

**Procedura
di gestione
dei diritti degli
interessati
ai sensi del
Regolamento
679/2016
("GDPR")**

GDPR

Indice

1.	Cronologia delle versioni	3
2.	Introduzione	3
3.	Modalità di gestione delle richieste degli interessati	4
4.	Diritti degli Interessati	6
5.	Limitazioni alle richieste degli interessati ai sensi della legge italiana	13
	ALLEGATO A - Modulo per effettuare la Richiesta	14
	ALLEGATO B - Format del registro delle richieste	16

1. Cronologia delle versioni

La cronologia delle versioni del documento è mostrata di seguito.
Le modifiche più recenti sono elencate per prime.

Versione	Data	Modifiche principali
1.0	APRILE 2026	Prima versione

2. Introduzione

Questa procedura disciplina:

- I processi di ricezione, identificazione, valutazione e riferimento delle richieste (**“Richieste”**, ciascuna una **“Richiesta”**) degli interessati (**“Interessati”**, ciascuno un **“Interessato”**) in merito all’esercizio dei diritti per loro previsti dal Regolamento (UE) n. 679/2016 (**“GDPR”**), nonché dalle successive normative nazionali di adeguamento (congiuntamente, **“Normativa Privacy”**).
- Le modalità per dare seguito alle richieste degli Interessati in modo tempestivo e corretto ai sensi del GDPR.
- Le modalità e le procedure previste dalla presente informativa si applicano alle Società del Gruppo Coesia (di seguito, il **“Gruppo”** o, singolarmente, la **“Società”**), quando agiscono in qualità di titolari (**“Titolare”**).

La Normativa Privacy prevede che gli Interessati siano agevolati nell’esercizio dei loro diritti. La gestione delle Richieste e le relative attività di trattamento saranno effettuate nel rispetto delle leggi applicabili, nonché dei principi di necessità, proporzionalità e liceità del trattamento.

I destinatari di questo documento sono:

- Tutte le Società.
- Il personale di ciascuna Società.

Per aiutare il Gruppo a rispettare i requisiti delle leggi sulla protezione dei dati personali, tutti i dipendenti devono leggere e rispettare i requisiti stabiliti nella presente procedura, quando svolgono attività di trattamento dei dati per conto del Gruppo. L'adesione, la conformità e l'attuazione delle regole di seguito definite è considerata strategica e di capitale importanza per il Gruppo. La violazione può comportare sanzioni di carattere disciplinare.

Il Gruppo promuove attività di formazione periodiche e/o obbligatorie relativamente al corretto trattamento dei dati personali.

3. Modalità di gestione delle richieste degli interessati

Gli Interessati possono presentare una Richiesta per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 15 GDPR al seguente indirizzo di posta elettronica dpo@coesia.com.

Ai fini della presente policy, le categorie di Interessati sono le seguenti:

- Dipendenti.
- Utenti della piattaforma di whistleblowing.
- Fornitori.
- Clienti.

In risposta, la Società può raccomandare all'Interessato che intende presentare la Richiesta di compilare il modulo di cui all'**Allegato A**, per una più efficiente gestione e tracciabilità delle Richieste. **IN OGNI CASO, IL MANCATO INVIO DELL'ALLEGATO A DA PARTE DELL'INTERESSATO NON COMPORTA UN'ESTENSIONE DEI TERMINI PER LA RISPOSTA INDICATI DI SEGUITO.**

Tuttavia, poiché il GDPR non stabilisce una forma specifica per la presentazione delle Richieste, **la Società è tenuta a dar seguito anche alle Richieste effettuate mediante canali diversi o in forma orale.**

Pertanto, alla luce di quanto sopra, chiunque all'interno della Società riceva una Richiesta deve immediatamente riferirlo tramite l'invio di una comunicazione all'indirizzo dpo@coesia.com.

Al momento della ricezione di una Richiesta, la Società deve attestare l'avvenuta ricezione e valutarla. Gli Interessati riceveranno una conferma di ricezione della Richiesta entro 7 giorni, qualunque sia la sua forma.

Esempio di Comunicazione di ricezione

*Caro interessato,
Grazie per averci scritto.
Analizzeremo la tua domanda e ti daremo una risposta quanto prima e, in ogni caso, entro 30 giorni.
[Per velocizzare l'analisi della tua richiesta ti chiediamo di riempire il modulo Allegato]
A presto,
[Nome Società]*

Il General Counsel, in coordinamento con il DPO, è tenuto a valutare la legittimità delle Richieste e la quantità di informazioni da comunicare in risposta. A tal fine, il General Counsel tiene conto di quanto segue:

- Restrizioni alle Richieste, previste dal GDPR (vedi di seguito).
- Restrizioni alle Richieste, previste dalla legge locale (vedi di seguito punto 4).

Le richieste devono essere soddisfatte **entro 1 mese dalla ricezione**, prorogabile fino a 3 mesi, tenendo conto della complessità e del numero delle Richieste.

In caso di diniego o ritardo nella risposta l'Interessato sarà informato del ritardo, **entro e non oltre un mese dal ricevimento della Richiesta**, fornendo le motivazioni e informando l'Interessato della possibilità di presentare un reclamo all'autorità di controllo competente, ossia il Garante per la protezione dei dati personali.

Esempio di comunicazione di ritardo nella risposta

*Gentile interessato,
ti informiamo che la tua richiesta sta prendendo più tempo del previsto in ragione [della sua complessità/dell'elevato numero di richieste].
Ti confermiamo che stiamo analizzando la tua richiesta e che provvederemo a darti un riscontro entro tre mesi dalla tua iniziale domanda.
Ti ricordiamo che hai sempre il diritto di proporre reclamo alla Autorità Garante per la Protezione dei dati personali, qualora tu ritenga che i tuoi diritti sono stati violati.*

Le informazioni richieste sono fornite in forma scritta o in altre forme. Quando la richiesta è stata presentata con mezzi elettronici, le informazioni vengono fornite per via elettronica, salvo diversa richiesta dell'Interessato. Le informazioni richieste possono essere fornite in forma orale solo se è stata accertata l'identità dell'Interessato e con contestuale redazione di un verbale firmato dall'Interessato.

Tutte le Richieste, indipendentemente dal loro esito, sono documentate e conservate in un archivio centralizzato accessibile solo da: **General Counsel e/o il Team Legale, DPO, Referente IT locale** e sono conservate per un periodo **non superiore a 5 anni**, a meno che non sia necessario difendere un diritto in sede giudiziale. L'archivio comprende:

- Data delle Richieste.
- Nome del richiedente.
- Tipo di Richiesta.
- Stato della Richiesta.
- Data di evasione della Richiesta (Allegato B).

4. Diritti degli Interessati

Diritto di accesso

L'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare l'accesso ai dati personali che lo riguardano, agevolmente e in tempi ragionevoli, al fine di conoscere il trattamento e valutarne la liceità.

Tale diritto si applica a tutti gli Interessati che, pertanto, hanno il diritto di ottenere conoscenza e informazioni in merito ai seguenti elementi:

- La conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano.
- Le seguenti informazioni:
 - (i) finalità del trattamento.
 - (ii) categorie di dati personali in questione.

Azioni richieste

È improbabile che tutte le informazioni richieste da un Interessato siano reperibili presso un unico luogo.

Pertanto, è importante:

- a. Il **General Counsel** contatta il **Referente IT** per effettuare una ricerca completa di tutte le informazioni che riguardano l'Interessato, a meno che questi non abbia indicato di limitare l'ambito della ricerca se desidera ricevere una

- (iii) destinatari o categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali.
- (iv) ove possibile, il periodo di conservazione previsto dei dati personali o, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo.
- (v) esistenza del diritto di richiedere al Titolare la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi a tale trattamento.
- (vi) qualora i dati personali non siano raccolti presso l'Interessato, qualsiasi informazione disponibile sulla loro origine.
- (vii) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione e le informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'Interessato.
- (viii) il diritto di proporre un reclamo all'autorità di controllo competente, ossia il Garante per la protezione dei dati personali.

Gli Interessati devono, inoltre, ottenere **una copia gratuita dei dati personali**.

La copia dei dati deve contenere:

- Dati forniti dall'interessato volontariamente (es. in fase di contatto, o tramite corrispondenza o interazione con la Società).
- Dati osservati (inclusi raw data) che siano stati raccolti nel corso dell'utilizzo dell'app, del sito o dei servizi (es. log di attività come dati di accessi, storia delle pagine visitate, dati di localizzazione, attività di click ecc).
- Eventuali particolari categorie di dati o dati giudiziari (es. dati sanitari, dati relativi al casellario giudiziario).

risposta in tempi stretti. Qualora siano conservati in database indicizzati con fattori diversi (es. numero clienti o nome o indirizzo IP) devono essere recuperati in ogni caso i dati univocamente riferiti all'interessato, nei diversi dipartimenti della Società.

Le informazioni da fornire potrebbero essere reperibili in:

- lettere.
- email.
- documenti.
- verbali di riunione.
- promemoria e note file.
- fatture.
- dossier sanitario.

- b. Individuare con **il Referente IT e il supporto del Cyber Security Team** forme sicure per inviare i dati (es. dati criptati con chiave inviata separatamente o altre misure appropriate al rischio e alla categoria dei dati).
- c. Prendere visione delle informazioni indicate nell'informativa privacy e selezionare quelle rilevanti per l'interessato (es. selezionare i destinatari)
- d. Inviare la risposta all'interessato.

- Dati che sono stati derivati da altri dati anche se non direttamente forniti dall'interessato (es. diagnosi).
- Dati che sono stati inferiti da altri dati non forniti direttamente dall'interessato.
- Dati pseudonomizzati.

Nel fornire le informazioni di cui sopra e la copia dei dati devono essere osservati i seguenti criteri:

- Se la richiesta è stata presentata in formato elettronico, le informazioni di cui sopra sono altrettanto fornite in formato elettronico.
- I dati forniti devono essere completi e comprensibili: è opportuno fornire all'utente delle indicazioni su come leggere i dati (es. legenda di acronimi e simboli).

In caso di ulteriori copie richieste dall'interessato, il Titolare può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi.

Il diritto dell'Interessato di ottenere una copia non deve ledere i diritti e le libertà altrui. Qualora sia stata trattata una grande quantità di dati, il DPO può chiedere all'Interessato di specificare le informazioni o le attività di trattamento a cui si riferisce la Richiesta.

Diritto di rettifica

L'Interessato ha il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti, senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche mediante una dichiarazione integrativa.

Azioni richieste

- a. Il **General Counsel** contatta il **Referente IT** per rettificare l'informazione su tutte le registrazioni della Società.
- b. comunicare la rettifica ai **soggetti a cui sono stati comunicati i dati (compresi i**

Diritto alla cancellazione

L'Interessato ha il diritto di chiedere la cancellazione dei propri dati personali quando:

- Non sono più necessari in relazione alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati.
- L'Interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento.
- L'Interessato si oppone al trattamento (v. sotto) e non sussistono motivi legittimi prevalenti per procedere al trattamento, oppure l'interessato si oppone al trattamento di marketing (v. sotto).
- I dati personali sono stati trattati illecitamente.
- I dati personali devono essere cancellati per adempiere a un obbligo giuridico previsto dal diritto dell'Unione o nazionale.

Il diritto alla cancellazione non si applica nella misura in cui il trattamento sia necessario per:

- L'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione.
- L'adempimento di un obbligo giuridico che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o nazionale.
- L'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Responsabili) per garantire che le informazioni siano aggiornate di conseguenza e informare l'Interessato su tali destinatari, ove lo richieda.

c. Informare l'Interessato.

Azioni richieste

- a. Il **General Counsel** contatta il **Referente IT** per implementare le misure tecniche appropriate.
- b. Comunicare la cancellazione ai **soggetti a cui sono stati comunicati i dati (compresi i Responsabili)** per garantire che le informazioni siano aggiornate di conseguenza.
- c. Informare l'Interessato.
- d. Informare l'Interessato su tali destinatari, ove lo richieda.

Diritto alla limitazione del trattamento

L'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare la limitazione del trattamento qualora sussista una delle seguenti ipotesi:

- L'Interessato contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al Titolare di verificare l'esattezza di tali dati personali.
- Il trattamento è illecito e l'Interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo.
- I dati personali non sono più necessari ai fini del trattamento, ma sono richiesti dall'Interessato per l'istituzione, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- L'Interessato si è opposto al trattamento (v. sotto), in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'Interessato.

Azioni richieste

- a. Il **General Counsel** contatta il **Referente IT** per implementare le misure tecniche appropriate.
- b. Il **Referente IT**, se del caso previa consultazione dell'**ICT Director** e del **DPO**, dovrà implementare misure adeguate affinché i dati personali possono essere trattati solo
 - Previo consenso dell'Interessato o
 - Per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria o
 - Per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o
 - Per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o a livello nazionale.
- c. Contattare il **DPO** per verificare se si applichino alcune delle misure di cui alle lettere da (a) a (d) del punto precedente.
- d. Informare l'Interessato.

Diritto alla 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 e ha il diritto di trasmettere tali dati personali a un'altra organizzazione ove tecnicamente fattibile, nei seguenti casi:

- Il trattamento è basato sul consenso o sul contratto.
- Il trattamento viene effettuato con mezzi automatizzati.

In ogni caso, l'esercizio di tale diritto non deve ledere i diritti e le libertà altrui (ad esempio, la comunicazione dei dati personali ad altre imprese comporta il trattamento di dati di terzi senza un'adeguata base giuridica).

Diritto di opposizione

L'Interessato ha il diritto di opporsi, in qualsiasi momento:

- Per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei suoi dati personali basato sull'interesse pubblico o sul legittimo interesse, compresa la profilazione; oppure
- Al trattamento dei suoi dati personali per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione connessa. In tal caso, i dati personali non saranno più oggetto di trattamento per tale finalità.

Azioni richieste

- a. Il General Counsel, se del caso consultando il DPO, deve verificare che la base giuridica della richiesta nel registro dei trattamento e/o nella privacy policy – assicurarsi che sia contratto o consenso;
- b. Contattare l'IT Manager per valutare la fattibilità tecnica di trasmettere i dati personali a un'altra organizzazione.
- c. Alla trasmissione dei dati personali non consegue necessariamente la cancellazione di tali dati personali dai sistemi della Società: ove l'Interessato desideri che siano cancellati, è tenuto a specificarlo mediante la Richiesta.
- d. Informare l'Interessato.

Azioni richieste

- a. Il **General Counsel** contatta l'**IT Manager** per implementare misure tecniche che consentano l'esercizio del diritto di opposizione.
- b. Nei casi in cui il diritto di opposizione non sia esercitato con riguardo al marketing diretto, il **General Counsel**

- Al trattamento a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, salvo se necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.

In presenza di una delle suddette circostanze, il Titolare si astiene dal trattare i dati personali, salvo dimostri la sussistenza di un motivo legittimo cogente per procedere al trattamento che prevalga sugli interessi o sui diritti e sulle libertà fondamentali dell'Interessato, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato

Tale diritto si applica solo quando la decisione:

- Produce effetti giuridici che lo riguardano; oppure
- Incide in modo analogo significativamente sulla sua persona (ad esempio, attività di marketing svolte nei confronti di categorie vulnerabili di Interessati).

Tale trattamento è considerato lecito laddove la decisione:

- Si basi sulla necessità di concludere o eseguire un contratto tra l'Interessato e il Titolare.
- Si basi sul consenso esplicito dell'Interessato (si noti che per quanto riguarda il trattamento dei dati personali dei dipendenti, il consenso non è una valida base giuridica).
- Sia autorizzata dal diritto dell'Unione o nazionale.

contatta il **DPO** per verificare la presenza di motivi legittimi per il trattamento.

c. Informare l'Interessato.

Azioni richieste

Il **General Counsel** consulta il **DPO** e la **Business Unit** competente per valutare se tali diritti sono applicabili.

5. Limitazioni alle richieste degli interessati ai sensi della legge italiana

Le limitazioni possono essere applicate anche sulla base di specifiche leggi nazionali. Quando il **General Counsel** ritiene che l'esercizio dei diritti da parte dell'Interessato possa pregiudicare una delle seguenti circostanze, **deve consultarsi con il DPO**, al fine di consentire la valutazione di tali circostanze.

In Italia, le limitazioni all'esercizio dei diritti degli Interessati potrebbero sorgere, a seconda del caso, in relazione, ad esempio, a quanto segue:

- Normativa in materia di riciclaggio di denaro e di estorsione.
- Attività svolte da un ente pubblico in base a una specifica disposizione per finalità legate alla regolamentazione monetaria e valutaria, ai sistemi di pagamento, al controllo degli intermediari, al credito e ai mercati finanziari e alla loro stabilità.
- Esecuzione di indagini difensive ed esercizio dei diritti in sede giudiziale.
- Obblighi di riservatezza relativi alle segnalazioni dei dipendenti nell'ambito dell'adozione dei sistemi di c.d. whistleblowing.

Azioni richieste

In tali casi, Il **General Counsel** unitamente al **DPO** effettuerà un bilanciamento e valuterà se l'esercizio del diritto dell'Interessato debba essere ristretto, fornendogli una specifica comunicazione contenente le motivazioni e le informazioni sul diritto di presentare un reclamo all'autorità competente.

ALLEGATO A – Modulo per effettuare la Richiesta

La Società chiede all'Interessato di compilare il presente modulo se desidera esercitare uno dei diritti previsti dal GDPR.

1. Si prega di fornire i seguenti dati personali:

Nome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

Indirizzo E-mail _____

2. Quale diritto ai sensi del GDPR in relazione ai propri dati personali desidera esercitare?

3. Descriva il suo rapporto con la Società (per esempio, se è dipendente o cliente, e indichi se tale rapporto è esaurito o in corso):

4. Per quanto riguarda l'oggetto della sua Richiesta, in alcuni casi la Società potrebbe richiedere la verifica dell'identità dell'Interessato al fine di identificarlo correttamente. Ad esempio, la Società potrebbe richiedere la sua carta d'identità o ogni altra documentazione che ci consenta di identificarla in modo affidabile, ad esempio:

- numero identificativo del cliente o del fornitore (o un altro elemento di identificazione);
- una copia della sua patente di guida.

5. Se desidera accedere ai dati personali che la riguardano, che sono in possesso della Società, siete pregati di rispondere alle seguenti domande nel modo più dettagliato possibile per consentirci di individuare i dati personali oggetto della vostra richiesta. Vi preghiamo di notare che, quanto più ampio sarà l'oggetto della Richiesta, tanto più tempo impiegheremo per fornirle i dati personali:
- Desidera esercitare l'esercizio a delle specifiche categorie di dati personali?
 - È interessato a ricevere specifiche informazioni sul trattamento dei dati personali?
 - A partire da quale data la Società è tenuta ad effettuare la ricerca dei suoi dati personali?
6. Qualora abbia intenzione di esercitare diritto all'opposizione, alla limitazione o alla cancellazione la preghiamo di fornire informazioni specifiche circa la sua richiesta e le relative ragioni per permetterci di analizzarla

7. Qualora intenda esercitare il diritto alla rettifica, la preghiamo di fornire dettagli su eventuali errori nei dati personali in nostro possesso o su eventuali dati non più aggiornati.
8. Qualora intendiate esercitare il diritto alla portabilità dei dati nei confronti di terzi, la preghiamo di fornire i dettagli di seguito riportati di qualsiasi organizzazione a cui desiderate che i vostri dati personali vengano trasferiti.

Organizzazione _____

Indirizzo _____

Telefono _____

Indirizzo E-mail _____

ALLEGATO B

Format del registro delle richieste

Società	Diritto	Richiedente	Status	Data di ricezione	Data di Evasione