea o dallo Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento;
- i dati personali appartengono ad un minore e il genitore che esercita la patria potestà ne richiede la cancellazione.

Laddove il Titolare del trattamento abbia reso pubblici dati personali e sia obbligato a cancellarli, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione, adotta le misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i Responsabili del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione dei suoi dati personali.

I paragrafi 1 e 2 dell'art. 17 relativi al diritto di cancellazione del Regolamento UE 2016/679 che indicano i motivi adottati per chiedere la cancellazione **non si applicano** (art. 17, paragrafo 3) nella misura in cui il trattamento sia necessario:

- a) per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
- b) per l'adempimento di un obbligo giuridico che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;
- c) per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica in conformità dell'art. 9, paragrafo 2, lettere h) e i), e dell'art. 9, paragrafo 3; ed in particolare:
  - qualora il trattamento è necessario per finalità di medicina preventiva o di medicina del lavoro, valutazione della capacità lavorativa del dipendente, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri o conformemente al contratto con un professionista della sanità, fatte salve le condizioni e le garanzie di cui al paragrafo 3;
  - qualora il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica, quali la protezione da gravi minacce per la salute a carattere transfrontaliero o la garanzia di parametri elevati di qualità e sicurezza dell'assistenza sanitaria e dei medicinali e dei dispositivi medici, sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri che prevede misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti e le libertà dell'interessato, in particolare il segreto professionale;
  - a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, nella misura in cui il diritto di cui al paragrafo 1 rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento;
- d) per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

In proposito si elencano alcune delle materie **considerate di rilevante interesse pubblico** relative a trattamenti effettuati dalla SRR e ricomprese nell'art. 2-sexies, comma 2, del D. Lgs.196/2003 come integrato dal D. Lgs.101/2018 tipiche dei trattamenti effettuati presso l'ente stesso:

- accesso a documenti amministrativi ed accesso civico;
- esercizio del mandato degli organi rappresentativi, ivi compresa la loro sospensione o la loro cessazione, nonché l'accertamento delle cause di ineleggibilità, incompatibilità o di decadenza, ovvero di rimozione o sospensione da cariche pubbliche;
- attività dirette all'applicazione delle disposizioni in materia tributaria, fiscale e contributiva;
- concessione, liquidazione, modifica e revoca di benefici economici, agevolazioni, elargizioni, altri emolumenti e abilitazioni;
- rilascio e revoca di autorizzazioni o abilitazioni, concessione di patrocini e premi di rappresentanza, incontri istituzionali;
- rapporti istituzionali tra i soggetti pubblici;

- instaurazione, gestione ed estinzione, di rapporti di lavoro di qualunque tipo, anche non retribuito o onorario, e di altre forme di impiego, materia sindacale, occupazione e collocamento obbligatorio, previdenza e assistenza, tutela delle minoranze e pari opportunità nell'ambito dei rapporti di lavoro, adempimento degli obblighi retributivi, fiscali e contabili, igiene, salute e sicurezza del lavoro, accertamento della responsabilità civile, disciplinare e contabile, attività ispettiva.

Ai sensi dell'art. 19 del Regolamento UE 679/2016, il Titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'articolo 16, dell'articolo 17, paragrafo 1, e dell'articolo 18, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il Titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda.

#### **Diritto di limitazione del trattamento (Art.18 GDPR)**

Questo diritto dà al cittadino la possibilità di chiedere che i propri dati personali conservati presso la SRR siano marcati per limitarne il trattamento in futuro.

Quindi i dati dovrebbero essere resi inaccessibili e non permettere ulteriori operazioni di trattamento.

I dati, infine, dovrebbero essere resi irraggiungibili anche al pubblico qualora, ad esempio, i dati trattati sono stati pubblicati su un sito web. Ai sensi dell'art. 18 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al Titolare del trattamento per verificare l'esattezza dei dati personali;
- il trattamento è illecito e l'interessato non si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede, invece, che ne sia limitato l'utilizzo;
- benché il Titolare 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;
- l'interessato si è opposto al trattamento (ai sensi dell'articolo 21), in attesa delle verifiche in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

Se il trattamento è limitato, tali dati personali sono trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il 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.

Ai sensi dell'art. 19 del Regolamento UE 679/2016, il Titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'art. 16, dell'art. 17, paragrafo 1, e dell'art. 18, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il Titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda.

#### **Diritto di portabilità dei dati (Art. 20 GDPR)**

Questo diritto dà all'interessato la possibilità di chiedere il trasferimento dei propri dati personali.

Il cittadino potrebbe chiedere che i propri dati personali gli siano restituiti o siano trasferiti a un altro titolare.

Nel fare ciò, i dati personali devono essere forniti o trasferiti in un formato elettronico generalmente accettato e compatibile ai normali sistemi di trattamento dati (xlsx, .csv, xml). Ai sensi dell'art. 20 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di 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 qualora:

- il trattamento si basi sul consenso dell'interessato per una o più finalità specifiche, salvo il caso in cui il diritto dell'Unione o degli Stati membri disponga che l'interessato non può revocare il divieto di trattare categorie particolari di dati ex art.9 par. 1;
- il trattamento è necessario per l'esecuzione di un contratto a cui è soggetto l'interessato o per prendere provvedimenti su richiesta dell'interessato prima di stipulare un contratto;
- il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.

Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un Titolare del trattamento ad un altro, laddove risulti essere tecnicamente fattibile.

Il diritto alla portabilità dei dati non pregiudica il diritto di cancellazione.

Tale diritto non si applica al trattamento necessario per l'esecuzione di un compito svolto nell'interesse pubblico o nell'esercizio di autorità pubbliche attribuite al Titolare.

Il diritto alla portabilità dei dati non pregiudica i diritti e le libertà altrui.

#### **Diritto di opposizione al trattamento (Art. 21 GDPR)**

Questo diritto dà all'interessato la possibilità di ritirare un consenso precedentemente concesso per il trattamento dei propri dati personali. La richiesta impone alla SRR di interrompere il trattamento dei dati personali basato sul consenso fornito in precedenza. Ai sensi dell'art. 21 del Regolamento UE 679/2016, l'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni. Il Titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o ai fini statistici, l'interessato, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento di dati personali che lo riguardano, fatta eccezione se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di pubblico interesse.

## **7 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DELLA SRR INERENTI ALLA TUTELA DEI DIRITTI DELL'INTERESSATO**

Nel presente paragrafo sono descritte le modalità operative adottate dalla SRR per assicurare all'interessato l'esercizio dei propri diritti e si applicano a tutti i trattamenti definiti nel proprio "*Registro delle attività di Trattamento*", secondo l'apposita informativa fornita all'interessato e nel rispetto di quanto previsto dal GDPR.

### **Informazioni sui diritti dell'interessato**

La SRR ha predisposto una Informativa Generale nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016, relativa alle informazioni generali da fornire all'interessato in merito al trattamento dei propri dati personali.

Nell'informativa sono indicati:

- l'identità e i dati di contatto del Titolare del trattamento;
- i dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (RDP/DPO);
- le finalità generali del trattamento e la sua base giuridica;
- gli eventuali destinatari o le eventuali categorie di destinatari dei dati personali;
- i tempi di conservazione dei dati trattati ed i criteri utilizzati per determinarli;
- le modalità di comunicazione e gestione dei dati;
- i diritti dell'interessato.

Tale informativa è stata pubblicata ed affissa in vari punti di accesso presso cui gli utenti dell'ente possono accedere a prestazioni istituzionali ed è stata, altresì, pubblicata sul sito web istituzionale della SRR nell'apposita sezione dedicata (Sez. Privacy), unitamente alle specifiche Informative in essere e agli ulteriori atti adottati in materia di Privacy.

### **Richiesta chiarimenti e comunicazioni di servizio**

Durante l'espletamento delle attività istituzionali di erogazione dei servizi forniti dalla SRR ed, in particolare, per tutte le attività che prevedono il trattamento di dati personali, l'interessato può chiedere alla società stessa apposite informazioni circa le modalità di trattamento e l'esercizio dei propri diritti, attraverso le seguenti modalità:

- a) **informazioni e chiarimenti verbali**, limitatamente alla fornitura di informazioni generiche sulle modalità di trattamento di dati personali adottati dalla SRR e sulle modalità di esercizio dei diritti dell'Interessato, escludendo tassativamente la comunicazione di ogni altra tipologia di informazione;

- b) **informazioni e chiarimenti in forma scritta**, tramite i canali di contatto riportati nell'informativa generale.

#### **Comunicazioni e richieste formali di esercizio dei diritti da parte dell'interessato**

L'Interessato può inviare le richieste formali di esercizio dei propri diritti oppure segnalazione di presunte inottemperanze o violazioni tramite i canali di comunicazione cartacea ovvero elettronica descritti nel seguito.

**Richieste formali di esercizio dei diritti da parte dell'Interessato**, preferibilmente tramite utilizzo dell'apposita modulistica reperibile sul sito dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali: [www.garanteprivacy.it/home/modulistica](http://www.garanteprivacy.it/home/modulistica), indirizzate al **Titolare del Trattamento e/o al DPO** e da trasmettere ai recapiti istituzionali indicati nell'Informativa Generale della SRR, pubblicata nel proprio sito web: [www.srrpalermo.it](http://www.srrpalermo.it), alla sezione Privacy del predetto sito.

**Segnalazioni formali, in caso di presunta violazione dei dati o di immotivata inottemperanza alle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato**, da inviare al **DPO**, i cui dati di contatto sono disponibili nell'informativa pubblicata sul sito web istituzionale.

Si precisa che la SRR ha predisposto la presente procedura per le richieste formali al fine di assicurare il rispetto dei seguenti parametri qualitativi:

- Acquisizione delle richieste in data certa;
- Identificazione dell'Interessato richiedente;
- Non ricusabilità delle richieste;
- Tracciamento dei tempi di risposta da parte dell'Ente;
- Verifica del destinatario della documentazione prodotta in adempimento alle richieste.

#### **Tipologia di richieste di esercizio dei diritti**

L'Interessato al trattamento dei dati personali, attraverso le forme di comunicazioni succitate, può esercitare i seguenti diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679:

- **Accesso ai dati personali (art. 15 del GDPR),**
- **Richiesta di intervento sui dati (artt. 16-18 del GDPR),**
- **Richiesta di limitazione del trattamento (art. 18 del GDPR),**
- **Richiesta di Portabilità dei dati (art. 20 del GDPR),**
- **Oposizione al trattamento (art. 21 del GDPR),**

La presente procedura non regola l'esercizio del **diritto di accesso ai dati personali** nei seguenti casi:

- **dati personali sottoposti a contitolarità per i quali l'ente non ha competenza;**
- **dati personali di qualsiasi tipologia non più disponibili presso l'ente a seguito di:**
  - **cessazione dei termini di custodia/conservazione;**
  - **cessazione di utilità ai fini dei trattamenti in essere;**
  - **anonimizzazione dei riferimenti direttamente o indirettamente volti a rilevare l'identità dell'interessato;**
- **dati personali per i quali non è esercitabile il diritto di accesso, in base a specifiche norme di legge (es. dati riconducibili ai rapporti tra l'Ente e le Autorità Giudiziarie o di Polizia).**

La presente procedura non regola l'esercizio del **diritto di rettifica/integrazione di dati personali** relativi a:

- **Dati sullo stato di salute riconducibili a prestazioni sanitarie;**
- **Dati anagrafici identificativi e di recapito acquisiti da fonti autoritative;**
- **Dati personali non più disponibili presso l'Ente a seguito di:**
  - **cessazione dei termini di custodia/archiviazione;**
  - **cessazione di utilità ai fini dei trattamenti in essere;**
  - **anonimizzazione dei riferimenti direttamente o indirettamente volti a rilevare l'identità dell'interessato.**

## **8 - MODALITA' OPERATIVA DI GESTIONE DELLE RICHIESTE FORMALI**

Il Titolare del trattamento provvede alla gestione e all'espletamento delle richieste di esercizio dei diritti, secondo la presente procedura e nel rispetto del GDPR, per il tramite dei propri **Referenti Privacy**, ai quali sono affidati i compiti di supervisione e coordinamento di tutte le attività poste in atto dalla SRR, ciascuno per quanto attiene all'area funzionale di rispettiva competenza.

In particolare, con riguardo al monitoraggio delle tempistiche di espletamento delle azioni necessarie ad adempiere alle richieste dell'Interessato, si precisa che:

- il termine per ottemperare alla richiesta dell'Interessato è di **30 giorni solari** e può essere prorogato di ulteriori **60 giorni**, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. In tal caso il Titolare, tramite il Capo del Servizio competente, informa l'interessato di tale proroga e dei motivi del ritardo, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta al protocollo generale della SRR;
- le informazioni fornite all'interessato ed eventuali comunicazioni e azioni intraprese 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;
  - b) oppure rifiutare di soddisfare la richiesta.

A seguito della ricezione della richiesta si procede alla verifica della legittimità della stessa, nonché della veridicità e completezza delle informazioni ricevute.

La richiesta viene valutata sulla base dei seguenti aspetti:

- **Valutazione dell'identificabilità del richiedente:**
  - qualora la richiesta provenga direttamente dall'interessato, dovranno essere richiesti gli estremi del documento di identità in corso di validità dello stesso;
  - qualora la richiesta provenga da parte di un terzo a ciò delegato (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;
  - qualora la richiesta provenga da parte di un legale 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 del legale, il mandato conferito nell'ambito della sua professione o delega scritta e firmata da parte dell'interessato.
- **Legittimità della richiesta:** valutazione della presenza di eventuali condizioni ostative all'evasione della richiesta (es. impossibilità di cancellazione dei dati per motivi di ordine superiore, quali salute o sicurezza pubblica, etc.);
- **Veridicità della richiesta:** valutazione dell'esistenza dei dati che riguardano l'interessato;
- **Completezza della richiesta:** verifica che i dati ricevuti siano completi al fine di evadere la richiesta;

A seconda dell'esito della valutazione, la richiesta viene classificata in:

- **Evadibile:** la richiesta è legittima, completa e non ci sono elementi ostativi alla richiesta;
- **Ricusabile:** la richiesta non è legittima e sussistono motivazioni che portano a procedere a rigettare la richiesta dandone riscontro formale all'interessato;
- **Informazioni mancanti:** si procede con la richiesta formale di integrazione di informazioni all'interessato.

Di seguito sono elencati i compiti dei vari soggetti che agiscono secondo l'Organigramma Privacy della SRR (*anche esso pubblicato sul sito nell'apposita sezione Privacy, in allegato al Regolamento interno in materia che ne determina il presupposto*), nel rispetto di quanto previsto dal GDPR.

#### **Il Referente Privacy:**

1. riceve ed identifica univocamente la richiesta di esercizio dei diritti, verifica la completezza della richiesta e la presenza di idoneo documento identificativo dell'Interessato;
2. valuta in maniera preliminare la congruità e la ricusabilità della richiesta, eventualmente chiedendo il parere di competenza al Responsabile Protezione Dati (DPO);

3. nel caso la richiesta di esercizio sia da ritenersi "ricusabile", fornisce tempestiva comunicazione all'interessato facendo riferimento ai dati di contatto indicati nella richiesta;
4. nel caso in cui la richiesta di esercizio sia da ritenersi "non ricusabile", smista la richiesta al Capo Servizio cui fa capo il trattamento oggetto di richiesta, per ottemperare a quanto richiesto dall'Interessato indicando i tempi massimi di risposta;
5. nel caso in cui più Servizi dell'ente siano chiamati ad ottemperare alla richiesta, il Referente o entrambi i Referenti Privacy – qualora il trattamento coinvolga più Aree funzionali - coordina/no le attività dei vari responsabili;
6. riceve la comunicazione di adempimento da parte del Responsabile interno nei termini previsti;
7. monitora circa il rispetto della tempistica per la conclusione dei procedimenti relativi alle istanze di esercizio dei diritti;
8. segnala al Titolare e al Responsabile Protezione Dati casi di immotivata inottemperanza alle richieste di esercizio dei diritti;
9. comunica al Titolare e al Responsabile Protezione Dati ogni eventuale criticità rilevata nello svolgimento delle attività, segnalando eventuali violazioni dei dati riscontrate, per consentire il rapido espletamento degli obblighi di comunicazione al Garante per la tutela dei dati personali.

#### **Il Responsabile della Protezione Dati (DRP/DPO):**

1. riceve le segnalazioni di immotivata ottemperanza alle richieste di esercizio dei diritti o di presunta violazione dei dati;
2. fornisce supporto e consulenza ai Referenti Privacy e ai Designati al trattamento (Responsabili di Servizio);
3. nel caso vengano riscontrate delle non conformità nel trattamento o una immotivata inottemperanza delle richieste di esercizio dei diritti, comunica al Titolare del trattamento le azioni correttive/migliorative da adottare (e la relativa tempistica) per assicurare la tutela dei diritti dell'Interessato;
4. nel caso venga riscontrata una violazione dei dati, ne dà tempestiva comunicazione per l'attivazione del processo previsto dalla procedura di "Data Breach" (altresì pubblicata nell'apposita sezione dedicata del sito web istituzionale);
5. coopera costantemente con i Referenti Privacy per la revisione, adeguamento, miglioramento dei processi e delle attività afferenti alla tutela dei diritti dell'Interessato.

#### **Designato al Trattamento (Responsabili di Servizio):**

1. riceve le richieste di esercizio dei diritti, consegnate dal Referente Privacy dell'Area funzionale competente e ritenute dallo stesso "non ricusabili";
2. analizza le richieste e mette in atto tutte le azioni necessarie ad ottemperare alle stesse nelle tempistiche indicate a monte dal relativo Referente Privacy e, comunque, di norma, non oltre 30 giorni dal ricevimento della richiesta al protocollo aziendale;
3. comunica l'esito della richiesta all'Interessato, anche nel caso in cui la valutazione dello stesso si discosti da quella del Referente Privacy di proprio riferimento. Detta comunicazione viene inviata, per conoscenza, anche al Referente Privacy di rispettiva competenza;
4. nel caso in corso di esecuzione delle attività richieste riscontrasse la necessità di supporto circa le indicazioni del GDPR, inoltra richiesta di consulenza al Responsabile Protezione Dati (DPO);
5. nel caso in cui riscontri l'impossibilità oggettiva di ottemperare alla richiesta o la necessità di tempi di risoluzione maggiori, comunica all'Interessato le motivazioni e le eventuali tempistiche di esitazione aggiuntive (nei limiti del termine massimo di 60 gg. a far data dal giorno di ricevimento dell'istanza). Detta comunicazione viene altresì inviata anche al Referente Privacy cui fa capo il soggetto Designato;
6. segnala al Titolare, al Referente Privacy e al Responsabile Protezione Dati ogni eventuale criticità rilevata nello svolgimento delle attività di propria competenza, segnalando eventuali violazioni dei dati riscontrate, per consentire il rapido espletamento degli obblighi di comunicazione al Garante per la tutela dei dati personali.

### **Archiviazione e Registro delle richieste di esercizio dei diritti**

Tutte le richieste di esercizio dei diritti dell'Interessato, vengono individuate univocamente, registrate al Protocollo Informatico Generale ed archiviate a cura del Referente Privacy di rispettiva competenza.

È istituito un registro delle richieste di esercizio dei diritti.

Il registro può essere tenuto sia in formato cartaceo sia informato elettronico.

Ogni Referente Privacy custodisce ed aggiorna il proprio registro delle richieste di esercizio dei diritti, contenente almeno le seguenti informazioni:

- **Data di ricevimento;**
- **Dati identificativi e recapiti dell'Interessato richiedente;**
- **Diritto esercitato;**
- **Descrizione sintetica dell'oggetto della richiesta;**
- **Esito della richiesta;**
- **Data di accettazione della richiesta;**
- **Data di comunicazione all'Interessato circa gli esiti della richiesta;**
- **Eventuali note e/o segnalazioni utili.**

## **9 - OSSERVANZA DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROTEZIONE DATI PERSONALI**

È obbligatorio applicare ed attenersi alle disposizioni dettate in materia di protezione dati personali e di misure minime di sicurezza, ai sensi del GDPR 2016/679 e della normativa nazionale in vigore.

Il mancato rispetto o la violazione delle regole contenute nella presente procedura è perseguibile con appositi provvedimenti disciplinari nonché con eventuali ed ulteriori azioni civili e penali consentite dalle norme vigenti ed in materia applicabili.

## **10 - AGGIORNAMENTO E REVISIONE**

Tutti gli utenti possono proporre - qualora ritenuto necessario - apposite integrazioni o modifiche da apportare alla presente procedura. Le proposte verranno esaminate dal personale specificamente competente in materia ed eventualmente accolte.

La presente procedura è soggetta ad apposita revisione in caso di mutati aspetti organizzativi o di sopravvenute novelle legislative o regolamentari.

Palermo, li 20.01.2022