

## ***MODALITÀ OPERATIVE DI RICHIESTA E GESTIONE DELLA STESSA***

1. Tipologia di richieste di esercizio dei diritti	2
2. Comunicazioni e richieste formali di esercizio dei diritti	2
3. Modalità operative di evasione delle richieste dell'interessato	3
4. Soggetti coinvolti nel processo di tutela dei diritti dell'interessato e nella gestione delle richieste di esercizio degli stessi	4
a. Ufficio Compliance & Privacy (C&P)	4
b. Responsabile della protezione dati (DPO)	4
c. Designato o Autorizzato al trattamento competente	4
5. Periodo di conservazione	5
6. Archiviazione della documentazione	5
7. Gestione Data Beach	6

## MODALITA' OPERATIVE DI RICHIESTA E GESTIONE DELLA STESSA

Nel presente capitolo sono descritte le modalità operative adottate dalla Società per assicurare all'interessato l'esercizio dei propri diritti ed applicabili a tutti i trattamenti effettuati e indicati nel "Registro dei Trattamenti", in conformità all'informativa fornita all'interessato e nel rispetto di quanto previsto dal GDPR

In tutte le attività che prevedono il trattamento dei dati personali, infatti, l'interessato può chiedere informazioni circa le modalità di trattamento e l'esercizio dei propri diritti. Di norma le richieste devono pervenire in forma scritta, salvo limitatamente a informazioni generiche sulle modalità di trattamento dei dati personali e sulle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato che possono avvenire verbalmente.

Di seguito vengono descritti i diritti esercitabili, come riepilogati nell'Allegato PG-TM-04-A01-00 "Tipologie di diritti esercitabili dai soggetti interessati in conformità al GDPR", e le fasi di ricezione della richiesta, dell'istruttoria necessaria alla sua valutazione, la 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.

### 1. Tipologia di richieste di esercizio dei diritti

I diritti esercitabili direttamente dall'interessato sono quelli indicati dagli artt. 15-21 del GDPR:

- **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)
- **opposizione al trattamento** (art. 21 del GDPR)

La presente Procedura considera i diritti esercitabili direttamente dall'interessato indicati precedentemente escludendo però la regolamentazione del diritto di accesso, rettifica e cancellazione nei seguenti casi:

- Diritto di accesso e di cancellazione
  - dati personali sottoposti a contitolarietà su cui TM non ha competenza;
  - dati personali di qualsiasi tipologia di cui non si dispone per cessazione dei termini di custodia/archiviazione:
    - cessazione dei termini di custodia/archiviazione;
    - anonimizzazione dei dati per fini statistici;
  - dati personali per i quali non è esercitabile il diritto di accesso, in base a specifiche norme di legge (es. dati riconducibili ai rapporti con le Autorità Giudiziarie o di Polizia).
- Diritto di rettifica
  - dati anagrafici identificativi e di recapito acquisiti da fonti autoritative (es. anagrafe tributaria);
  - dati personali non più disponibili presso TM a seguito di:
    - cessazione dei termini di custodia/archiviazione;
    - cessazione di utilità ai fini dei trattamenti in essere;
    - anonimizzazione dei dati per fini statistici.

### 2. Comunicazioni e richieste formali di esercizio dei diritti

Le richieste di esercizio dei diritti possono riguardare anche segnalazioni di presunte inottemperanze o violazioni tramite i canali di comunicazione cartacea ovvero elettronica descritti in seguito e devono pervenire in forma scritta al:

- **Titolare del Trattamento, per il tramite dell'Ufficio C&P** tramite modello di richiesta disponibile su [www.trentinomarketing.org](http://www.trentinomarketing.org) nella sezione privacy (PG-TM-04-M01-00 "Format richiesta gestione diritti dell'Interessato"), da inviare tramite PEC a [trentino-marketing@pec.visittrentino.it](mailto:trentino-marketing@pec.visittrentino.it), tramite posta ordinaria o all'indirizzo di posta elettronica [privacy@trentinomarketing.org](mailto:privacy@trentinomarketing.org), nel caso di richieste formali di esercizio dei diritti;
- **DPO**, all'indirizzo e-mail [dpo@trentinosviluppo.it](mailto:dpo@trentinosviluppo.it), nel caso di segnalazioni per presunte inottemperanze o violazioni.

L'acquisizione delle richieste formali tramite le modalità sopra indicate si rende necessaria per poterle inserire nel protocollo aziendale e quindi:

- attribuire una data certa alle richieste;
- identificare l'interessato e verificarne la richiesta e l'esistenza dei suoi dati personali;
- tracciare i tempi di risposta da parte dell'Ufficio C&P.

### 3. Modalità operative di evasione delle richieste dell'interessato

Il Titolare provvede alla gestione e all'espletamento delle richieste di esercizio dei diritti, in conformità alle indicazioni contenute nella presente Procedura e nel rispetto del GDPR, per il tramite dell'Ufficio C&P al quale sono affidati i compiti di supervisione e coordinamento di tutte le attività poste in atto da TM. In particolare, il monitoraggio delle tempistiche e dell'espletamento delle azioni necessarie per adempiere alle richieste dell'interessato.

Si precisa che:

- il termine per ottemperare alla richiesta è di 30 giorni 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 Responsabile di Area/Team competente, informa l'interessato di tale proroga e dei motivi del ritardo entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta protocollata;
- le informazioni e le comunicazioni fornite dall'interessato, così come le eventuali attività necessarie per fornirle, devono essere effettuate gratuitamente;
- solamente se le richieste dell'interessato sono manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il Titolare può alternativamente scegliere di:
  - 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) rifiutare di soddisfare la richiesta.

A seguito della ricezione della richiesta, sempre oggetto di protocollazione al fine di attribuirvi la data di ricezione utile al calcolo dei termini di risposta, si procede alla verifica della legittimità della stessa, nonché della correttezza e completezza di quanto riportato. Qualora necessario può essere attivato, da parte dell'Ufficio C&P, l'eventuale supporto del DPO.

La richiesta viene valutata sulla base dei seguenti aspetti:

- valutazione dell'identificabilità del richiedente:
  - se la richiesta proviene direttamente dall'interessato dovranno essere richiesti gli estremi del suo documento di identità in corso di validità;
  - qualora la richiesta provenga da parte di genitori e/o persone che ai sensi dell'art. 320 e ss cod. civ. esercitano la potestà sul minore dovranno essere richiesti gli estremi del documento di identità in corso di validità di chi presenta la richiesta;
  - qualora la richiesta provenga invece da parte di un terzo a ciò delegato 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;
  - se invece la richiesta dell'interessato provenga da parte di un legale da lui incaricato, dovranno essere richiesti oltre agli estremi del documento di identità in corso di validità dell'interessato anche la delega scritta, debitamente sottoscritta dall'interessato, conferita al legale.

- legittimità della richiesta: valutazione della presenza di eventuali condizioni ostative all'evazione della richiesta (es. impossibilità di cancellazione dei dati, 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 sussistono elementi ostativi alla richiesta;
- **ricusabile**: la richiesta non è legittima e sussistono motivazioni per rigettare la richiesta dandone riscontro formale all'interessato;
- **informazioni mancanti**: si richiede all'interessato di integrazione le informazioni mancanti.

#### **4. Soggetti coinvolti nel processo di tutela dei diritti dell'interessato e nella gestione delle richieste di esercizio degli stessi**

Nel presente paragrafo sono descritti i compiti dei vari soggetti coinvolti nel processo di tutela dei diritti dell'interessato e nella gestione delle richieste di esercizio degli stessi, nel rispetto di quanto previsto dal GDPR.

#### **5. Ufficio Compliance & Privacy (C&P)**

- riceve e identifica univocamente la richiesta di esercizio dei diritti, verifica la completezza della richiesta;
- valuta in maniera preliminare la congruità e la ricusabilità della richiesta, eventualmente chiedendo il parere del DPO;
- nel caso ritenga "ricusabile" la richiesta dell'interessato ne dà tempestiva comunicazione allo stesso;
- nel caso in cui la richiesta di esercizio sia da ritenersi "non ricusabile", smista la richiesta al Responsabile di Area/Team competente, per ottemperare a quanto richiesto dall'interessato indicandone i tempi massimi di risposta;
- nel caso in cui siano coinvolte più Aree/Team l'Ufficio C&P ne coordina le attività;
- monitora il rispetto della tempistica di risposta alla richiesta dell'interessato;
- segnala al Titolare e al DPO eventuali casi di immotivata inottemperanza alla richiesta di esercizio dei diritti o di presunta violazione dei dati;
- nel caso venga riscontrata una violazione dei dati, ne dà comunicazione al Titolare/Amministratore di Sistema per l'attivazione della procedura "Data Breach";

#### **6. Responsabile della Protezione Dati (DPO)**

- riceve le segnalazioni di immotivata ottemperanza alle richieste di esercizio dei diritti o di presunta violazione dei dati;
- fornisce supporto e consulenza all'Ufficio C&P;
- 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/migliorativi da adottare (e la relativa tempistica) per assicurare la tutela dei diritti dell'interessato;
- nel caso venga riscontrata una violazione dei dati, ne dà comunicazione all'Ufficio C&P";
- coopera con l'Ufficio C&P per la revisione, adeguamento, miglioramento dei processi e delle attività afferenti alla tutela dei diritti dell'interessato.

#### **7. Designato o Autorizzato al Trattamento competente**

- riceve le richieste di esercizio dei diritti dall'Ufficio C&P;

- procede a dare riscontro alle richieste nel minor tempo possibile e comunque non superiore a quello indicato dall'Ufficio C&P;
- comunica l'esito della verifica all'Ufficio C&P così che quest'ultimo possa dare riscontro alla richiesta all'interessato;
- comunica all'Ufficio C&P l'eventuale impossibilità oggettiva a procedere o la necessità di ulteriore tempo per poter dare riscontro alla richiesta;
- segnala all'Ufficio C&P eventuali violazioni dei dati riscontrate, per consentire il rapido espletamento dalla procedura "Data Breach".

## 8. Periodo di conservazione

I documenti e/o file contenenti dati personali, il cui trattamento e conservazione non siano più necessari, una volta decorsi i **rispettivi periodi di conservazione**, devono essere **irreversibilmente cancellati e/o permanentemente distrutti** dai relativi supporti elettronici o cartacei secondo le procedure di sicurezza e gli standard adottati dal Titolare. L'iter dovrebbe prevedere i seguenti step:

- individuazione dei **termini di conservazione** adeguati in relazione ai dati trattati ed alle finalità di trattamento;
- mantenimento dei dati personali per il **tempo di conservazione necessario per le finalità** per cui sono stati raccolti;
- **cancellazione/distruzione in maniera sicura, o anonimizzare irreversibilmente**, dei dati personali non più necessari e, comunque, allo spirare dei termini di conservazione espressamente previsti.

Si riportano qui di seguito, distinti per tipologia, i termini di conservazione presenti in azienda:

TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO	PERIODO DI RETENTION
creazione e registrazione di un profilo	fino alla cancellazione del profilo
attività di marketing sulla base dei servizi già acquistati dall'utente	fino a opposizione dell'utente ma non oltre 14 mesi dalla raccolta del dato
attività di marketing generico	fino a revoca del consenso ma comunque non oltre 48 mesi dalla raccolta del consenso stesso
attività di profilazione	fino a revoca del consenso ma comunque non oltre 48 mesi dalla raccolta del consenso stesso

Terminato tale periodo, o anticipatamente dietro espressa richiesta dell'interessato, i dati saranno cancellati e/o anonimizzati per essere utilizzati ai soli fini statistici.

## 9. Archiviazione della documentazione

L'ufficio C&P tiene apposito registro, cartaceo o in formato elettronico, che ricomprende tutte le richieste/esercizio dei diritti ricevuti prevedendo, ove opportuno, l'archiviazione della documentazione. Il registro deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- data di arrivo della richiesta;
- dati identificativi e recapiti del soggetto richiedente;
- la tipologia di diritto esercitato;
- descrizione sintetica della richiesta;
- esito della richiesta;
- data di comunicazione dell'esito della valutazione e/o risposta alla richiesta;
- eventuali note e/o segnalazioni utili.

## **10. Gestione Data Beach**

Nel caso si presenti un caso di Data Breach e/o si sospetti anche solo una potenziale violazione dei dati personali il dipendente deve subito attivare l'Ufficio Compliance & Privacy. Quest'ultimo avrà cura di attivare il Direttore dell'Area Internal Audit e, se necessario, il Direttore dell'Ufficio Sistemi Informativi.

In caso di concreta, sospetta e/o avvenuta violazione dei dati personali, è di estrema importanza assicurare che la stessa sia affrontata immediatamente e correttamente al fine di minimizzare l'impatto della violazione e prevenire che si ripeta.

Senza ingiustificato ritardo dovrà essere inserito l'evento seguendo le indicazioni presenti nella LG-TS-04 "SISTEMA GESTIONE PRIVACY" che fanno parte integrante della presente procedura con i relativi allegati LG-TS-04-A01 "Gestione delle violazioni di dati (DATA BREACH) GDPR" e nei relativi moduli: LG-TS-04-M01 "Comunicazione data breach"; LG-TS-04-M02 "Valutazione del rischio connesso al data breach"; LG-TS-04-M03 "Registro dei data breach".