

*Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati*



**PROCEDURA AZIENDALE IN MATERIA DI ESERCIZIO DEI DIRITTI  
DEGLI INTERESSATI AI SENSI DEL REG.UE 679/2016**



Delibera del Cda del 30.06.2025

## INDICE

<b>1. Premessa .....</b>	<b>pag.</b>
<b>2. Normativa di riferimento .....</b>	<b>pag.</b>
<b>3. Definizioni.....</b>	<b>pag.</b>
<b>4. Finalità della procedura .....</b>	<b>pag.</b>
<b>5. Informazioni ai sensi dell'art. 12 del GDPR.....</b>	<b>pag.</b>
<b>6. Diritti degli Interessati .....</b>	<b>pag.</b>
<b>7. Modalità di presentazione esercizio dei diritti.....</b>	<b>pag.</b>
<b>8. Procedura di gestione della richiesta.....</b>	<b>pag.</b>
<b>9. Trattamento dei dati personali.....</b>	<b>pag.</b>
<b>10. Entrata in vigore e pubblicità.....</b>	<b>pag.</b>

## 1. Premessa

Con l'entrata in vigore del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR"), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, sono state introdotte importanti disposizioni che tutelano i diritti degli Interessati i cui dati personali sono oggetto di trattamento. La normativa europea si pone l'obiettivo di evitare un uso scorretto e illecito dei dati e di garantire l'esercizio dei diritti dell'Interessato.

Il GDPR ha sancito un nuovo principio nell'ambito della tutela della privacy che viene definito come principio di responsabilizzazione (*accountability*) in base al quale il Titolare del trattamento e/o il Responsabile del trattamento hanno un generale obbligo di implementare misure appropriate al fine di comprovare il rispetto della normativa nello svolgimento dei trattamenti.

Inoltre, l'adozione del GDPR ha avuto come obiettivo l'omogeneità e l'armonizzazione delle normative privacy nei vari Stati membri.

CTM S.p.a. è tenuta ad una attenta applicazione della normativa in materia di privacy in quanto effettua una pluralità di trattamenti di dati personali nell'esercizio della sua attività e per l'erogazione del servizio.

Ai sensi dell'art. 12 del GDPR, il Titolare del trattamento deve adottare misure appropriate per fornire all'Interessato le comunicazioni di cui agli artt. da 15 a 22 e art. 34 e deve agevolare l'esercizio dei diritti.

In tal senso, CTM S.p.a., quale Titolare del trattamento, ha adottato la presente procedura al fine di garantire la tutela dei diritti dell'Interessato e la gestione delle richieste di esercizio degli stessi.

## 2. Normativa di riferimento

- **D. Lgs. n. 196/2003** "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche;
- **Regolamento (UE) 2016/679** (GDPR) 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);
- **D. Lgs. n. 101/2018** "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 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)";

## Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati

- **Provvedimenti, Linee Guida, pareri dell’Autorità Garante** per protezione dei dati personali nazionale (di seguito “Garante privacy”), del Garante europeo della protezione dei dati (di seguito “GEPD”), del Comitato europeo per la protezione dei dati (di seguito “EDPB”).

### 3. Definizioni

Ai fini della presente procedura e del GDPR s’intende per:

**Dato personale:** 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

**Trattamento:** 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

**Titolare del trattamento:** 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

**Contitolari del trattamento:** quando due o più titolari del trattamento determinano congiuntamente le finalità e i mezzi del trattamento.

**Responsabile del trattamento:** la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del Titolare del trattamento

**Responsabile della protezione dei dati** (di seguito “RPD” o “DPO”): soggetto designato dal Titolare del trattamento o dal Responsabile del trattamento, responsabile dell’applicazione e del rispetto della normativa privacy all’interno della struttura del Titolare o del Responsabile.

**Interessato:** la persona fisica cui si riferiscono i dati oggetto di trattamento

**Autorizzati al trattamento dei dati:** soggetti appositamente istruiti che effettuano trattamenti di dati personali e che operano sotto l’autorità diretta del Titolare del trattamento (o del Responsabile del trattamento)

**Diritti degli interessati:** i diritti riconosciuti agli Interessati di cui al Capo III, artt. da 15 a 22 del GDPR

*Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati*

**Registro delle attività di trattamento:** registro di cui all'art. 30 del GDPR nel quale il Titolare del trattamento e, ove applicabile, il suo rappresentante indicano i trattamenti di dati personali che svolgono sotto la propria responsabilità.

**Violazione dei dati personali (Data Breach):** la 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.

#### 4. Finalità della procedura

Lo scopo della presente policy aziendale è quello di prevedere delle regole, nel rispetto della normativa vigente, relative alla procedura per la gestione operativa delle richieste di esercizio dei diritti da parte dell'Interessato al fine di:

- fornire, ai soggetti coinvolti nel processo, tutte le indicazioni necessarie sulle modalità da osservare
- rendere più agevole e uniformare l'esercizio dei diritti degli Interessati
- garantire i riscontri alle richieste presentate ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR e la comunicazione della violazione dei dati personali di cui all'art. 34 del GDPR

In conformità con quanto previsto dal GDPR, anche il Responsabile del trattamento dei dati è tenuto a collaborare con il Titolare al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti. A tal proposito, il Titolare del trattamento ha provveduto a disciplinare, mediante apposito accordo scritto, i rapporti tra CTM S.p.a. e i soggetti che trattano dati in suo nome e per suo conto, in qualità di "*Responsabili del trattamento*", fornendo loro specifiche istruzioni. Inoltre, CTM S.p.a. ha fornito al proprio personale aziendale, quali autorizzati al trattamento, apposite istruzioni operative, comprensive degli aspetti connessi alle misure di sicurezza, e ha fornito loro la necessaria formazione.

La presente procedura rappresenta una misura organizzativa e procedurale disposta dal Titolare del trattamento dei dati personali ed espressione del principio di responsabilizzazione introdotto dal GDPR.

#### 5. Informazioni ai sensi dell'art. 12 del GDPR



**INFORMATIVA  
SULLA PRIVACY**

La presente procedura determina i processi di gestione e di tutela dei diritti dell'Interessato in osservanza di quanto previsto dal GDPR. Sulla

### *Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati*

base dell'art. 12 del GDPR, il Titolare del trattamento deve fornire all'Interessato tutte le informazioni di cui agli artt. 13 e 14 e le comunicazioni di cui agli artt. da 15 a 22 e all'art. 34 relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intellegibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro.

CTM S.p.a., in qualità di Titolare del trattamento, pone particolare attenzione ai rapporti comunicativi con gli Interessati al fine di attuare la massima trasparenza anche in riferimento alle modalità di esercizio dei diritti.

Il Titolare del trattamento fornisce all'Interessato specifiche informazioni relative al trattamento dei dati personali in linea con quanto previsto dagli artt. 13 e 14 del GDPR, sia nel caso in cui i dati siano raccolti presso l'Interessato sia nel caso in cui i dati siano forniti da terzi. L'informativa, qualora i dati siano raccolti presso l'Interessato, viene fornita prima dell'inizio del trattamento, nel momento della raccolta dei dati; nel caso di dati non raccolti presso l'Interessato, le informazioni vengono date:

- entro un termine ragionevole dall'ottenimento dei dati personali, ma al più tardi entro un mese, in considerazione delle specifiche circostanze in cui i dati personali sono trattati;
- nel caso in cui i dati personali siano destinati alla comunicazione con l'Interessato, al più tardi al momento della comunicazione all'Interessato;
- oppure nel caso sia prevista la comunicazione ad altro destinatario, non oltre la prima comunicazione dei dati personali.

In tale ultimo caso, non è necessario fornire l'informativa nei seguenti casi:

- l'Interessato dispone già di tutte le informazioni necessarie;
- la comunicazione risulta impossibile o implicherebbe uno sforzo sproporzionato;
- per il trattamento ai fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici o nella misura in cui l'obbligo dell'informativa rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento delle finalità di tale trattamento. In tali casi, il Titolare del trattamento adotta misure appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell'Interessato, anche rendendo pubbliche le informazioni;
- l'ottenimento o la comunicazione sono espressamente previsti dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento e che prevede misure appropriate per tutelare gli interessi legittimi dell'Interessato; oppure qualora i dati personali debbano rimanere riservati conformemente a un obbligo di segreto professionale disciplinato dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, compreso un obbligo di segretezza previsto per legge.

Le informazioni sono fornite da CTM S.p.a. per iscritto o con altri mezzi, anche nel caso elettronico e, se richiesto dall'Interessato, possono essere fornite oralmente, purché sia comprovata con altri mezzi l'identità dell'Interessato.

## *Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati*

Tutte le informative predisposte da CTM S.p.a. contengono informazioni in merito all'esercizio dei diritti, all'indicazione dell'identità e dei dati di contatto del Titolare del trattamento e del Responsabile della protezione dei dati (DPO).

I modelli di informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 sono costantemente aggiornati dal Gruppo Privacy di CTM S.p.a., e, qualora ritenuto necessario, condivise con il DPO della Società. Le modalità operative adottate con la presente procedura si applicano a tutti i trattamenti effettuati dal Titolare e definiti nel "Registro delle attività di trattamento" adottato da CTM S.p.a..

CTM S.p.a., in osservanza della normativa, al fine di agevolare l'esercizio dei diritti da parte dell'Interessato, fornisce tutte le informazioni utili, il modulo di richiesta, i dati di contatto, nell'apposita sezione "Privacy" del proprio sito istituzionale.

### **6. Diritti dell'Interessato**

Il GDPR individua specifici diritti in capo all'Interessato, di cui lo stesso deve essere informato in forma concisa, trasparente e con un linguaggio chiaro e semplice.

L'Interessato è il soggetto a cui si riferiscono i dati trattati (quali a titolo di esempio: l'utente del servizio, il socio, il dipendente, il fornitore).

In particolare, i diritti previsti in modo specifico dalla normativa sono i seguenti:

#### **Diritto di accesso, art. 15 del GDPR**



L'Interessato ha il diritto di ottenere da CTM S.p.a. 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 e/o una copia dei dati personali, rivolgendo specifica richiesta all'ufficio competente (seguendo le modalità descritte nella presente procedura). Esercitando la richiesta di accesso

l'Interessato ha diritto di ottenere l'accesso alle seguenti ulteriori informazioni:

- a) le finalità del trattamento;
- b) le categorie di dati personali trattati da CTM S.p.a.;
- c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati da CTM S.p.a., in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto da CTM S.p.a. oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;

*Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati*

- e) l'esistenza del diritto dell'Interessato di chiedere al Titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- f) il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo;
- g) qualora i dati non siano raccolti presso l'Interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'Interessato.

Qualora i dati personali siano trasferiti da CTM S.p.a. a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, l'Interessato ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate relative al trasferimento.

CTM S.p.a., in seguito alla richiesta di accesso, fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. Se l'Interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'Interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico di uso comune. Il diritto di ottenere una copia dei dati non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

L'esercizio del diritto di accesso consente all'Interessato di ottenere esclusivamente la comunicazione dei dati personali detenuti dal Titolare, da estrarre da atti e documenti.

### **Diritto di rettifica, art. 16 GDPR**



L'Interessato ha il diritto di ottenere da CTM S.p.a. la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'Interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

### **Diritto di cancellazione, art. 17 GDPR (Diritto all'oblio)**



L'Interessato ha il diritto di ottenere da CTM S.p.a. la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e CTM S.p.a. ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti:

- a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
- b) l'Interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
- c) l'Interessato si oppone al trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento;
- d) i dati personali sono stati trattati illecitamente;
- e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale cui è soggetto CTM S.p.a.;
- f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione.

CTM S.p.a., se ha reso pubblici dati personali ed è obbligato a cancellarli, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione, adotta le misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i Titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'Interessato di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione dei suoi dati personali.

Dette disposizioni non si applicano nella misura in cui il trattamento sia necessario:

- a) per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
- b) per l'adempimento di un obbligo legale che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento;

*Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati*

- c) per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica;
- d) a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, nella misura in cui il diritto dell'Interessato rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento; o
- e) per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

CTM S.p.a., per attuare la cancellazione può provvedere mediante la distruzione o procedendo alla loro anonimizzazione ossia sottoporre i dati a trattamenti che non rendano più possibile l'identificazione dell'Interessato.

CTM S.p.a. provvede a cancellare i dati dandone comunicazione espressa all'Interessato.

**Diritto di limitazione di trattamento, art. 18 GDPR**



L'Interessato ha il diritto di ottenere da CTM S.p.a. la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- a) l'Interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario CTM S.p.a. per verificare l'esattezza di tali dati personali;
- b) il trattamento è illecito e l'Interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- c) benché CTM S.p.a. non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'Interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- d) l'Interessato si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare del trattamento rispetto a quelli dell'Interessato.

Se il trattamento è limitato tali dati personali sono trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il consenso dell'Interessato o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro. L'Interessato che ha

### *Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati*

ottenuto la limitazione del trattamento è informato da CTM S.p.a. prima che detta limitazione sia revocata.

#### **Obbligo di notifica, art. 19 GDPR**



CTM S.p.a. comunica, nelle forme ritenute più opportune, a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. CTM S.p.a., nel rispetto di quanto previsto dall'art. 12 del GDPR, comunica all'Interessato tali destinatari qualora l'Interessato lo richieda. Per destinatari deve intendersi tutte le persone fisiche o giuridiche, le autorità pubbliche, i servizi o gli altri organismi che ricevono comunicazioni di dati personali.

#### **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 ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento senza impedimenti da parte del Titolare del trattamento cui li ha forniti qualora:

- a) il trattamento si basi sul consenso o su un contratto; e
- b) il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.

Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati, l'Interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un Titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.

### *Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati*

L'esercizio del diritto lascia impregiudicato il diritto alla cancellazione. 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.

Il diritto non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

### **Diritto di opposizione, art. 21 GDPR**



L'Interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano da parte di CTM S.p.a., compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni. CTM S.p.a. si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'Interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing diretto, l'Interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto.

Qualora l'Interessato si opponga al trattamento per finalità di marketing diretto, i dati personali non sono più oggetto di trattamento per tali finalità.

Il diritto di opporsi è esplicitamente portato all'attenzione dell'Interessato ed è presentato chiaramente e separatamente da qualsiasi altra informazione al più tardi al momento della prima comunicazione con l'Interessato.

Nel contesto dell'utilizzo di servizi della società dell'informazione e fatta salva la direttiva 2002/58/CE, l'Interessato può esercitare il proprio diritto di opposizione con mezzi automatizzati che utilizzano specifiche tecniche.

Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, l'Interessato, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al

*Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati*

trattamento di dati personali che lo riguarda, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.

**Diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, art. 22 GDPR**



L'Interessato ha il diritto di non essere sottoposto da parte di CTM S.p.a. 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.

Detta disposizione 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 CTM S.p.a., 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.

Nei casi di cui alle lettere a) e c), CTM S.p.a. attua misure appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell'Interessato, almeno il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del Titolare del trattamento, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.

Le decisioni di cui alle lett. sopra indicate non si basano sulle categorie particolari di dati personali di cui all'articolo 9 del GDPR, a meno che non sia d'applicazione l'articolo 9, paragrafo 2, lettere a) o g), e non siano in vigore misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'Interessato.

## 7. Modalità di presentazione della richiesta di esercizio dei diritti

Per la presentazione della richiesta di esercizio dei diritti l'Interessato può utilizzare l'apposito modulo, allegato alla presente procedura (All. 1), messo a disposizione e reperibile nel sito istituzionale della Società, nella sezione "Privacy" o "Modulistica" o fornito, qualora richiesto, con altri mezzi di comunicazione.

La richiesta non deve essere motivata e potrà essere utilizzato anche un modello differente rispetto a quello predisposto da CTM S.p.a.

L'Interessato potrà inoltrare la richiesta a CTM S.p.a. con le seguenti modalità:

- via Pec: [ctmspa@legalmail.it](mailto:ctmspa@legalmail.it)
- in forma cartacea, anche a mano, recapitando l'istanza all'indirizzo: CTM S.p.a. - Viale Trieste 159/3 - 09123 - Cagliari

Per qualsiasi informazione o chiarimento in merito all'esercizio dei diritti potrà essere contattato l'Ufficio competente al seguente recapito telefonico: 070/20911.

Si segnala che, per l'esercizio dei diritti, i riferimenti di contatto di CTM S.p.a., in qualità di Titolare del trattamento, sono indicati anche nelle informative predisposte e fornite agli Interessati ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR.

L'art. 12 del GDPR prevede espressamente che il Titolare del trattamento non può rifiutare di soddisfare la richiesta dell'Interessato al fine di esercitare i suoi diritti, salvo che il Titolare del trattamento dimostri che non è stato in grado di identificare l'Interessato. In tale caso, per l'esercizio dei diritti l'Interessato deve fornire ulteriori informazioni che ne consentano l'identificazione.

Pertanto, l'esercizio dei diritti è subordinato all'identificazione dell'Interessato che, per facilitare la gestione della richiesta, è tenuto a fornire le proprie generalità nonché i relativi recapiti e numeri di telefono, allegando all'istanza copia del documento d'identità in corso di validità, secondo il modello allegato.

CTM S.p.a. qualora non riesca ad identificare l'Interessato provvederà a richiedere ulteriori informazioni necessarie per confermare l'identità del richiedente.

## 8. Procedura di gestione della richiesta

CTM S.p.a., ai sensi dell'art. 12 del GDPR, provvede a dare riscontro alla richiesta dell'Interessato *“senza ingiustificato ritardo”* e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della stessa. Tale termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. Qualora CTM S.p.a. non riuscisse a fornire riscontro entro il termine di un mese provvederà a contattare l'Interessato entro un mese dalla richiesta e informarlo del ritardo, indicandone anche i motivi. Se CTM S.p.a. non intende ottemperare alla richiesta dell'Interessato, informerà, anche in tale caso, l'Interessato senza ritardo, e al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta, indicando i motivi dell'inottemperanza e segnalerà la possibilità di proporre reclamo a una autorità di controllo e di proporre ricorso giurisdizionale.

Il Titolare del trattamento è tenuto a fornire riscontro gratuitamente.

La gestione della richiesta è di competenza del Titolare del trattamento che per motivi di carattere organizzativo si avvale di un gruppo di lavoro appositamente costituito e dotato di competenze specifiche. In particolare, è stato istituito all'interno di CTM S.p.a. un gruppo di lavoro (di seguito **“Gruppo Privacy”**) composto da risorse facenti parte di diversi settori aziendali.

Il Gruppo Privacy provvede a gestire la procedura nel rispetto dei principi di riservatezza, trasparenza e adottando ogni misura necessaria al fine di prevenire il rischio di possibili violazioni della normativa. Il Titolare del trattamento affida al Gruppo Privacy la supervisione e il coordinamento di tutte le attività poste in essere da CTM S.p.a., quali il monitoraggio delle tempistiche e dell'espletamento delle azioni necessarie per adempiere alle richieste dell'Interessato.

Il Gruppo Privacy al fine di tenere uno storico, di carattere cronologico, e di valutare la fondatezza, l'eccessività o il carattere ripetitivo delle richieste presentate dall'Interessato, tiene un apposito Registro, allegato alla presente procedura, (di seguito *“Registro delle richieste di esercizio dei diritti in ambito privacy”*, All. 2), costantemente aggiornato, nel quale sono indicati:

- generalità del richiedente
- data presentazione/trasmissione della richiesta
- oggetto della richiesta

*Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati*

- operazioni poste in essere dal Titolare del trattamento
- data di evasione della richiesta con indicazione dell'esito
- note/segnalazioni

Tale Registro è tenuto anche per valutare eventuali criticità delle procedure adottate all'interno della Società al fine di attivare le conseguenti misure tecniche ed organizzative adeguate e, in tal modo, implementare in maniera continua il sistema privacy aziendale anche con l'eventuale cooperazione del Responsabile della protezione dei dati (DPO).

Il processo di gestione si articola nelle seguenti fasi:

- 1) **Fase preliminare**, nella quale il Titolare del trattamento ricevuta la richiesta provvede senza ritardo ad informare il Gruppo Privacy che effettua una prima sommaria valutazione circa l'identificazione dell'Interessato, la completezza, fondatezza, eccessività e ripetitività della richiesta. Il Gruppo Privacy comunica al Titolare del trattamento l'esito di tali verifiche. Qualora il Titolare del trattamento, in linea con quanto comunicato, intenda respingere la richiesta informerà l'Interessato.

Nel caso in cui la richiesta venga trasmessa dall'Interessato al Responsabile della protezione dei dati (DPO) di CTM S.p.a., quest'ultimo provvederà, nel più breve tempo possibile, ad inoltrarla alla Società con mezzi tracciabili.

- 2) **Fase istruttoria**, nella quale il Gruppo Privacy provvede a reperire tutti i dati e le informazioni utili per poter fornire riscontro all'Interessato, avvalendosi, ove necessario, della collaborazione delle altre funzioni aziendali le quali devono fornire, nel più breve tempo possibile, le informazioni in loro possesso. Per qualsiasi chiarimento in merito alla richiesta presentata, il Gruppo Privacy procederà a contattare l'Interessato al fine di acquisire ulteriori informazioni utili per l'evasione della stessa. In seguito alla tipologia della richiesta, CTM S.p.a. si attiverà in modo tale da soddisfare l'esercizio dei diritti dell'Interessato ponendo in essere tutte le operazioni e/o comunicazioni necessarie. Qualora il Titolare del trattamento lo ritenga opportuno, la presentazione della richiesta verrà comunicata al Responsabile della protezione dei dati (DPO) di CTM S.p.a. anche per il tramite del Gruppo Privacy. Il DPO, senza ritardo, deve fornire le proprie osservazioni in merito.
- 3) **Fase finale**, nella quale il Gruppo Privacy, su indicazione del Titolare del trattamento, tenendo conto anche delle osservazioni eventualmente fornite dal DPO, inoltra all'Interessato, nei termini sopra indicati, la nota di riscontro alla sua richiesta indicando

### *Procedura aziendale in materia di esercizio dei diritti degli interessati*

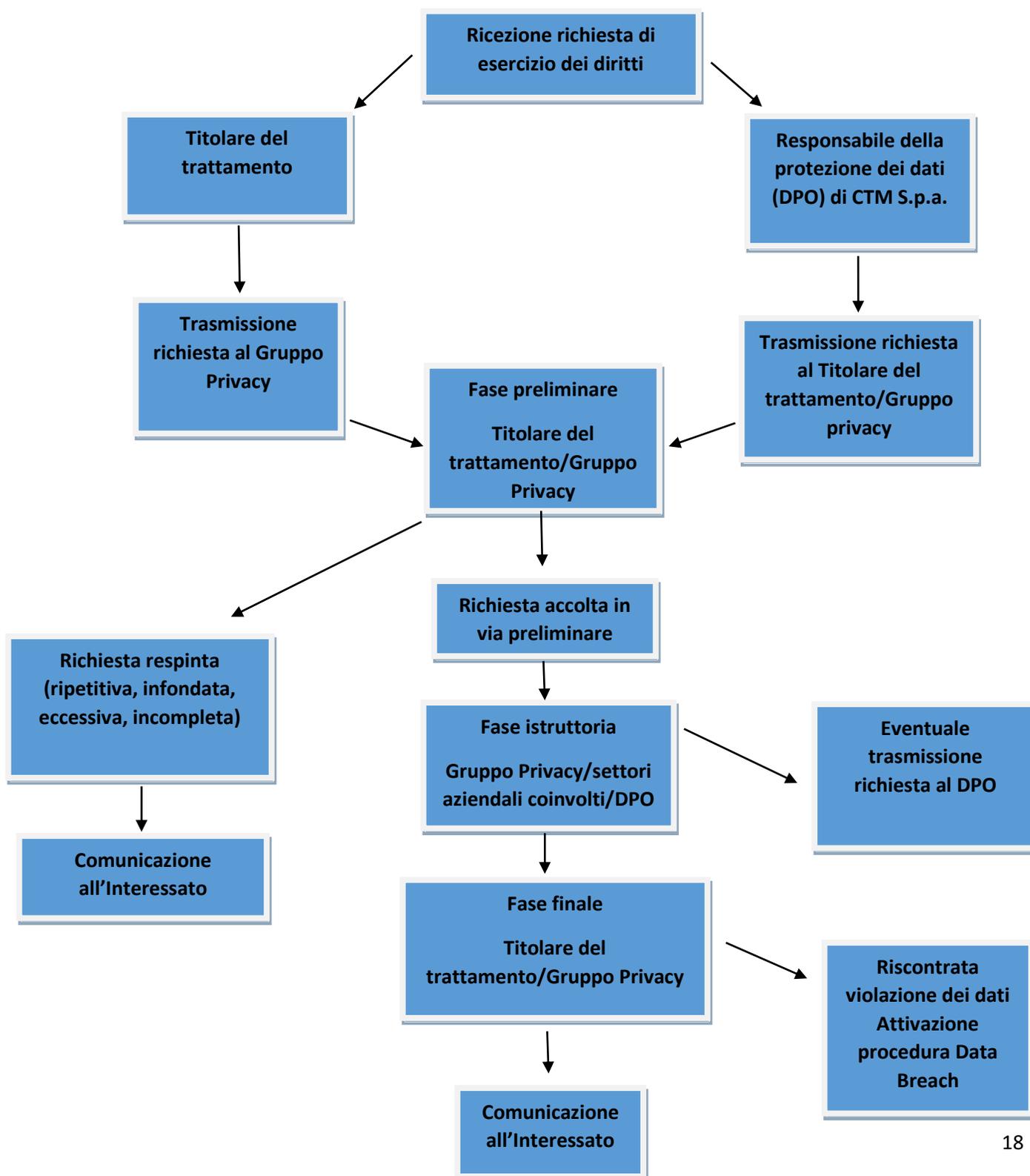
le operazioni poste in essere. Se l'Interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, le informazioni sono fornite, ove possibile, con mezzi elettronici, salvo diversa indicazione dell'Interessato. Ad ogni modo, CTM S.p.a. al fine di garantire la tracciabilità fornisce riscontro in forma scritta. Il Gruppo Privacy procede, inoltre, a predisporre la notifica ai sensi dell'art. 19 del GDPR, ove possibile, a ciascuno dei destinatari cui siano stati trasmessi i dati personali nei casi in cui l'Interessato abbia ottenuto la cancellazione, la rettifica o la limitazione del trattamento dei propri dati. Successivamente provvederà all'archiviazione della documentazione relativa all'intero processo di gestione con modalità informatiche e/o cartacee e provvederà all'aggiornamento del Registro delle richieste di esercizio dei diritti in ambito privacy.

Il riscontro all'Interessato è responsabilità del Titolare del trattamento, il quale dovrà attivarsi in presenza di qualsiasi ritardo, inosservanza della presente procedura, violazione della normativa vigente.

Il Gruppo Privacy qualora, nell'intero processo di gestione della richiesta, riscontri criticità nello svolgimento delle attività, eventuali violazioni di dati (Data Breach), deve provvedere a darne comunicazione immediata al Titolare del trattamento che provvederà a porre in essere tutte le misure e gli adempimenti necessari, in osservanza della normativa vigente e delle procedure interne adottate.

Si precisa che tutto il processo di gestione interna ed evasione della richiesta (quali ad esempio: comunicazioni tra soggetti interni all'azienda, comunicazioni verso o da soggetti esterni) avverrà con mezzi tracciabili al fine di rendere verificabile il rispetto della presente procedura e una corretta archiviazione anche dal punto di vista organizzativo.

**Rappresentazione grafica del processo di gestione della richiesta:**



## **9. Trattamento dei dati personali**

I dati personali dei soggetti coinvolti nell'intero processo di gestione della richiesta di esercizio dei diritti saranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

CTM S.p.a., quale Titolare del trattamento dei dati personali, provvederà a rendere disponibile ai soggetti interessati, nei casi previsti dalla legge, apposita informativa sul trattamento dei dati personali.

Il procedimento di gestione della richiesta prevede il trattamento dei soli dati personali strettamente necessari e pertinenti all'espletamento delle attività connesse alla richiesta presentata. I dati eccedenti non verranno trattati.

CTM S.p.a. mette in atto le misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza dei dati in conformità con quanto previsto dalla normativa.

## **10. Entrata in vigore e diffusione**

La presente procedura entra in vigore a decorrere dalla data di adozione da parte del Consiglio di Amministrazione e si intende automaticamente modificata dagli interventi legislativi successivi alla data di approvazione.

Per quanto non espressamente previsto dalla presente procedura, si applicano le norme vigenti e le altre fonti in materia.

CTM S.p.a. si impegna a promuovere la diffusione del presente documento al proprio interno mediante pubblicazione nella Intranet aziendale, nell'area Compliance nell'apposita sezione "Privacy".