



## Procedura per la gestione delle segnalazioni e delle richieste in materia di privacy

### SOMMARIO

1. SCOPO E APPLICABILITÀ .....	2
2. RIFERIMENTI NORMATIVI .....	2
3. DEFINIZIONI .....	2-3
4. PRINCIPI .....	3
5. SEGNALAZIONI .....	4
6. PROCEDIMENTO PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI .....	4
6.1. Registrazione e comunicazione per conoscenza al DPO .....	4
6.2. Gestione della segnalazione .....	5
6.3. Omissione o ritardo nella definizione delle segnalazioni .....	5
7. RICHIESTE (O RECLAMI) .....	5
7.1. diritti esercitabili con le richieste (o reclami) .....	5
7.2. Presentazione delle richieste (o reclami) .....	6
7.3. Gestione delle richieste (o reclami) .....	6
7.4. Ritardo nella definizione delle richieste (o reclami) .....	7

Storico delle revisioni		
Rev. n°.	Motivo	Data
0	Edizione originale	13.03.2020
Predisposizione:		Validazione:
DPO dott. Eduardo Ascione		Gruppo di Lavoro ex D.G.R. n. 466/2018



## Procedura per la gestione delle segnalazioni e delle richieste in materia di privacy

### 1. SCOPO E APPLICABILITÀ

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità che gli Uffici della Giunta Regionale della Campania devono seguire per la gestione delle richieste, delle segnalazioni e dei reclami in materia di trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679. Essa si applica sia alle richieste da parte degli interessati che a quelle provenienti dal Garante per la Privacy.

### 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente procedura tiene conto delle seguenti disposizioni:

- Regolamento (UE) 2016/679/UE relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali, coordinato con il D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101;
- Provvedimento Garante Privacy n. 243 del 15 maggio 2014 recante “Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati;
- Deliberazione di Giunta Regionale della Campania n. 466 del 17 luglio 2018 avente ad oggetto “*Prime misure di adeguamento al Regolamento 2016/679/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - General Data Protection Regulation (GDPR)*”;
- Circolare prot. n. 21365 del 18/09/2018
- Circolare prot. n. 595168 del 24.09.2018;
- Circolare prot. n. 661013 del 19/10/2018;
- Circolare prot. n. 749223 del 09/12/2019;
- Circolare prot. n. 318856 del 21/05/2019;
- Circolare prot. n. 242186 del 15/04/2019;
- Circolare prot. n. 242178 del 15/04/2019;
- Circolare prot. n. 99918 del 13/02/2019;
- Circolare prot. n. 138604 del 03/03/2020;
- Circolare prot. n. 146888 del 06/03/2020;
- Circolare prot. n. 203652 del 24/04/2020;
- Circolare prot. n. 245263 del 25/05/2020.

### 3. DEFINIZIONI

<i>Titolare</i>	E' la Giunta Regionale della Campania in quanto titolare del trattamento dei dati personali effettuati dalle strutture regionali ad essa afferenti
<i>Titolare Delegato</i>	Ciascun Dirigente della Giunta Regionale della Campania, ognuno per la parte di propria competenza, in relazione al trattamento di dati personali effettuato nello svolgimento dell'incarico ricevuto in qualità di delegato al Trattamento, secondo quanto previsto dal rispettivo contratto individuale di lavoro, ai sensi della D.G.R N. 466 del 17/07/2018



## Procedura per la gestione delle segnalazioni e delle richieste in materia di privacy

<i>Referente Privacy</i>	La persona che coadiuva il dirigente nell'espletamento dei compiti afferenti la tematica del Trattamento dei dati personali svolti dall'Ufficio
<i>Responsabile esterno del Trattamento</i>	Tutti quei soggetti che, essendo "esterni" all'Amministrazione regionale (quali ad esempio società, consulenti, collaboratori, altri enti ecc.) trattano dati personali per conto dell'Amministrazione regionale.
<i>DPO</i>	<i>Data protection officer</i> o Responsabile per la protezione dei dati, ai sensi dell'articolo 37 del Regolamento
<i>Segnalazione</i>	Qualunque comunicazione, proveniente da un interessato o dal Garante per la Privacy, avente ad oggetto la gestione di dati personali e finalizzata ad ottenere una determinazione da parte del Titolare o del suo Delegato
<i>Richiesta o reclamo</i>	Espressa manifestazione di volontà, rivolta al Titolare o al suo Delegato, dettagliata in relazione ad un singolo episodio o all'intera modalità di gestione dei dati personali, con la quale si intende esercitare uno dei diritti previsti dagli articoli dal 15 al 23 del Regolamento
<i>Interessato</i>	La persona fisica a cui si riferiscono i dati personali. In pratica può essere: <ul style="list-style-type: none"><li>• un dipendente o un collaboratore dell'Amministrazione</li><li>• chiunque ritenga che i propri dati personali siano gestiti da una Struttura della Giunta Regionale della Campania</li></ul>
<i>Dato personale</i>	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.
<i>Trattamento</i>	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.
<i>Diritti degli interessati</i>	Gli interessati ad un trattamento di dati personali hanno i seguenti diritti: <ul style="list-style-type: none"><li>• diritto di accesso;</li><li>• diritto di rettifica;</li><li>• diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio");</li><li>• diritto di limitazione di trattamento;</li><li>• diritto di opposizione.</li></ul>



## Procedura per la gestione delle segnalazioni e delle richieste in materia di privacy

### 4. PRINCIPI

I principi a cui si ispira la presente procedura sono:

- Imparzialità: evitare qualsiasi pregiudizio nei confronti del reclamante, della persona contro cui si reclama o dell'Amministrazione;
- Riservatezza: il processo è progettato per proteggere l'identità del reclamante, per quanto ragionevolmente possibile. Questo aspetto è molto importante per evitare di scoraggiare possibili reclami da parte di persone che potrebbero temere eventuali disagi o discriminazioni nel fornire dettagli;
- Completezza: scoprire i fatti rilevanti, parlare con le persone coinvolte nel reclamo da entrambe le parti per stabilire una posizione comune e per verificarne le spiegazioni, ogniqualevolta possibile;
- Equità: fornire un trattamento equo a tutti;
- Sensibilità: ciascun caso viene considerato nel merito, prestando la dovuta attenzione a differenze ed esigenze individuali;
- Miglioramento continuo: il miglioramento continuo del processo di trattamento dei dati personali è l'obiettivo costante dell'Amministrazione e viene perseguito anche attraverso l'implementazione della presente procedura.

### 5. SEGNALAZIONI

Le segnalazioni, come detto, possono pervenire direttamente dagli interessati o dal Garante per la Privacy.

#### 5.1. Segnalazioni degli interessati

Gli interessati, cioè le persone fisiche coinvolte in un trattamento dati effettuato da una delle Strutture amministrative della Giunta Regionale della Campania, possono far pervenire segnalazioni in merito alle modalità con le quali il trattamento stesso è effettuato.

La segnalazione può essere presentata alternativamente nelle seguenti forme:

- a mani, mediante deposito agli Uffici di protocollo;
- a mezzo posta raccomandata;
- a mezzo e-mail istituzionale o posta elettronica certificata agli indirizzi rinvenibili sul portale regionale nella sezione "Regione/Uffici e contatti";
- a mezzo pec: [urp@pec.regione.campania.it](mailto:urp@pec.regione.campania.it).

In qualunque modalità venga presentata, alla segnalazione deve essere allegato un documento di riconoscimento del segnalante. Non verranno prese in considerazione le segnalazioni prive di documento e quelle anonime.

Qualora una segnalazione provenisse a mezzo telefono, il segnalante dovrà essere invitato a formalizzarla secondo una delle modalità individuate in precedenza.

Il reclamo può essere sottoscritto direttamente dall'interessato oppure, per suo conto, da un avvocato, un procuratore, un organismo, un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro. In tali casi, è necessario conferire una procura da depositarsi presso l'Amministrazione assieme a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del reclamo presentato e un recapito per l'invio di comunicazioni anche tramite posta elettronica, fax o telefono.



## Procedura per la gestione delle segnalazioni e delle richieste in materia di privacy

### 5.2. Segnalazioni del Garante per la Privacy

Il Garante per la Privacy può far pervenire le proprie segnalazioni all'Amministrazione regionale in qualunque forma.

## 6. PROCEDIMENTO PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

### 6.1. Registrazione e comunicazione per conoscenza al DPO

Il Titolare delegato a cui è stata indirizzata una segnalazione dovrà preliminarmente verificare se la stessa riguardi procedimenti di propria competenza.

Qualora ravvisi la competenza della propria Struttura, provvederà immediatamente a registrare la segnalazione nel Registro dei Trattamenti a margine del trattamento cui si riferisce la segnalazione e, contestualmente, ne darà comunicazione al DPO a mezzo e-mail all'indirizzo [dpo@regione.campania.it](mailto:dpo@regione.campania.it).

A tal fine, il Registro dei Trattamenti andrà implementato con un'ulteriore colonna rubricata "Segnalazioni e Reclami".

Qualora non venga ravvisata la propria competenza, il Titolare delegato che ha ricevuto la segnalazione provvederà immediatamente ad inoltrarla al Titolare delegato competente *ratione materiae*, dandone, anche in tal caso, contestuale comunicazione al DPO.

Nel registro (e nella comunicazione al DPO) andranno riportate le seguenti informazioni:

- a. l'origine della segnalazione (cioè se tale segnalazione è fatta da un dipendente, da un collaboratore, da un terzo oppure dal Garante per la Privacy);
- b. nominativo del segnalatore (Nome e Cognome nel caso di privati, o Organizzazione);
- c. indirizzo e-mail, recapiti telefonici e ogni altro contatto disponibile del segnalante;
- d. descrizione della segnalazione: in cui viene richiesta una descrizione, quanto più chiara possibile, della segnalazione stessa nonché il riferimento ad eventuali documenti utili a chiarire quanto descritto;
- e. chiusura della segnalazione, con indicazione del provvedimento/azione adottata e della relativa data.

### 6.2. Gestione della segnalazione

Il Titolare delegato competente *ratione materiae* valuta la segnalazione e predispone la documentazione relativa per dare "**riscontro**" alla stessa.

Alla segnalazione andrà fornito riscontro **entro 15 giorni**. In casi eccezionali (che dovranno essere motivati e documentati anche nei confronti dell'interessato) sarà possibile rispondere entro trenta giorni.

Il riscontro andrà necessariamente fornito per iscritto, con una modalità idonea a dimostrare l'avvenuta consegna al segnalante (posta raccomandata o pec).

Il riscontro dovrà essere fornito, per opportuna conoscenza ed ogni eventuale valutazione, nel medesimo termine, anche al DPO tramite e-mail.

Alla segnalazione proveniente dal Garante per la Privacy dovrà essere fornito riscontro entro i tempi e con le modalità dallo stesso richiesti.



## Procedura per la gestione delle segnalazioni e delle richieste in materia di privacy

### 6.3. Omissione o ritardo nella definizione delle segnalazioni

Nel caso in cui il Titolare delegato non provveda sulla segnalazione nei termini di cui al precedente punto 6.2., il DPO ne darà comunicazione al rispettivo Dirigente di Struttura di primo livello, che dovrà provvedere entro i successivi 15 giorni, informandone per conoscenza il Garante per la Privacy ed all'interessato.

Nel caso in cui tenuto al riscontro sulla segnalazione fosse proprio un Dirigente di Struttura di primo livello, la comunicazione andrà effettuata al Capo di Gabinetto del Presidente.

## 7. RICHIESTE (O RECLAMI)

Le richieste (o reclami) possono provenire solo dai diretti interessati al trattamento dei dati, anche per il tramite di patrocinatori. Con esse, le persone fisiche (dipendenti, collaboratori o terzi) che si ritengono coinvolti in un trattamento effettuato da Strutture della Giunta Regionale della Campania possono inoltrare un'istanza attraverso la quale chiedono di esercitare uno dei diritti previsti dagli articoli dal 15 al 22 del Regolamento.

### 7.1. diritti esercitabili con le richieste (o reclami)

**7.1.1. Diritto di accesso:** 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 ed alle informazioni previste all'art. 15 del Regolamento;

**7.1.2. Diritto di rettifica:** l'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;

**7.1.3. Diritto alla cancellazione («diritto all'oblio»):** l'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare delegato del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo qualora sussista uno dei motivi indicati all'art. 17 del Regolamento;

**7.1.4. Diritto di limitazione di trattamento:** l'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
- b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- c) benché il titolare del trattamento 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;
- d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

**7.1.5. Diritto di opposizione:** 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 ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni.



## Procedura per la gestione delle segnalazioni e delle richieste in materia di privacy

### **7.2. Presentazione delle richieste (o reclami)**

Si applicano, anche per le richieste (o reclami) le disposizioni di cui al precedente punto 5.1.

### **7.3. Registrazione delle richieste (o reclami) e comunicazione per conoscenza al DPO**

Si applicano, anche per le richieste (o reclami) le disposizioni di cui al precedente punto 6.1.

### **7.4. Gestione delle richieste (o reclami)**

Il Titolare delegato del trattamento fornisce all'interessato le informazioni relative all'azione intrapresa riguardo a una richiesta ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento 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.

**Se non ottempera alla richiesta dell'interessato, 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.**

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.

Dell'esito della richiesta (o reclamo) il Titolare delegato deve informare tempestivamente, entro gli stessi termini, il DPO a mezzo e-mail.

### **7.5. Ritardo nella definizione delle richieste (o reclami)**

Nel caso in cui il Titolare delegato non provveda sulla richiesta (o reclamo) nei termini di cui al precedente punto 6.3., il DPO ne darà comunicazione al rispettivo Dirigente di Struttura di primo livello - che dovrà provvedere entro i successivi 15 giorni - e informerà per conoscenza il Garante per la Privacy e l'interessato.

Nel caso in cui tenuto al riscontro sulla segnalazione fosse proprio un Dirigente di Struttura di primo livello, la comunicazione sarà effettuata al Capo di Gabinetto del Presidente.