



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, collaboratore un 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

M.S.P.





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.

SPPD

Framework

M.S.P.



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.