



Documento	PROCEDURA GESTIONE RECLAMI PRIVACY
Classe / tipologia	Gestione e SOP / Politiche della Sicurezza privacy e PD
Adempimenti	Diritti dell'interessato ARTT. 5-13 REG.679/16
Documenti relati	INDEX679, SOP3_3, DT679, PolPP, RDTA, DVR/IP
Basi giuridiche	Piano di adeguamento 2018-19 con migrazione dal Codice Privacy

## PROCEDURA CON ISTRUZIONI OPERATIVE

La seguente procedura integra la procedura “gestione reclami” già in uso presso l’azienda per tener conto dei reclami relativi ai “**dati personali**” che possono pervenire da qualsiasi interessato (cioè come recita il “Codice in materia di protezione dei dati personali”: qualsiasi persona fisica, giuridica, ente o associazione cui si riferiscono i dati personali) in relazione ai diritti previsti dall’articolo 5 fino all’articolo 20 del “Regolamento Privacy”.

### Definizioni come da Piano di Formazione aziendale (PFA)

- Reclamo privacy**                      Qualsiasi comunicazione proveniente da un interessato (*vedi*) relativo alla gestione dei suoi dati personali
- Interessato**                        La persona fisica, la persona giuridica, l'ente o l'associazione a cui si riferiscono i dati personali.  
Cioè:
- un dipendente, collaboratoreun cliente
  - un fornitore
  - chiunque ritenga che i propri dati personali siano gestiti dalla Azienda
- Dato personale**                    Qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.
- In pratica** può essere qualsiasi dato (anche in formato *cartaceo* o *multimediale*) raccolto e gestito dal Titolare.
- Diritti degli interessati**            Ogni interessato ha il diritto di:
- sapere come i propri dati sono stati ottenuti dal titolare, chi all’interno dell’organizzazione del Titolare tratta in pratica tali dati, quali sono le finalità dei trattamenti effettuati;
  - ottenere la rettifica dei propri dati personali se questi non sono aggiornati o completi;
  - opporsi al trattamento dei propri dati personali (se ciò non è in contrasto con eventuali altri obblighi contrattuali o di legge); l’opposizione è sempre valida se le finalità del trattamento sono l’invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o ricerche di mercato o comunicazione commerciale.

- TITOLARE .....
- RESPONSABILE .....
- TEAM DI LAVORO .....
- ADS / DBA .....

[Documentazione di Sistema] [Manuale Scritture Transattive] Sez.Proc. Gestionali e Operative

SPPD

Framework





www.acme.com

## Presentazione dei “reclami privacy”

I “reclami privacy”:

- *possono pervenire in qualsiasi modalità (cartacea, posta, fax, brevi manu)*
- *devono essere conservati a cura della struttura “Qualità e Controlli”.*

Copia del reclamo va consegnata al “Responsabile dei trattamenti” e al DPO se nominato.

## Verifica dell’identità dell’interessato

Il “reclamo privacy” va accettato in qualsiasi forma provenga, tuttavia è necessario assicurarsi dell’identità dell’interessato se questi non è già conosciuto.

**NOTA: Non occorre, in linea generale, fare fotocopie dei documenti identificativi.**

Nel caso il reclamo sia fatto da un legale, un’associazione di categoria (o in altri casi simili) occorre farsi consegnare copia della procura o delega; in tali casi copia del reclamo va consegnato al consulente legale del Titolare.

## Registrazione

Tutti i “reclami privacy” vanno registrati per mezzo dell’apposita procedura informatica denominata “**Gestione Reclami**” già in uso per i reclami generici indicando nel campo “**Tipo**” il valore “reclamo privacy”.

Se il “reclamo privacy” proviene da un terzo che tratta i dati per conto Titolare (Responsabile esterno, fornitore, ecc.) vanno registrati nel campo “**Note**” gli estremi dello stesso.



www.acme.com

## Gestione del reclamo

La struttura “Qualità e Controlli”, avvalendosi se necessario delle altre funzioni aziendali (risorse Umane, Sistemi e Reti, ecc.), di consulenti esterni (Studio legale, ecc.) valuta il reclamo e predispone la documentazione relativa per **dare “riscontro”** allo stesso.

È necessario rispondere al reclamo **entro 15 giorni**. In casi eccezionali (che vanno documentati anche nei confronti dell’interessato) è possibile rispondere entro trenta giorni.

Nel caso l’addetto che raccoglie la segnalazione ritenga che il reclamo non è legittimo occorre rivolgersi immediatamente al “Responsabile del trattamento” o al “Referente Privacy Aziendale” per ottenerne supervisione e benessere.

## Risposta all’interessato

Le risposte, sia positive che negative, vanno anticipate via email (o telefono) e inviate in forma scritta, tramite raccomandata.

I tempi di esperimento della pratica del reclamo sono aderente alle indicazioni del Regolamento Privacy e vengono fissati nel termine di 15gg lavorativi.

## Chiusura del reclamo

Dopo l’invio della risposta il reclamo va chiuso nella procedura “**Gestione Reclami**” utilizzando il codice opportuno di un registro (R-RP01) in cui sia indicato l’esito positivo o negativo.