

PROCEDURA OPERATIVA PER LA GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ESERCIZIO DEI DIRITTI DEGLI INTERESSATI

1. SCOPO

La presente procedura definisce le operazioni che l'Azienda deve intraprendere nel momento in cui riceve una richiesta da parte di un "interessato" (es. inquilino, assegnatario, dipendente, fornitore persona fisica) volta ad esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR. L'obiettivo della presente procedura è garantire una risposta tempestiva e conforme alla legge, minimizzando il rischio di contenzioso per l'Ente.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- **GDPR - Regolamento (UE) 2016/679:** in particolare i diritti previsti dagli artt. 15-22. Accesso (Art. 15): ad es. estrarre copia dei dati personali trattati; Rettifica (Art. 16): se l'interessato documenta un errore (es. calcolo ISEE errato o cambio residenza non registrato), procedere alla correzione sui gestionali; Cancellazione (Art. 17).

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle richieste pervenute da parte degli interessati in merito ai propri dati personali. Al fine di monitorare le scadenze, l'ATER invita gli interessati a utilizzare canali preferenziali, pur dovendo accettare richieste pervenute con qualsiasi mezzo.

I canali ufficiali sono:

- indirizzo PEC dedicato: protocollo.ater.belluno@pecveneto.it;
- Indirizzo Email dedicato: info@aterbl.it;
- Posta raccomandata A/R presso la sede legale: Belluno (32100), via B. Castellani 2;
- Consegna a mano allo Sportello / Ufficio Protocollo, presso la sede di Belluno.

Nota: si ricorda che le richieste verbali sono ammesse dal GDPR, ma l'operatore che le riceve deve redigere un verbale scritto immediato per tracciare la richiesta e l'identità del richiedente.

4. FASI DELLA PROCEDURA

FASE 1: Ricezione e Identificazione (Giorno 0-3)

L'Ufficio ricevente oppure l'Ufficio Protocollo o deve:

- **Verificare l'identità:** è fondamentale accertarsi che chi chiede i dati sia effettivamente l'interessato (o un suo delegato munito di procura valida).
 - *Azione:* qualora il soggetto non sia identificato a vista, o non utilizzi canali certificati (es. PEC personale/SPID), richiedere copia del documento di identità (se non allegato) nel rispetto del principio di minimizzazione dei dati ex art. 5 GDPR.
 - *Cautela ATER:* non fornire dati telefonici o via email ordinaria senza certezza dell'identità per evitare accessi abusivi.
- **Protocollo:** registrare la richiesta nel protocollo in entrata con oggetto "Privacy - Esercizio Diritti" [classificazione archivistica: 1. Amministrazione → 3. Archivio generale → 3. Richieste di accesso agli atti].

- **Smistamento:** inoltrare immediatamente la richiesta al Referente Privacy Interno e, per conoscenza, al DPO (*Data Protection Officer*).

FASE 2: Valutazione Preliminare (Giorno 4-7)

Il Referente Privacy, con il supporto del DPO se necessario, valuta:

- **Chiarezza:** La richiesta è generica? (es. "voglio tutti i miei dati"). In tal caso, si può chiedere all'interessato di precisare l'ambito della richiesta.
- **Fondatezza:** La richiesta è manifestamente infondata o eccessiva (ripetitiva)?
 - In caso affermativo, l'ATER può rifiutare la richiesta o addebitare un contributo spese, motivando la decisione.
- **Distinzione Legge 241/90 o Accesso Civico:** Verificare se la richiesta è un vero esercizio diritti GDPR o un Accesso agli Atti Amministrativi (ex L. 241/1990) o una richiesta di Accesso Civico (ex art. 5, L. 33/2013).
 - *Esempio:* se l'inquilino chiede la graduatoria completa per vedere il punteggio degli altri, è una richiesta di accesso ex Legge 241/90 (e va gestita dall'Ufficio Legale/Amministrativo), non è un accesso GDPR (che riguarda solo i propri dati).

FASE 3: Istruttoria e Raccolta Dati (Giorno 8-20)

Il Referente Privacy / Dirigente amministrativo coinvolge gli uffici competenti in argomento:

- **Accesso (Art. 15):** Estrarre copia dei dati personali trattati (anagrafica, situazione debitoria, contratti).
- **Rettifica (Art. 16):** Se l'interessato documenta un errore (es. calcolo ISEE errato o cambio residenza non registrato), procedere alla correzione sui gestionali.
- **Cancellazione (Art. 17):**
 - *Attenzione:* Spesso l'ATER non può cancellare i dati su richiesta (es. storico morosità, dati contrattuali) perché il trattamento è necessario per un obbligo di legge o per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.
 - *Azione:* Verificare se sussiste un obbligo di conservazione (es. 10 anni per scritture contabili). Se sì, il diritto alla cancellazione viene negato motivatamente.

FASE 4: Riscontro all'Interessato (Entro 30 Giorni)

L'ATER deve fornire riscontro entro 1 mese dal ricevimento.

- **In caso di accoglimento:** Si invia una lettera formale (PEC o Raccomandata) con allegati i dati estratti (in formato leggibile) o la conferma dell'avvenuta rettifica/cancellazione. I dati devono essere trasmessi in modo sicuro (es. allegati protetti da password).
- **In caso di rigetto (totale o parziale):** Si comunica il motivo giuridico del diniego (es. "I dati non possono essere cancellati in quanto necessari per accertamento di diritti in sede giudiziaria o per obblighi di legge ex art. 17 par. 3 GDPR") e si informa l'interessato della possibilità di proporre reclamo al Garante o ricorso giurisdizionale.
- **Proroga:** Se la richiesta è molto complessa, il termine può essere prorogato di 2 mesi (totale 3 mesi), inviando una comunicazione di attesa e motivazione entro il primo mese.

GRATUITÀ

L'esercizio dei diritti è, di norma, gratuito. L'ATER si riserva di addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi solo in caso di richieste di ulteriori copie della stessa documentazione già fornita.

REGISTRO DELLE RICHIESTE

ATER mantiene presso la Segreteria di Direzione un “Registro delle Richieste di Esercizio dei Diritti” contenente:

- Data ricezione;
- Nome richiedente;
- Tipo di diritto (Accesso, Cancellazione, etc.);
- Esito (Accolto/Respinto/Parziale);
- Data risposta.

Questo registro è essenziale per dimostrare la accountability in caso di ispezione del Garante.

5. RESPONSABILITA' DI PROCESSO

La responsabilità della corretta applicazione del processo è ripartita come segue: l'Ufficio ricevente e l'Ufficio Protocollo sono responsabili, rispettivamente, della ricezione e registrazione della richiesta; il Dirigente Amministrativo, con il supporto del DPO se necessario, è responsabile della valutazione preliminare e dell'istruttoria; gli Uffici aziendali competenti in argomento supportano l'estrazione o la modifica dei dati.

6. RESPONSABILITA' ADEMPIMENTI

Ai fini degli adempimenti richiesti dalla normativa, il Responsabile e gli addetti dell'Ufficio hanno la responsabilità di:

- **PTPC:** garantire l'imparzialità dell'azione amministrativa, segnalando a chi di dovere condotte non conformi / data breach.
- **D.lgs 231/2001:** comportarsi con correttezza e trasparenza nei confronti dell'utenza e dell'Ente.
- **D.lgs 81/2008:** N.A.
- **Privacy:**
 - ove non vi siano altri mezzi per identificarlo, verificare con certezza l'identità dell'interessato richiedendo copia del documento di identità (se non già allegato) o se il soggetto non sia stato identificato a vista.
 - Distinguere chiaramente se la richiesta è un vero esercizio diritti GDPR, un Accesso agli Atti Amministrativi (ex Legge 241/1990) o una richiesta di Accesso civico (Art. 5 del D-Lgs 33/2013).

- In caso di richiesta di cancellazione (Art. 17 del GDPR), verificare attentamente se sussiste un obbligo di conservazione di legge che ne impedisca l'esecuzione.
- Fornire riscontro all'interessato entro 1 mese (prorogabile di 2 mesi per richieste molto complesse) trasmettendo i dati in modo sicuro (es. allegati protetti da password) o motivando giuridicamente l'eventuale diniego.
- Qualora dalla richiesta dell'interessato (o durante la sua istruttoria) emerga che i dati sono stati oggetto di distruzione, perdita, modifica o divulgazione non autorizzata, il Responsabile deve attivare immediatamente la procedura di tracciamento dell'incidente di sicurezza, compilando l'apposito Registro (Modulo PG 21 - D) e informando il DPO.
- Notiziare il DPO aziendale di ogni aggiornamento/revisione della presente procedura.

ALLEGATI

Modulo PG 21 - A: Modulo standard per l'esercizio dei diritti (pubblicato sul sito web nella sezione Privacy).

Modulo PG 21 - B: Lettera tipo di riscontro positivo (consegna dati).

Modulo PG 21 - C: Lettera tipo di diniego/limitazione (con motivazioni standard pre-compilate).

Modulo PG 21 - D: Registro dei Data Breach (Violazioni dei dati personali ex art. 33 GDPR).

Modulo PG 21 - E: Registro delle richieste degli interessati (GDPR).

Modulo PG 21 - F: Registro delle istanze di Accesso Civico (art. 5, D.lgs 33/2013).

IL DIRETTORE
dott. Alberto Pinto



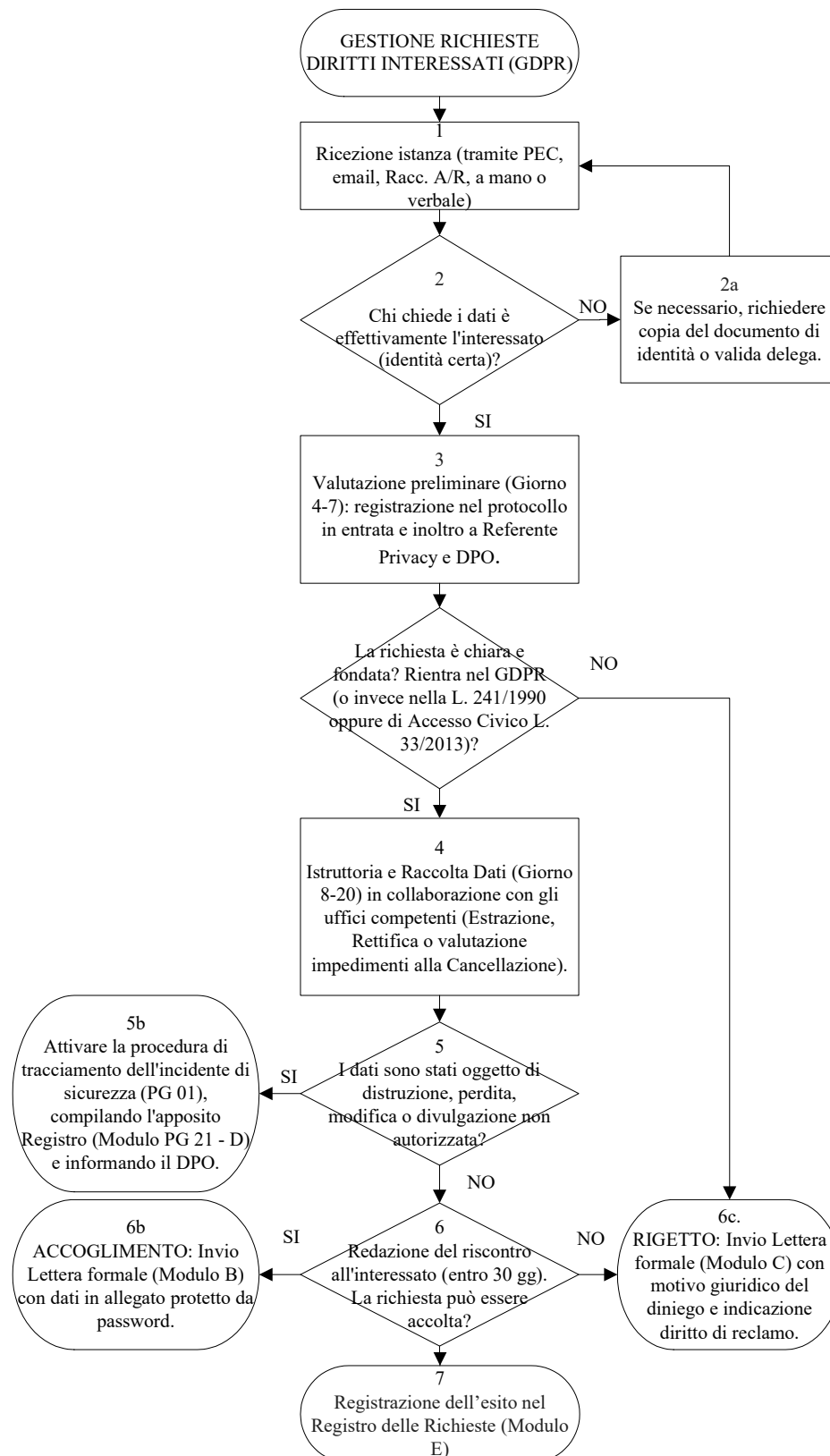


TABELLA SPECIFICHE DI PROCESSO

Fase	Descrizione Attività	Ufficio Coinvolto	Strumenti / Input	Riferimento / Check	Output
Fase 1 (Giorno 0-3)	Ricezione, verifica identità e smistamento.	Ufficio ricevente / Ufficio Protocollo	Modulo A, Documento Identità, PEC/Email	Identificazione certa a vista o documentale	Registrazione a Protocollo
Fase 2 (Giorno 4-7)	Valutazione preliminare di chiarezza, fondatezza e pertinenza (GDPR vs L. 241/90 Vs art.5, D.lgs 33/2013).	Referente Privacy / DPO	Richiesta dell'interessato	Art. 15-22 GDPR; Legge 241/90; Art.5, D.lgs 33/2013.	Conferma avvio istruttoria o richiesta chiarimenti
Fase 3 (Giorno 8-20)	Istruttoria, raccolta dati, verifica obblighi di conservazione.	Referente Privacy, Uffici competenti	Accesso ai gestionali aziendali	Obblighi di conservazione documentale (es. 10 anni scritture contabili)	Dati estratti, corretti o diniego motivato
Fase 4 (Entro 30 gg)	Riscontro finale all'interessato protetto e registrazione esito.	Ufficio preposto	Modulo B / Modulo C	Rispetto tempistica di 1 mese (o proroga)	Lettera di riscontro e aggiornamento Registro (Modulo E)