

# Raccomandazione di settore concernente la revisione della LPD **Direttiva sul diritto di accesso**

02.24it, Allegato D, Versione 1.0

## 1. Obiettivi e indicazioni

La legge sulla protezione dei dati (LPD) garantisce agli interessati vari diritti (diritto d'accesso, di consegna o trasmissione dati, art. 25-29 LPD). Per contro, ciò è associato a obblighi per i titolari e i responsabili del trattamento dei dati. L'obiettivo di questa raccomandazione è garantire che le aziende del settore immobiliare e i titolari/responsabili del trattamento dei dati, rispondano alle richieste di informazioni degli interessati in conformità alla legge.

SVIT Svizzera desidera sottolineare che le seguenti considerazioni e misure devono essere adattate alle circostanze reali, alle pratiche di ogni azienda e di ogni singolo caso, e che forniscono solo delle indicazioni su come questi principi possono essere implementati nella pratica. Le raccomandazioni citate si basano esclusivamente sulla valutazione giuridica dell'Associazione e non costituiscono una garanzia.

## 2. Osservazioni preliminari sul trattamento del diritto di accesso

### 2.1 Responsabilità

Al ricevimento di una richiesta di informazione, è necessario esaminare la richiesta stessa. Questo è compito del titolare del trattamento, di solito il responsabile della protezione dei dati incaricato del trattamento, indipendentemente da chi riceve la richiesta e da quali canali di comunicazione. Il titolare del trattamento decide se la richiesta sarà soddisfatta (vedi sotto capitolo "2.3 Esame della richiesta"), quali misure devono essere adottate e rilascia le informazioni all'interessato.

### 2.2 Validità della richiesta

Una richiesta può essere presentata dall'interessato solo per iscritto (lettera, e-mail, fax).

La persona che presenta la richiesta deve dimostrare, nella richiesta stessa, la propria identità. Tuttavia, di solito, la richiesta di accesso non deve essere motivata dalla persona interessata.

### 2.3 Esame della richiesta

Quando il titolare del trattamento riceve una richiesta da parte di un interessato, il primo passo consiste nel verificare, con un ragionevole sforzo, se l'interessato è la persona che presenta la richiesta. In caso di ragionevole dubbio o se il titolare del trattamento può avvalersi di una restrizione del diritto d'accesso ai sensi dell'art. 26 LPD (vedi sotto capitolo "2.7 Restrizione del diritto d'accesso"), la richiesta deve essere rifiutata, differita o limitata.

La verifica può consistere, ad esempio, nel confrontare le informazioni di contatto contenute nella richiesta con i dati personali già elaborati (telefono, indirizzo e-mail, indirizzo, dati personali, ecc.). Se necessario, la richiesta deve essere effettuata sulla base dei dati personali esistenti, di una copia di un documento d'identità ufficiale o, in caso di dubbio o eccezione, un'apparizione personale con presentazione di un documento d'identità ufficiale.

### 2.4 Termine per la fornitura delle informazioni

L'art. 25 cpv. 7 LPD prevede un termine di 30 giorni. Se le informazioni non possono essere fornite entro questo termine, il titolare del trattamento deve informare l'interessato e comunicargli il periodo entro il quale saranno fornite le informazioni.

### 2.5 Completezza delle informazioni

Le informazioni fornite devono essere veritiere e complete.

## 2.6 Gratuità delle informazioni

In linea di massima, il titolare/responsabile del trattamento deve rispondere gratuitamente alla richiesta. Se la risposta comporta una mole di lavoro particolarmente elevata o se viene presentata più di una richiesta annuale di informazioni per ogni titolare/responsabile, può essere addebitato un importo massimo di CHF 300.00 (art. 19 LPD).

## 2.7 Restrizione del diritto di accesso

In determinate circostanze, il diritto di accesso può essere rifiutato, limitato o differito (art. 26 LPD). Tuttavia, la legge stabilisce requisiti elevati per questi motivi di rifiuto. Sono ipotizzabili i seguenti tre motivi:

- Interessi preponderanti di terzi (art. 26 cpv. 1 lett. b LPD): l'interesse preponderante di terzi si riferisce, ad esempio, a documenti o fascicoli che riguardano più persone. Per quanto riguarda la consegna di documenti o fascicoli, si veda il capitolo "4 Gestione di e-mail, documenti e note".
- L'evidente infondatezza o la natura querula della richiesta (art. 26 cpv. 1 lett. c LPD): è improbabile che questa motivazione venga invocata nella pratica.
- Interesse preponderante del titolare del trattamento privato e nessuna comunicazione a terzi (art. 26 cpv. 2 lett. a LPD): questa disposizione potrebbe essere invocata se, ad esempio, l'azienda dovesse rivelare dei dati sensibili interni.

## 3. Contenuto del diritto di accesso

L'art. 25 cpv. 2 della LPD descrive il contenuto delle informazioni con le seguenti indicazioni minime. La base per le informazioni è il registro delle attività di trattamento, creato nel corso dell'implementazione della LPD.

### 3.1 Identità e dati di contatto del titolare del trattamento

Si tratta del titolare che è anche indicato nelle disposizioni sulla protezione dei dati accessibili al pubblico.

### 3.2 Dati personali trattati

Si tratta di tutti i dati personali trattati e dai quali è possibile trarre conclusioni su una persona specifica, tra cui

nome, cognome, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono, datore di lavoro, informazioni sul registro delle esecuzioni, ecc. Questi dati personali corrispondono a quelli presenti nel registro delle attività di trattamento dell'azienda. È importante notare che devono essere elencati anche tutti i dati personali trattati da un fornitore esterno di servizi (ad esempio, il titolare del trattamento del servizio di fatturazione dei costi di riscaldamento).

### 3.3 Scopo del trattamento

Il processo aziendale deve essere inserito come scopo del trattamento, ad esempio la locazione di un alloggio, l'invio di newsletter, la vendita di una proprietà residenziale, ecc. Lo scopo del trattamento corrisponde a quello indicato nel registro delle attività di trattamento.

### 3.4 Durata di conservazione

La durata di conservazione corrisponde a quanto indicato nel registro delle attività di trattamento.

### 3.5 Provenienza dei dati personali

Se i dati personali non provengono dall'interessato, devono essere indicate le fonti, ad esempio informazioni sul credito fornite da un'agenzia di credito.

### 3.6 Decisione individuale automatizzata

Le decisioni individuali automatizzate come definite dalla LPD (ad esempio le decisioni di locazione completamente automatizzate) non sono generalmente utilizzate nel settore immobiliare.

### 3.7 Destinatari dei dati personali

Per tutti i dati personali devono essere indicati i destinatari esterni all'azienda. Questi possono essere, ad esempio, proprietari, custodi o artigiani (elenco degli inquilini, informazioni di contatto).

## 4. Gestione di e-mail, documenti e note

L'espressione "i dati personali trattati in quanto tali" (art. 25 cpv. 2 lett. b LPD) significa che non devono essere consegnati documenti (e-mail, corrispondenza, contratti, fascicoli, rapporti o altri documenti). Inoltre, il diritto d'accesso non può essere abusato per ottenere documenti per una causa. Serve esclusivamente a far valere i diritti personali. Se, ad esempio, un conduttore richiede informazioni e allo stesso tempo contesta l'annullamento di un contratto di locazione presso l'autorità di conciliazione, il sospetto di una richiesta di informazioni

impropria è evidente. Il diritto d'accesso non comprende nemmeno le note e i documenti simili, destinati all'uso esclusivamente personale di persone fisiche (art. 2 cpv. 2 lett. a LPD). In questo modo si vuole evitare che un'agenda o un taccuino diventino una raccolta di dati. Tuttavia, queste eccezioni devono essere interpretate in modo restrittivo.

## 5. Struttura delle informazioni

Il seguente esempio di fornitura di informazioni è inteso, senza pretesa di esaustività, come suggerimento e modello.

### Raccomandata

Destinatario indirizzo

### **Vostra richiesta di accesso**

Gentile signora/Egregio signor ...,

Ci riferiamo alla Sua richiesta di accesso ai sensi dell'art. 25 della LPD datata (data), relativa ai dati personali da noi trattati che la riguardano. Con la presente lettera la informiamo tempestivamente sui dati personali in questione:

### **1. Identità e dati di contatto del titolare del trattamento**

(Azienda, nome, cognome, indirizzo, contatto)

### **2. Dati personali trattati**

Trattiamo i seguenti dati personali:

(in alternativa, da un elenco, esportati dal CRM o in forma tabellare)

Dati	Contenuto	Scopo del trattamento					Trasmissione a terzi
		Amministrazione stabili locativi	Amministrazione PPP	Intermediazione immobiliare	Contabilità	Marketing & Comunicazione	
Cognome	Rossi	●			●	●	Si
Nome	Fausto	●			●	●	Si
Indirizzo	Via Esempio 10	●			●		Si
CAP	1000	●			●		Si

Luogo	Città Esempio	●			●	●	Si
Tel privato	+41 91 XXX XX XX	●					Si
Tel aziendale	+41 91 XXX XX XX	●					Si
Cellulare	+41 79 XXX XX XX	●					Si
Indirizzo E-Mail	faustorossi@bluewin.ch	●					Si
Cognome partner	Rossi	●					
Nome partner	Fausta						
Tel privato	+41 91 XXX XX XX						
Tel aziendale	+41 91 XXX XX XX	●					
Cellulare	+41 76 XXX XX XX	●					
Email Partner	faustarossi@gmail.com						
Figli	2	●					
Animali domestici	Si	●					
Numero EWID	XXXXXX	●					Si
Coordinate Banca	Banca Esempio	●			●		
Numero IBAN	CH14 0000 0000 0000 00	●			●		
Corrispondenza per posta		●			●		
Corrispondenza per E-Mail		●			●		
Estratto registro esecuzioni	Comune Esempio del XX.XX.2020	●					
Informazioni sulla solvibilità	XY SA del XX.XX.2020	●					

Si prega di notare che i dati personali di terzi che sono collegati ai vostri dati personali qui elencati (ad esempio, il nome del partner) o che sono elencati negli stessi documenti, archivi, corrispondenza e simili non possono essere comunicati. I documenti, gli archivi, la corrispondenza e simili non saranno inoltre consegnati/trasmessi nell'ambito del diritto d'accesso ai sensi dell'art. 25 della LPD.

### 3. Scopo del trattamenti dei dati

(elenco, se non indicato sopra in forma tabellare)

- Amministrazione di stabili locativi
- Amministrazione di proprietà per piani
- Conteggio spese accessorie
- ...

### 4. Durata di conservazione

I seguenti termini si applicano generalmente al trattamento dei dati personali nella nostra azienda:

- Dossier inquilini, moduli di richiesta, contratti di locazione e relativa corrispondenza: 10 anni dopo la fine del contratto
- Conteggi delle spese di riscaldamento e delle spese accessorie: 10 anni dopo la fine del contratto
- Documenti contabili finanziari: 10 anni
- Altra corrispondenza per posta e via e-mail: 5 anni
- Mailing list per la comunicazione digitale (newsletter, ecc.): fino a cancellazione
- Inserimenti nel CRM (esclusi i dossier dei conduttori e altri rapporti contrattuali): 5 anni dopo l'ultimo contatto
- ...

## 5. Fonte dei dati personali

Di norma, otteniamo i dati personali dall'interessato stesso. Trattiamo anche dati personali provenienti dalle seguenti fonti:

- XY SA, informazioni sulla solvibilità, [www.xy-sa.ch](http://www.xy-sa.ch)
- Referenze di precedenti locatori e datori di lavoro
- ZZ SA, servizio di fatturazione dei costi di riscaldamento
- ...

## 6. Decisioni individuali automatizzate

Non utilizziamo decisioni individuali automatizzate.

## 7. Destinatari dei dati personali

I dati personali elencati vengono messi a disposizione dei seguenti destinatari:

- Proprietario dell'immobile (distinta inquilini)
- Servizio di fatturazione dei costi di riscaldamento
- Artigiani e custodi (informazioni di contatto)
- ...

I destinatari sono obbligati a trattare i dati personali esclusivamente per lo scopo specificato.

I seguenti titolari del trattamento hanno accesso ai dati personali di cui sopra:

- ABC SA, Operatore di software gestionale basato su cloud
- DEF SA, Servizi di backup/archiviazione basati su cloud
- GHI SA, Fornitore Web e Social Media
- ...

I titolari del trattamento sono tenuti a rispettare la protezione dei dati e a trattarli esclusivamente per gli scopi da noi indicati.

I nostri fornitori di servizi si trovano in Svizzera o nell'UE. Alcuni dati personali possono essere trasferiti anche negli Stati Uniti (ad esempio i dati di Google Analytics).

Si vedano le ulteriori disposizioni in materia di protezione dei dati personali di cui al punto: (indirizzo web)

Editore:

SVIT Svizzera  
Greencity, Maneggstrasse 17  
8041 Zürich  
Telefono 044 434 78 88  
[info@svit.ch](mailto:info@svit.ch), [www.svit.ch](http://www.svit.ch)