

**POLICY PER LA GESTIONE
DELLE ISTANZE DEI SOGGETTI INTERESSATI AI SENSI DEL
RGPD**

SOMMARIO

1. Premessa
 - 1.1. Obiettivo
 - 1.2. Soggetti destinatari
2. Ambito di applicazione
 - 2.1. Diritto di accesso
 - 2.2. Diritto di rettifica
 - 2.3. Diritto all'oblio
 - 2.4. Diritto di limitazione del trattamento
 - 2.5. Diritto di portabilità dei dati
 - 2.6. Diritto di opposizione al trattamento
 - 2.7 Diritto di non essere sottoposto ad un processo decisionale automatizzato
 - 2.8. Limitazioni ai diritti dell'interessato
3. Esercizio dei diritti degli interessati
 - 3.1. Modalità di presentazione delle istanze
 - 3.2. Valutazione e classificazione della richiesta
 - 3.3. Termini per il riscontro
 - 3.4. Modalità del riscontro
 - 3.5. Mancato accoglimento
 - 3.6 Tracciamento del processo

1. Premessa

Il Regolamento generale sulla protezione dei dati delle persone fisiche (Regolamento UE 679/2016) - RGPD - ha stabilito nuove ed uniformi norme all'interno dell'Unione Europea con riferimento alla protezione dei dati personali delle persone ivi residenti. Esso garantisce diritti specifici ai soggetti interessati nei confronti del titolare del trattamento con riferimento alla possibilità di accesso, verifica e controllo, cancellazione dei propri dati personali.

1.1 Obiettivo

Finalità del presente documento è definire le attività, i ruoli e le responsabilità che la Regione, in qualità di Titolare dei dati trattati, pone in essere per la gestione delle richieste ricevute da parte dei soggetti interessati per l'esercizio dei propri diritti, così come previsto dall'articolo 12 del RGPD, fermo restando che, per quanto qui non riportato, si applicano le disposizioni previste nel suddetto regolamento.

1.2 Soggetti destinatari

¹ Allegato modificato dall'articolo 6, comma 1, del r.r. 4 aprile 2025, n. 8, pubblicato sul BUR Lazio 8 aprile 2025, n. 28 (con aggiunta parole alla fine del paragrafo 3).

L'allegato è stato sostituito dall'articolo 34, comma 1, del r.r. 11 aprile 2024, n. 4, pubblicato sul Supplemento n. 1 del BUR Lazio 11 aprile 2024, n. 30

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

- il titolare;
- i soggetti designati dal titolare, ovvero:
 - ☐ il Capo di Gabinetto;
 - ☐ il Direttore generale;
 - ☐ i Direttori di direzioni e di strutture di livello direzionale e agenzie regionali;
 - ☐ l'Avvocato coordinatore.

2. Ambito di applicazione

Ambito di riferimento del presente documento sono i processi di conformità che devono essere rispettati con riferimento all'evasione delle richieste dei soggetti interessati.

Tali richieste rientrano nell'ambito dell'esercizio dei diritti di quest'ultimi, ai sensi degli articoli da 15 a 22 del RGPD (ferme restando le limitazioni di cui all'articolo 23 del RGPD), ossia diritti di:

- a) accesso ai dati (art. 15 del RGPD);
- b) rettifica dei dati (art. 16 del RGPD) ed eventuale notifica ai destinatari dei dati (art. 19 del RGPD);
- c) cancellazione dei dati (diritto all'oblio, art. 17 del RGPD) ed eventuale notifica ai destinatari dei dati (art. 19 del RGPD);
- d) limitazione del trattamento (art. 18 del RGPD) ed eventuale notifica ai destinatari dei dati (art. 19 del RGPD);
- e) portabilità dei dati (art. 20 del RGPD);
- f) opposizione (art. 21 del RGPD);
- g) diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato (art. 22 del RGPD).

La possibilità di esercitare tali diritti è prevista all'interno dell'informativa resa al soggetto interessato.

2.1. Diritto di accesso

L'interessato ha il diritto di richiedere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in caso affermativo, di ottenere l'accesso agli stessi e alle informazioni indicate dall'articolo 15 del RGPD (quali, ad esempio, le finalità del trattamento e le categorie di dati trattati).

Tale accesso non deve ledere i diritti e le libertà altrui; qualora i dati richiesti contengano anche riferimenti a soggetti terzi rispetto all'interessato, il titolare del trattamento deve valutare se la comunicazione di tali dati possa ledere i diritti di libertà dei soggetti terzi. In caso affermativo, occorre applicare una soluzione operativa, quale quella di oscurare i dati relativi a terzi.

In base al Considerando 63 del RGPD, nel caso in cui l'interessato effettui una richiesta di accesso troppo generica, non chiarendo a quali dati si riferisce, si può chiedere un'ulteriore specificazione, in ragione del fatto che la Giunta regionale tratta una notevole quantità di informazioni potenzialmente riferibili all'interessato.

2.2. Diritto di rettifica

L'interessato ha il diritto di richiedere la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti. La rettifica e/o l'integrazione devono avvenire senza ingiustificato ritardo.

2.3. Diritto all'oblio

L'interessato ha il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. La richiesta del soggetto interessato può essere effettuata solo per uno

dei seguenti motivi che il soggetto designato o il soggetto incaricato hanno l'onere di verificare:

- a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
- b) l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera a) o all'articolo 9, paragrafo 2, lettera a) del RGPD e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
- c) l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, del RGPD e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento;
- d) i dati personali sono stati trattati illecitamente;
- e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere ad un obbligo legale.

Il diritto all'oblio non può essere esercitato se il trattamento è necessario:

- a) per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
- b) per l'adempimento di un obbligo legale che richieda il trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito l'Ente;
- c) per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica in conformità dell'articolo 9, paragrafo 2, lettere h) e i), e dell'articolo 9, paragrafo 3;
- d) a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, del RGPD, nella misura in cui il diritto di cui all'articolo 17, paragrafo 1, rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento;
- e) per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Quando la richiesta dell'interessato, a seguito di valutazione, è ritenuta fondata, occorre altresì verificare se i dati di cui si chiede la cancellazione siano stati indicizzati, nel qual caso

occorre chiedere ai motori di ricerca (ad esempio Google, Bing, Yahoo, etc.) la deindicizzazione dei contenuti relativi ai dati personali riferiti all'interessato.

2.4. Diritto di limitazione del trattamento

L'interessato può richiedere la temporanea esecuzione della sola operazione di conservazione dei dati personali trattati dalla Regione, con conseguente inutilizzabilità e inaccessibilità dei dati per tutto il periodo di limitazione, nei casi di seguito indicati:

- a) quando sia contestata l'esattezza dei dati personali che lo riguardano, eventualmente esercitando il diritto di rettifica di cui all'articolo 16 del RGPD; in tali casi la limitazione di trattamento potrà durare per il periodo di tempo necessario a procedere alla verifica dei dati di cui la Regione è in possesso;
- b) quando l'interessato sostiene che il trattamento dei dati personali è illecito, ma si oppone alla cancellazione dei propri dati personali e chiede che ne sia limitato l'utilizzo;
- c) qualora i dati personali siano necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, seppure non più utili alla Regione;
- d) nel caso in cui l'interessato si sia opposto al trattamento dei dati ai sensi dell'articolo 21 del RGPD.

Nonostante sia stata disposta la limitazione di trattamento, i dati personali possono essere eccezionalmente trattati nei seguenti casi:

- a) il trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto della Regione in sede giudiziaria;
- b) per tutelare i diritti di una persona fisica o giuridica diversa dall'interessato istante;
- c) per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro.

A titolo esemplificativo, si rappresentano le modalità attraverso le quali dare seguito a tale

richiesta:

- trasferire temporaneamente i dati personali contrassegnati verso un altro sistema di trattamento;
- contrassegnare i dati personali come inaccessibili agli utenti del sistema di trattamento dei dati;
- rimuovere temporaneamente i dati contrassegnati dal sito web istituzionale.

2.5 Diritto di portabilità dei dati

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 di trasmetterli a un altro titolare del trattamento, senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora siano verificate entrambe le seguenti condizioni:

- il trattamento si basi sul consenso dell'interessato al trattamento dei propri dati personali per una o più finalità specifiche, salvo il caso in cui il diritto dell'Unione o degli Stati membri disponga che l'interessato non possa revocare il divieto di trattare categorie particolari di dati ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 1, del RGPD ovvero il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;
- 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.

2.6. Diritto di opposizione al trattamento

Ai sensi dell'articolo 21 del RGPD 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), del RGPD, compresa la profilazione.

Tale opposizione è volta ad inibire unicamente un determinato utilizzo dei dati personali dell'interessato.

I soggetti designati e incaricati possono continuare a trattare, a seguito di propria valutazione, i dati al cui trattamento l'interessato si è opposto, rappresentando allo stesso interessato l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento, che prevalgono sugli interessi o sui diritti e sulle libertà fondamentali che lo riguardano.

2.7 Diritto di non essere sottoposto ad un processo decisionale automatizzato.

Ai sensi dell'articolo 22 del RGPD, 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.

Quanto sopra a meno che la decisione:

- a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un titolare del trattamento;
- b) sia autorizzata dal diritto dell'Unione Europea o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;
- c) si basi sul consenso dell'interessato.

2.8. Limitazioni ai diritti dell'interessato

È possibile che i diritti dell'interessato di cui ai punti da 2.1 a 2.7 siano limitati da particolari interessi pubblici o di altri privati. In particolare, nell'ambito del bilanciamento tra i diritti riconosciuti all'interessato ai sensi degli articoli da 15 a 22 del RGPD e determinate ipotesi concrete, in cui possa ricorrere l'esercizio degli stessi, il legislatore italiano individua specifici ambiti e materie privilegiate la cui tutela, in certe ipotesi, può determinare una compressione dei diritti dell'interessato.

Con riferimento ai limiti all'esercizio dei diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del RGPD, si applicano, in particolare, gli articoli 2-undecies (limitazioni ai diritti dell'interessato), 2-duodecies (limitazioni per ragioni di giustizia) e 2-terdecies (diritti riguardanti le persone decedute) del d.lgs. 196/2003 e successive modificazioni.

In particolare, ai sensi dell'articolo 2-undecies del suddetto decreto legislativo, i diritti non possono essere esercitati in ragione della possibilità che possa derivare un pregiudizio effettivo e concreto:

- a) agli interessi tutelati in base alle disposizioni in materia di riciclaggio;
- b) agli interessi tutelati in base alle disposizioni in materia di sostegno alle vittime di richieste estorsive;
- c) all'attività di commissioni parlamentari d'inchiesta istituite ai sensi dell'articolo 82 della Costituzione;
- d) alle attività svolte da un soggetto pubblico, diverso dagli enti pubblici economici, in base ad una espressa disposizione di legge, per esclusive finalità inerenti alla politica monetaria e valutaria, al sistema dei pagamenti, al controllo degli intermediari e dei mercati creditizi e finanziari, nonché alla tutela della loro stabilità;
- e) allo svolgimento delle investigazioni difensive o all'esercizio di un diritto in sede giudiziaria;
- f) alla riservatezza dell'identità del dipendente che segnala, ai sensi della normativa vigente, l'illecito di cui sia venuto a conoscenza in ragione del proprio ufficio;
- g) agli interessi tutelati in materia tributaria e allo svolgimento delle attività di prevenzione e contrasto all'evasione fiscale.

3. Esercizio dei diritti degli interessati

Gli interessati che vogliano esercitare uno o più dei diritti ad essi spettanti, devono presentare la relativa domanda all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP), che la inoltra ai soggetti designati dal titolare e tiene traccia delle domande stesse, nonché dei rispettivi riscontri. I soggetti designati dal titolare valutano le domande e provvedono al soddisfacimento delle stesse, tenendo traccia di tutti i passaggi del procedimento relativo a ciascuna di esse.

A insindacabile giudizio del DPO o su esplicita richiesta del Soggetto interessato, anche per fini di rilevante riservatezza degli istanti, è prevista la possibilità che il DPO gestisca direttamente e in piena autonomia, alcuni reclami o segnalazioni in materia di protezione dei dati personali.⁽²⁾

3.1. Modalità di presentazione delle istanze

Le istanze devono essere formulate in modo che sia possibile una identificazione certa dell'interessato richiedente. In particolare:

- a) qualora la richiesta provenga direttamente dall'interessato, dovranno essere richiesti gli estremi del documento di identità in corso di validità;
- b) 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 (fotocopia) in corso di validità

² Parole aggiunte dall'articolo 6, comma 1, del r.r. 4 aprile 2025, n. 8, pubblicato sul BUR Lazio 8 aprile 2025, n. 28.

dell'interessato, la delega scritta e firmata dell'interessato (non necessaria, invece, in caso di genitore che esercita la potestà genitoriale su un minore; in tal caso è richiesta la documentazione che attesti il legame di parentela);

c) qualora la richiesta provenga da parte di un legale dovranno essere richiesti gli estremi del documento di identità (fotocopia) in corso di validità dell'interessato, la richiesta su carta intestata del legale recante gli estremi necessari per la verifica dell'iscrizione all'albo, il mandato conferito nell'ambito della propria professione o la delega scritta e firmata dell'interessato.

Nei casi di istanze presentate telematicamente, ai fini della verifica dell'identità dell'istante, si richiama quanto disposto dall'articolo 65 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e successive modificazioni.

Le istanze per l'esercizio dei diritti sopra citati sono trasmesse dai richiedenti direttamente all'URP con una delle modalità previste dalla normativa vigente.

Per tutte le istanze pervenute l'URP comunica al richiedente, nella stessa forma in cui avviene la richiesta, se le informazioni fornite sono complete, e provvede a dare evidenza dell'avvenuta presa in carico.

L'URP in particolare:

- a) inoltra le domande ai soggetti designati dal titolare;
- b) invita gli interessati a formulare le richieste a mezzo di apposito modulo messo a disposizione dalla Regione sul proprio sito istituzionale e presso la sede dell'URP;
- c) tiene un registro di tutte le richieste e dei riscontri forniti dai soggetti designati dal titolare.

Nel caso in cui, per errore, i soggetti designati dal titolare, il DPO o altro organo regionale riceva direttamente un'istanza, dovrà inoltrare la stessa all'URP per l'avvio della procedura.

3.2 Valutazione e classificazione della richiesta

A seguito della ricezione della richiesta, i Soggetti Designati dal Titolare individuano il trattamento cui la stessa si riferisce e procedono alla verifica della sua legittimità, nonché della veridicità e completezza delle informazioni ricevute. Solo per i casi particolarmente complessi gli stessi possono richiedere il supporto del DPO.

La richiesta viene valutata sulla base dei seguenti aspetti:

- a) legittimità: 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.);
- b) veridicità: valutazione dell'esistenza dei dati che riguardano l'interessato;
- c) completezza: verifica che i dati ricevuti siano completi al fine di evadere la richiesta e valutazione dell'identificabilità del richiedente.

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. Le modalità di gestione della richiesta sono descritte nei paragrafi successivi;
- Rigettata: la richiesta non è legittima e sussistono motivazioni per il rigetto da parte dei soggetti designati dal titolare, i quali ne danno informazione all'URP, che provvede al riscontro formale all'interessato;
- Con informazioni mancanti: i soggetti designati dal titolare comunicano all'URP la mancanza di informazioni, e l'URP procede formalmente con la richiesta delle informazioni stesse all'interessato.
-

3.3. Termini per il riscontro

I soggetti designati dal titolare sono tenuti a rispondere, tramite l'URP, alle richieste dell'interessato senza ingiustificato ritardo e al massimo entro un mese.

Il termine decorre dal ricevimento della richiesta che consenta un'identificazione dell'interessato da parte dell'URP. Tale termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. L'URP informa l'interessato di tale proroga, nonché dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta (articolo 12 del RGPD).

3.4. Modalità del riscontro

I soggetti designati dal titolare, eventualmente con il supporto della struttura ICT e del partner tecnologico coinvolto, comunicano all'URP l'esito della richiesta.

L'interessato ha il diritto di ottenere una copia dei dati personali oggetto di trattamento.

I dati e le informazioni richieste sono forniti dall'URP per iscritto o con altri mezzi, anche elettronici, (in particolare se la richiesta è presentata con mezzi elettronici e in un formato elettronico di uso comune), salvo diversa indicazione da parte dell'interessato.

Il riscontro deve essere fornito in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile. Se richiesto dall'interessato, le informazioni possono essere anche fornite oralmente.

Qualora la richiesta riguardi la portabilità dei dati, i soggetti designati dal titolare, eventualmente con il supporto della struttura ICT e del partner tecnologico coinvolto, compilano un modulo interoperabile per trasmettere i dati alla parte terza e l'URP comunica all'interessato l'avvenuto trasferimento.

3.5. Mancato accoglimento

Se non ottempera alla richiesta dell'interessato, il titolare del trattamento, per il tramite del soggetto designato 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 del RGPD 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, l'URP e i soggetti designati dal titolare possono:

- a) addebitare un contributo spese ai sensi dell'allegato V al r.r. 1/2002 e successive modifiche, 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.

L'onere di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta è in capo al Titolare e deve essere adeguatamente motivato ai sensi della normativa vigente.

Il mancato accoglimento della richiesta deve essere motivato compiutamente e reso per iscritto, o con altri mezzi, anche elettronici, dall'URP, fornendo l'informazione relativa alla possibilità di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali e ricorso giurisdizionale.”.

3.6. Tracciamento del processo

I soggetti designati dal titolare hanno l'obbligo di tenere traccia e conservare tutta la documentazione relativa alle richieste raccolte ed evase e di darne comunicazione semestrale al Responsabile Protezione dei Dati (DPO).

La comunicazione deve essere effettuata fornendo almeno le seguenti informazioni:

- numero di protocollo e data di ricezione della richiesta;
- oggetto della richiesta;

- dati identificativi del soggetto interessato richiedente;
- dati identificativi del soggetto eventualmente delegato dall' interessato;
- esito della richiesta;
- data di evasione della richiesta.