

# Procedura Operativa di Riscontro Diritti degli Interessati

**Autore:** DPO - Avv. Stefano Rotondo

**Rivisto da**

**Accettato da:** CIS S.p.A.

<b>STORICO DELLE REVISIONI</b>			
<b>Vers.</b>	<b>Data di rilascio</b>	<b>Motivo della revisione</b>	<b>Autore</b>
1	2025	Prima versione	DPO

*L'ultima revisione sostituisce qualsiasi revisione precedente.*



## PROCEDURA PER LA GESTIONE DELL’ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO AI DATI DEGLI INTERESSATI

### Sommario

<b>Capitolo 1 – Ambito di applicazione.....</b>	<b>4</b>
Obiettivo della procedura .....	4
Ambito di applicazione.....	4
Supporto fornito dal DPO .....	4
<b>Capitolo 2 – Definizioni e norme di riferimento.....</b>	<b>4</b>
Acronimi e abbreviazioni .....	4
Definizioni .....	4
Normativa di riferimento .....	7
<b>Capitolo 3 – Procedura Generale.....</b>	<b>8</b>
Oggetto della procedura.....	8
Diritti esercitabili dagli Interessati.....	8
Trasparenza.....	8
Definizione di diritto di accesso .....	8
Consapevolezza di come esercitare i propri diritti.....	8
Agevolare l’accesso ai diritti .....	9
Il processo.....	9
Ricezione di una richiesta di accesso.....	9
Identificazione dell’interessato .....	9
Come consentire l’accesso ai dati.....	10
Risposta ad una richiesta .....	10
Contenuto della risposta .....	10
Modalità di risposta .....	10
In quali casi la richiesta di accesso è lecita.....	11
Tempistiche della risposta .....	11
Diniego .....	11
Deroghe: minori.....	12



Spese di gestione della richiesta .....	12
<b>Capitolo 4 – Implementazione della procedura generale e caso pratico .....</b>	<b>12</b>
Input .....	12
Output .....	12
Archiviazione.....	12
Caso pratico .....	12
Registrazione e conservazione delle evidenze relative alle attività svolte .....	13
Modalità di comunicazione con l’Interessato .....	13
<b>Capitolo 5 – Diagramma di flusso.....</b>	<b>15</b>
Diagramma .....	15
<b>Capitolo 6 – Violazioni del trattamento .....</b>	<b>17</b>
Notifica della violazione e registro delle violazioni del trattamento (rinvio).....	17
<b>Capitolo 7 – Norme finali e di rinvio .....</b>	<b>17</b>
Disposizioni finali.....	17
Norma di rinvio.....	17
<b>Capitolo 8 – Allegati.....</b>	<b>17</b>
Documenti allegati.....	17



## CAPITOLO 1 AMBITO DI APPLICAZIONE

CAP. 1

### ❖ OBIETTIVO DELLA PROCEDURA

---

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità operative adottate da **CIS S.p.A.** per la gestione delle richieste pervenute dagli interessati ai sensi degli articoli 15-22 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito “GDPR”), al fine di garantire la tutela dei diritti fondamentali in materia di protezione dei dati personali.

CIS S.p.A., in qualità di **Titolare del trattamento**, si impegna a fornire riscontro alle richieste in modo trasparente, tempestivo e conforme alle normative vigenti, promuovendo una cultura aziendale fondata sul rispetto della privacy e dei principi di responsabilizzazione (accountability).

### ❖ AMBITO DI APPLICAZIONE

---

Le norme descritte in questa procedura si applicano alle attività degli incaricati, in virtù del loro rapporto di lavoro dipendente o di prestazione di servizi con il Titolare. Nei limiti di quanto definito in ciascun contratto, alcune procedure contenute in questo documento possono essere applicabili anche ai Fornitori.

La procedura si applica a tutte le richieste formali pervenute agli indirizzi:

- **info@cis.it**
- **privacy@cis.it**
- **PEC: cis\_spa@legalmail.it**
- **indirizzo postale: Via F. Crispi, 74 - 80121 Napoli**

Le richieste possono provenire da clienti, dipendenti, collaboratori, fornitori, utenti della piattaforma digitale, visitatori del sito o qualsiasi soggetto i cui dati siano trattati da CIS S.p.A.

### ❖ SUPPORTO FORNITO DAL DPO

---

Si specifica come all’interno della presente procedura il “supporto” fornito del DPO, qualora opportunamente consultato, è sempre di tipo prettamente consulenziale, come previsto dall’art. 39 del GDPR. Il DPO, infatti, non può in alcun caso prendere decisioni al posto del Titolare del trattamento o sostituirsi nelle valutazioni rimesse dalla normativa data protection in capo a quest’ultimo.

## CAPITOLO 2 DEFINIZIONI E NORME DI RIFERIMENTO

CAP. 2

### ❖ ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

---

**DPO**

Data Protection Officer – Responsabile della Protezione dei Dati

---



## CIS - CENTRO INGROSSO SVILUPPO CAMPANIA “GIANNI NAPPI” SPA

---

<b>EDPB</b>	European Data Protection Board – Comitato europeo per la Protezione dei Dati.
<b>ENISA</b>	European Union Agency for Network and Information Security
<b>GDPR</b>	General Data Protection Regulation – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, n. 2016/679.
<b>IT</b>	Information Technology
<b>WP29</b>	Working Group 29.

---

### ❖ DEFINIZIONI

---

<b>Accesso</b>	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 in particolare alle informazioni relative alle finalità ai destinatari, al periodo di conservazione (art. 15 GDPR).
<b>Archivio</b>	Qualsiasi insieme strutturato di dati personali accessibili secondo criteri determinati, indipendentemente dal fatto che tale insieme sia centralizzato, decentralizzato o ripartito in modo funzionale o geografico (art. 4, n. 6, GDPR).
<b>Autenticazione informatica</b>	L'insieme degli strumenti elettronici e delle procedure per la verifica, anche indiretta, dell'identità dell'utente.
<b>Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali</b>	Autorità istituita dalla legge 31 dicembre 1996, n. 675. Ha sede a Roma.
<b>Autorità regolatorie</b>	Autorità che consentono lo svolgimento delle sperimentazioni cliniche.
<b>Banca dati</b>	Qualsiasi complesso organizzato di dati (archivio informatico), riguardanti uno stesso argomento o più argomenti correlati tra loro, strutturato in modo tale da consentire la gestione dei dati stessi (l'inserimento, la ricerca, la cancellazione ed il loro aggiornamento) da parte di un'applicazione, ripartito in uno o più elaboratori elettronici (ad es. server, postazioni lavorative, ecc.) dislocati all'interno della rete LAN del Titolare.
<b>Categorie particolari di dati personali</b>	Dati personali che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona (art. 9, c. 1, GDPR).
<b>Comitato europeo per la Protezione dei Dati</b>	Organismo europeo indipendente il cui scopo è garantire un'applicazione coerente del GDPR.
<b>Comunicazione</b>	Il dare conoscenza dei dati personali a uno o più soggetti determinati diversi dall'interessato, dal rappresentante del Titolare nel territorio dello Stato, dal Responsabile e dagli Incaricati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione.
<b>Comunicazione elettronica</b>	Ogni informazione scambiata o trasmessa tra un numero finito di soggetti tramite un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico. Sono escluse le informazioni trasmesse al pubblico tramite una rete di comunicazione elettronica, come parte di un servizio di radiodiffusione, salvo che le stesse informazioni siano collegate ad un abbonato o utente ricevente, identificato o identificabile.
<b>Consenso dell'interessato</b>	Qualsiasi manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell'interessato, con la quale lo stesso manifesta il proprio assenso, mediante dichiarazione o azione positiva inequivocabile, che i dati personali che lo riguardano siano oggetto di trattamento (art. 4, n. 11, GDPR).

---



## CIS - CENTRO INGROSSO SVILUPPO CAMPANIA “GIANNI NAPPI” SPA

<b>Credenziali di autenticazione</b>	I dati ed i dispositivi in possesso di una persona, da questa conosciuti o ad essa univocamente correlati, utilizzati per l'autenticazione informatica.
<b>Data manager</b>	Svolge attività di supporto, facilitazione e coordinamento dei lavori relativi al protocollo di Studio.
<b>Dati biometrici</b>	I dati personali ottenuti da un trattamento tecnico specifico relativo a caratteristiche fisiche, fisiologiche o comportamentali di una persona fisica che ne consente o conferma l'identificazione (art. 4 GDPR).
<b>Dati genetici</b>	I dati personali relativi alle caratteristiche genetiche ereditarie o acquisite di una persona fisica che forniscono informazioni univoche sulla fisiologia o sulla salute di detta persona fisica, e che risultano in particolare dall'analisi di un campione biologico della persona fisica in questione (art. 4, n. 13, GDPR).
<b>Dati relativi alla salute</b>	I dati personali attinenti alla salute fisica e mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria che rilevano informazioni relative al suo stato di salute (art. 4 GDPR).
<b>Dato personale</b>	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, n. 1, GDPR).
<b>Delegato interno al Trattamento dati</b>	Soggetto interno all'Azienda, formalmente individuato, cui il Titolare attribuisce compiti e funzioni specificamente individuati nell'ambito delle operazioni di trattamento effettuate nell'ambito della struttura di diretta competenza.
<b>Diffusione</b>	Il dare conoscenza dei dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione.
<b>Incaricato del trattamento</b>	Persona fisica autorizzata a compiere operazioni di trattamento dal Titolare o dal Responsabile.
<b>Informazione</b>	Il titolare del trattamento adotta misure appropriate per fornire all'Interessato tutte le informazioni relative al trattamento dei dati, alle finalità e alla base giuridica su cui si fonda il trattamento.
<b>Interessato del trattamento</b>	Persona fisica cui si riferiscono i dati personali. Esercita i diritti di cui agli artt. 15-22 GDPR e controlla la correttezza e la conformità dei risultati rispetto alla richiesta.
<b>Limitazione del trattamento</b>	L'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorrono determinate ipotesi specificamente dettagliate dalla norma (art. 18 GDPR).
<b>Notifica</b>	Il Titolare ha l'obbligo di comunicare ai soggetti a cui ha trasmesso i dati personali dell'Interessato di aver effettuato attività di rettifica, cancellazione o limitazione per conto dell'interessato (art. 19 GDPR).
<b>Obligo</b>	L'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo nei casi previsti dalla norma (art. 17 GDPR).
<b>Opposizione</b>	L'Interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano quando la base giuridica di cui all'art. 6 si fonda sulle lett. e) o f) compresa la profilazione (art. 21 GDPR).
<b>Parola chiave</b>	Componente di una credenziale di autenticazione associata ad una persona ed a questa nota, costituita da una sequenza di caratteri o altri dati in forma elettronica.



## CIS - CENTRO INGROSSO SVILUPPO CAMPANIA “GIANNI NAPPI” SPA

<b>Portabilità</b>	L'Interessato ha il diritto di ricevere in formato strutturato, di uso comune e leggibile dal dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano raccolti attraverso il consenso dell'Interessato (art. 20 GDPR).
<b>Processo decisionale automatizzato</b>	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 (art. 22 GDPR).
<b>Profilazione</b>	Qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali consistente nell'utilizzo di tali dati per la valutazione e lo scoring di determinati aspetti personali quali ad esempio interessi, preferenze personali, ubicazione, comportamento, situazione economica e salute.
<b>Profilo di autorizzazione</b>	L'insieme delle informazioni, univocamente associate ad una persona, che consente di individuare a quali dati essa può accedere, nonché i trattamenti ad essa consentiti.
<b>Pseudonimizzazione</b>	Il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, a condizione che tali informazioni aggiuntive siano conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile (art. 4, n. 5, GDPR).
<b>Registro dei trattamenti</b>	Registro in cui il Titolare descrive tutte le attività di trattamento svolte sotto la propria responsabilità.
<b>Responsabile del trattamento</b>	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, n. 8, GDPR).
<b>Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)</b>	È il soggetto nominato dal Titolare del Trattamento che svolge attività di consulenza e controllo sulle attività del trattamento di quest'ultimo. Noto anche come Data Protection officer (DPO), tale figura funge da punto di contatto tra il Titolare del Trattamento e l'Autorità di Controllo (art. 37 GDPR).
<b>Rettifica</b>	L'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti (art. 16 GDPR).
<b>Sistema di autorizzazione</b>	L'insieme degli strumenti e delle procedure che abilitano l'accesso ai dati e alle modalità di trattamento degli stessi, in funzione del profilo di autorizzazione del richiedente.
<b>Sistema informativo</b>	L'insieme di dispositivi, programmi ed infrastruttura di rete.
<b>Titolare del trattamento</b>	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, n. 7, GDPR).
<b>Trattamento</b>	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, n. 2, GDPR).
<b>Violazione dei dati personali</b>	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, n. 12, GDPR).
<b>Working Group 29</b>	Gruppo istituito ai sensi dell'art. 29 della direttiva 95/46 CE. Dal 25 Maggio 2018 prende il nome di European Data Protection Board – Comitato Europeo per la Protezione dei Dati.



## CIS - CENTRO INGROSSO SVILUPPO CAMPANIA “GIANNI NAPPI” SPA

<b>D.lgs. n. 101/2018</b>	Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (GDPR).
<b>D.lgs. n. 196/2003</b>	Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, contenente il “Codice in materia di protezione dei dati personali”, n. c. “Codice Privacy”.
<b>D.lgs. n. 82/2005</b>	Decreto Legislativo n. 82 del 7 marzo 2005, contenente il “Codice dell’Amministrazione Digitale”.
<b>D.lgs. n. 33/2013</b>	Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013, contenente il “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
<b>DPR n. 445/2000</b>	Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
<b>Legge n. 241/1990</b>	Legge del 7 agosto 1990, recante “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
<b>Regolamento UE 2016/679</b>	Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

### CAPITOLO 3 PROCEDURA OPERATIVA

CAP. 3

#### ❖ OGGETTO DELLA PROCEDURA

Di seguito sono indicate tutte le attività e le scelte da adottare per ciascuna funzione indicata, per la corretta attuazione della procedura.

Gli Interessati possono richiedere l’accesso ai propri dati personali; conseguentemente gli Incaricati del trattamento, alla ricezione di tali richieste, sono tenuti ad osservare quanto stabilito nella presente procedura.

#### ❖ MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE RICHIESTE

L’interessato può presentare richiesta scritta, anche in forma libera, indicando:

- Nome, cognome e dati identificativi del richiedente;
- Recapito per la comunicazione del riscontro;
- Copia fronte/retro di documento di identità valido;
- Diritto che si intende esercitare e ogni dettaglio utile alla gestione (es. data trattamento, finalità, canale usato);
- Eventuali documenti di delega (se la richiesta è presentata da un terzo).

#### ❖ DIRITTI ESERCITABILI DAGLI INTERESSATI

##### Art. 15 – Diritto di Accesso

L’interessato ha diritto di ottenere conferma dell’esistenza o meno di un trattamento di dati personali e di accedere a:

- Finalità e categorie dei dati trattati;



- Destinatari dei dati;
- Periodo di conservazione;
- Diritti riconosciuti;
- Eventuali fonti terze da cui provengono i dati;
- Presenza di processi decisionali automatizzati e logiche impiegate.

#### **Art. 16 – Diritto di Rettifica**

L'interessato può ottenere la rettifica dei dati inesatti e l'integrazione di quelli incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

#### **Art. 17 – Diritto alla Cancellazione (Oblio)**

Può essere richiesto quando:

- I dati non sono più necessari;
- È revocato il consenso;
- C'è opposizione al trattamento;
- Il trattamento è illecito;
- C'è un obbligo di legge di cancellazione.

**Eccezioni:** esercizio di diritti in sede giudiziaria, obblighi legali, motivi di interesse pubblico.

#### **Art. 18 – Diritto alla Limitazione del Trattamento**

Richiedibile nei seguenti casi:

- Contestazione sull'esattezza dei dati;
- Trattamento illecito con opposizione alla cancellazione;
- Dati non più necessari al titolare ma utili per l'interessato;
- Opposizione pendente con valutazione in corso.

Durante la limitazione, i dati non possono essere elaborati se non per la conservazione.

#### **Art. 20 – Diritto alla Portabilità dei Dati**

Permette di ricevere i dati in formato leggibile e trasferirli a un altro titolare. Si applica solo ai trattamenti automatizzati basati su contratto o consenso.

#### **Art. 21 – Diritto di Opposizione**

L'interessato può opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei propri dati per motivi connessi alla situazione personale, o per marketing diretto e profilazione.

#### **Art. 22 – Diritto a non essere sottoposto a decisioni automatizzate**

Valido nei casi di decisioni basate solo su trattamenti automatizzati che abbiano effetti giuridici o impatti significativi, salvo:

- necessità contrattuale;
- autorizzazione legale;
- consenso esplicito.



## ❖ RICEZIONE E PROTOCOLLO DELLA RICHIESTA

---

Ogni richiesta ricevuta viene:

- Registrata nel **Registro delle richieste degli interessati**;
- Protocollata con data e codice identificativo;
- Valutata per la completezza formale entro 2 giorni lavorativi.

In caso di incompletezza, l'interessato viene contattato all'indirizzo fornito per eventuali integrazioni.

È compito del Titolare agevolare l'esercizio dei diritti degli Interessati “compresi i meccanismi per richiedere i dati”, nonché la predisposizione “dei mezzi per inoltrare le richieste per via elettronica, in particolare qualora i dati personali siano trattati con mezzi elettronici” (cfr. art. 12 GDPR).

## ❖ IL PROCESSO

---

Il processo di gestione delle richieste di esercizio dei diritti dell'Interessato ha come obiettivo quello di indirizzare quanto previsto dal GDPR. In particolare, la presente procedura descrive il processo e le modalità operative adottate:

Il **Titolare del Trattamento** con l'ausilio del **Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)**, in collaborazione con gli uffici coinvolti, avvia:

- Verifica sull'identità e legittimazione del richiedente;
- Raccolta delle informazioni richieste;
- Valutazione della richiesta (inclusi vincoli legali, tecnici, organizzativi);
- Redazione della risposta, con eventuale proposta di mediazione.

Il Titolare insieme al DPO può coinvolgere: IT, HR, marketing, commerciale, legale o altri settori a seconda del contesto del trattamento.

## ❖ RISPOSTA AD UNA RICHIESTA

---

Il riscontro all'interessato:

- È fornito entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta completa;
- In caso di proroga (fino a 90 giorni), viene data comunicazione motivata entro i primi 30 giorni;
- È redatto in forma scritta e comprensibile;
- Include, se necessario, allegati (es. copia dei dati, documenti estratti, ecc.);
- Indica i riferimenti per eventuale reclamo al **Garante per la protezione dei dati personali**.

Inoltre, tutte le richieste vengono:

- Archivate in formato elettronico su repository protetto;
- Conservate per almeno **5 anni**;
- Accessibili solo da personale autorizzato;
- Annotate in modo conforme ai principi di integrità, disponibilità e riservatezza.



❖ **SICUREZZA, FORMAZIONE E REVISIONE**

---

**Sicurezza:**

Il trattamento delle richieste avviene nel rispetto delle misure di sicurezza tecniche e organizzative (crittografia, autenticazione, accesso riservato).

**Formazione:**

Il personale coinvolto nella gestione dei diritti riceve formazione annuale sulla protezione dei dati.

**Revisione della procedura:**

La presente procedura è soggetta a revisione **almeno ogni 12 mesi** o a seguito di:

- Cambiamenti normativi;
- Modifiche organizzative rilevanti;
- Incidenti o reclami ricorrenti.