Istruzione: diritti degli interessati

Ufficio di riferimento:
Quality & Transparency

Rev.03 – Rif. MK51

INDICE DELLE REVISIONI

Nr.	Data	Sezione	Descrizione
00	28/10/2021	-	Prima emissione
01	09/02/2026	3	Aggiornamento
02	11/03/2026	3.9	Aggiornamento
03	23/10/2026		Aggiornamento corporate

Le parti oggetto di **revisione** sono evidenziate nel presente documento con la modalità grafica esemplificata di lato.

Gli aspetti che vengono presi in considerazione e formalizzati sono i seguenti:

Sommario

1. SCOPO 3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE 4
3. DIRITTI DEGLI INTERESSATI 4
3.1. Diritto di accesso ai propri dati personali (art. 15 GDPR) 4
3.2. Diritto di rettifica (art. 16 GDPR) 4
3.3. Diritto di cancellazione o diritto all'oblio (art. 17 GDPR) 4
3.4. Diritto di limitazione del trattamento (art.18 GDPR) 5
3.5. Obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento (art.19 GDPR) 5
3.6. Diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR) 5
3.7. Diritto di opposizione (art. 21 GDPR) 5
3.8. Diritto di non essere sottoposto a una processo decisionale automatizzato (art. 22 GDPR) 6
3.9. Fasi del processo 6
4. RESPONSABILITÀ 7

1. SCOPO

Questo documento ha come obiettivo di illustrare la procedura per l'esercizio dei "Diritti degli interessati" in ottemperanza a quanto stabilito dal regolamento UE 2016/679 (GDPR). La procedura per l'esercizio dei "Diritti degli interessati" è costituita da linee guida in merito alla revisione dei processi e dei comportamenti organizzativi nel rispetto dei principi fondamentali della Data Protection by Design e by Default, dell'Accountability a tutela dei diritti e delle libertà delle persone, in riferimento a tutti i trattamenti che coinvolgono dati personali.
Il presente vademecum si pone l'obiettivo di illustrare i diritti che gli interessati al trattamento possono far valere nei confronti del Titolare e le relative modalità e tempistiche di gestione. In particolar modo, l'interessato potrà in ogni momento far valere i propri diritti rispetto al trattamento dei dati.

In considerazione di ciò, va tenuto presente che non è possibile in alcun modo trascurare queste richieste o fornire riscontro tardivo.
In via preliminare va precisato che l'interessato potrà far valere i propri diritti attraverso qualsiasi canale, si cita a titolo esemplificativo l'e-mail ordinaria, la raccomandata semplice o con ricevuta di ritorno, la pec ecc. Non è, quindi, prevista una modalità definita e specifica per esercitare i propri diritti.
Il Regolamento Europeo 679/2016 specifica che se l'interessato presenta la propria richiesta con strumenti elettronici (es. e-mail), il Titolare deve fornire le informazioni, se possibile sempre con mezzi elettronici, salvo diversa indicazione dell'interessato.

Inoltre, la normativa prevede precisi tempi entro cui fornire all'interessato il dovuto riscontro a seconda della richiesta presentata, nello specifico:

- deve essere fornito riscontro senza ingiustificato ritardo, al più tardi entro 1 mese dal suo ricevimento;
- tale termine può essere prorogato di 2 mesi, qualora si renda necessario tenuto conto della complessità e del numero di richieste. In tal caso, il Titolare deve comunque darne comunicazione all'interessato entro 1 mese dal ricevimento della richiesta.
- nel caso in cui non sia possibile ottemperare alla richiesta dell'interessato, il Titolare deve darne comunicazione entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, specificando i motivi dell'inottemperanza nonché della possibilità di proporre reclamo all'autorità di controllo o di proporre ricorso giurisdizionale.

Se le richieste dell'interessato dovessero risultare manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il Titolare può:

- addebitare un contributo spese ragionevole all'interessato, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni;
- rifiutare di soddisfare la richiesta.

N.B. Incombe sul Titolare l'onere di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta.
Laddove il Titolare del trattamento nutra dei dubbi sull'identità della persona fisica che presenta la richiesta, può legittimamente richiedere ulteriori informazioni per confermare l'identità dell'interessato.
Nel caso in cui pervengano tali richieste, ne va dato immediato avviso al referente di area, così da poter valutare la tipologia della richiesta e le relative azioni da intraprendere.

Per favorire le richieste da parte degli interessati, Markas ha predisposto strumenti di contatto quali numeri telefonici ed indirizzi e-mail all'interno delle informative consegnate agli interessati prima della raccolta dei loro dati. Si riportano di seguito i contatti forniti agli interessati:

- ufficio Regulatory Compliance di Markas S.r.l., via Macello n. 61 (39100), Bolzano, Italia, all'indirizzo E-mail: it-privacy@markas.com;
- Responsabile della protezione dei dati personali (DPO): Renorm S.r.l., via Macello n. 50 (39100), Bolzano, Italia, Tel. (+39)04711882777 o all'indirizzo E-Mail: renorm@legalmail.it .

Esaurita tale fondamentale premessa, vengono di seguito illustrati i diritti che l'interessato può far valere nei confronti del Titolare del trattamento.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tale procedura deve trovare applicazione presso tutte le sedi amministrative e le unità operative ove Markas svolge il proprio servizio.

3. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

3.1. Diritto di accesso ai propri dati personali (art. 15 GDPR)

Facendo valere questo diritto, l'interessato può ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, ottenendo l'accesso alle seguenti informazioni:

a) finalità del trattamento;
b) categorie di dati personali trattati;
c) destinatari a cui i dati sono stati o saranno comunicati;
d) periodo di conservazione dei dati o criteri utilizzati per determinare tale periodo;
e) l'esistenza del diritto di richiedere al Titolare la rettifica, la cancellazione o la limitazione del trattamento dei dati personali o di opporsi al loro trattamento;
f) l'esistenza del diritto di porre reclamo all'autorità di controllo;
g) se i dati non sono stati raccolti presso l'interessato, andranno fornite tutte le informazioni circa la loro origine;
h) l'eventuale esistenza di processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione.

A fronte di tale richieste, il Titolare del trattamento fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. In ogni caso, il diritto di ottenere una copia non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

3.2. Diritto di rettifica (art. 16 GDPR)

Questo diritto fa riferimento al caso in cui l'interessato rilevi inesattezze nei dati trattati dal Titolare del trattamento. Grazie a tale diritto, l'interessato può ottenere dal Titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti, senza ingiustificato ritardo, eventualmente integrando informazioni incomplete.

3.3. Diritto di cancellazione o diritto all'oblio (art. 17 GDPR)

Attraverso tale diritto l'interessato può richiedere al Titolare del trattamento di procedere alla cancellazione dei dati personali che lo riguardano, senza ingiustificato ritardo. A fronte di tale richiesta il Titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare i dati se sussiste uno dei seguenti motivi:

- i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per i quali sono stati raccolti e trattati;
- l'interessato revoca il consenso su cui si fonda il trattamento dei dati;
- l'interessato si oppone al trattamento; in tal caso il Titolare si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento. Tali motivi prevalgono rispetto alla volontà di opposizione al trattamento (es. esercizio o difesa di un diritto in sede giudiziaria);
- i dati personali sono stati trattati illecitamente;
- i dati personali devono essere cancellati per adempiere ad un obbligo legale.

La richiesta di cancellazione non si applica se il trattamento dei dati è necessario per:
- esercitare il diritto alla libertà di espressione e informazione;
- per l'adempimento di un obbligo di legge;
- per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica;
- per motivi di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica, storica o a fini statistici;
- per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

3.4. Diritto di limitazione del trattamento (art.18 GDPR)

L'interessato può richiedere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:
- se l'interessato contesta l'esattezza dei dati, può chiedere la limitazione del trattamento per il periodo necessario a verificare l'esattezza di tali dati personali;
- quando il trattamento dati è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione e chiede, invece, la limitazione del trattamento;
- nonostante il Titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati sono necessari all'interessato per fare valere un diritto in sede giudiziaria;
- se l'interessato si è opposto al trattamento, può chiedere la limitazione del trattamento in attesa di verificare la prevalenza dei motivi legittimi del titolare al trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

Se il trattamento viene limitato, i dati possono essere trattati solo con il consenso dell'interessato oppure per l'accertamento o l'esercizio di un diritto in sede giudiziaria, oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica.

3.5. Obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento (art.19 GDPR)

Il Titolare del trattamento deve comunicare a ciascun destinatario cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali richieste di cancellazione o limitazione del trattamento, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il Titolare del trattamento deve inoltre comunicare all'interessato l'elenco di tali destinatari a cui i dati sono stati trasmessi (es. partner nella gestione dei dati per l'esecuzione dell'attività o dell'incarico), qualora l'interessato lo richieda.

3.6. Diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR)

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 può richiedere che i suoi dati siano trasferiti ad un altro titolare (c.d. diritto alla portabilità), se il trattamento si basa sul consenso o su un contratto stipulato con l'interessato e viene effettuato con mezzi automatizzati.

Anche tale diritto:
- non si applica al trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento:
- non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

3.7. Diritto di opposizione (art. 21 GDPR)

L'interessato ha diritto di opporsi in ogni momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano (es. per marketing o profilazione). A fronte di tale richiesta, il Titolare del trattamento deve astenersi dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che non riesca a dimostrare l'esistenza di motivi legittimi e cogenti per procedere al trattamento, che prevalgono sugli interessi e sui diritti dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in giudizio.

3.8. Diritto di non essere sottoposto a una processo decisionale automatizzato (art. 22 GDPR)

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.

Tale diritto non si applica nel caso in cui 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 o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato;
c) si basi sul consenso esplicito dell'interessato.

3.9. Fasi del processo

Illustrati i diritti che l'interessato può far valere e le azioni che il Titolare del trattamento deve compiere di conseguenza, viene di seguito illustrata la prassi operativa da seguire per far fronte a tali richieste.

Fase 1: Ricezione della richiesta

Come indicato in precedenza, la prima fase è rappresentata dalla ricezione in azienda della richiesta da parte dell'interessato. Tale richiesta potrà essere presentata con strumenti digitali (es. e-mail) o anche tramite documento cartaceo. Markas mette a disposizione vari contatti a cui indirizzare le proprie istanze per facilitare la comunicazione:

- Ufficio Quality & Transparency: it-privacy@markas.com o tel. (+39)0471307611;
- Responsabile della protezione dei dati personali (DPO): Renorm S.r.l.: renorm@legalmail.it o tel. (+39)04711882777.

Giunta una richiesta, il ricevente fa una prima analisi e provvede ad inoltrarla ad altre funzioni coinvolte se necessario.

Fase 2: Analisi nel merito

L'analisi dell'istanza si basa sui seguenti tre elementi:

- tipologia della richiesta,
- soggetti interessati,
- azioni da intraprendere.

In prima battuta, Markas conferma per iscritto la ricezione della richiesta — preferibilmente tramite lo stesso canale utilizzato dall'interessato — comunicando la presa in carico e garantendo un riscontro nel merito entro il termine di 30 giorni previsto dalla normativa.
Nel caso in cui la richiesta dell'interessato risultasse complessa, è possibile avvalersi di una proroga di ulteriori 2 mesi, motivando all'interessato la necessità di avvalersi di tale prolungato periodo (es. complessità della richiesta o del reperimento dei dati).

Per garantire la piena tracciabilità, l'Ufficio Quality & Transparency archivia in una cartella digitale ogni scambio con l'utente e i documenti di supporto.

Successivamente, per gestire l'istanza nel merito, l'Ufficio Quality & Transparency può interpellare i referenti aziendali competenti per i dati richiesti, coordinando l'analisi necessaria alla risposta definitiva.

Fase 3: Risposta all'interessato e azioni interne

Conclusa l'istruttoria e il reperimento dei dati, l'Ufficio Quality & Transparency procede a fornire all'interessato un riscontro puntuale, utilizzando — ove possibile — lo stesso canale impiegato per la richiesta. La risposta conterrà tutti gli elementi informativi previsti dalla normativa e, se necessario, sarà seguita dalle operazioni tecniche volte a dare esecuzione all'istanza (es. limitazione, opposizione o cancellazione ecc.).

Qualora l'interessato si opponga al trattamento per finalità di marketing, l'azienda - oltre a confermare l'accoglimento della richiesta - interviene tempestivamente sui propri sistemi gestionali. Sarà pertanto necessario aggiornare l'anagrafica per inibire l'invio di future comunicazioni commerciali e garantire che i dati non siano più trattati per tale scopo.

4. RESPONSABILITÀ

La responsabilità del processo è de l'Ufficio Quality & Transparency.