

Linee Guida



Linee guida 1/2022 sui diritti degli interessati - Diritto di accesso

Versione 2.0

Adottate il 28 marzo 2023

Cronologia delle versioni

Versione 1.0	18 gennaio 2022	Adozione delle linee guida per la consultazione pubblica
Versione 2.0	28 marzo 2023	Adozione delle linee guida dopo la consultazione pubblica

SINTESI

Il diritto di accesso degli interessati è sancito dall'articolo 8 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. Tale diritto fa parte del quadro giuridico europeo sulla protezione dei dati sin dagli inizi ed è stato ulteriormente sviluppato dalle norme più specifiche e precise contenute nell'articolo 15 del regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

Finalità e struttura generale del diritto di accesso

La finalità generale del diritto di accesso consiste nel fornire alle persone informazioni sufficienti, trasparenti e facilmente accessibili in merito al trattamento dei loro dati personali, in modo che esse possano essere consapevoli del trattamento e verificarne la liceità, anche per quanto riguarda l'esattezza dei dati trattati. Ciò renderà più agevole per le persone esercitare altri diritti, come il diritto alla cancellazione o alla rettifica, anche se non ne costituisce una condizione.

Occorre distinguere il diritto di accesso previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati da diritti analoghi con altri obiettivi, ad esempio il diritto di accesso ai documenti pubblici che intende garantire la buona pratica amministrativa e la trasparenza del processo decisionale delle autorità pubbliche.

L'interessato non ha però l'obbligo di motivare la richiesta di accesso, e non spetta al titolare del trattamento valutare se la richiesta sarà effettivamente utile all'interessato per verificare la liceità del trattamento pertinente oppure per esercitare altri diritti. Il titolare del trattamento dovrà dar seguito alla richiesta, tranne nel caso in cui sia evidente che essa è stata presentata in base a norme diverse da quelle in materia di protezione dei dati.

Il diritto di accesso si articola in tre elementi diversi:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali riguardanti l'interessato;
- l'accesso a tali dati personali; e
- l'accesso alle informazioni concernenti il trattamento, come le finalità, le categorie dei dati e i destinatari, la durata del trattamento, i diritti dell'interessato e garanzie adeguate nel caso di trasferimenti in paesi terzi.

Considerazioni generali sulla valutazione della richiesta dell'interessato

Nell'analizzare il contenuto della richiesta il titolare del trattamento deve valutare se essa riguardi dati personali della persona che presenta la richiesta, se la richiesta rientri nell'ambito di applicazione dell'articolo 15 e se esistano altre e più specifiche disposizioni che disciplinano l'accesso in un determinato settore. Deve valutare inoltre se la richiesta si riferisca a tutti i dati trattati relativi all'interessato oppure soltanto a parti di essi.

Non vi sono requisiti specifici per il formato della richiesta. Il titolare del trattamento dovrebbe fornire canali di comunicazione semplici e appropriati, che l'interessato possa utilizzare senza difficoltà. L'interessato non è però tenuto a valersi di questi specifici canali e può invece inviare la richiesta a un punto di contatto ufficiale del titolare del trattamento. Il titolare del trattamento non ha però l'obbligo di dar seguito a richieste inviate a indirizzi del tutto casuali o apparentemente inesatti.

Se il titolare del trattamento non è in grado di identificare i dati che si riferiscono all'interessato, ne informa quest'ultimo e può rifiutarsi di concedere l'accesso a meno che l'interessato fornisca ulteriori informazioni che consentano l'identificazione. Inoltre, se il titolare del trattamento nutre dubbi in

merito all'effettiva identità dell'interessato, può richiedere ulteriori informazioni per confermarne l'identità. La richiesta di ulteriori informazioni dev'essere proporzionata al tipo di dati trattati, ai danni che potrebbero verificarsi, eccetera, per evitare un'eccessiva raccolta di dati.

Ambito di applicazione del diritto di accesso

L'ambito di applicazione del diritto di accesso è determinato dall'ambito di applicazione del concetto di dato personale di cui all'articolo 4, punto 1), GDPR. A parte i dati personali fondamentali come nome, indirizzo, numero di telefono, eccetera, in questa definizione può rientrare un ampio ventaglio di dati: referti medici, cronologia degli acquisti, indicatori di affidabilità creditizia, registri delle attività, attività di ricerca, eccetera. I dati personali sottoposti a pseudonimizzazione sono ancora dati personali, al contrario dei dati anonimizzati. Il diritto di accesso riguarda i dati personali concernenti la persona che presenta la richiesta. Questa limitazione non dovrebbe essere interpretata in maniera eccessivamente restrittiva e può comprendere anche dati che potrebbero riguardare altre persone: ad esempio la cronologia delle comunicazioni comprendente i messaggi in entrata e in uscita.

Oltre a fornire l'accesso ai dati personali, il titolare del trattamento deve comunicare ulteriori informazioni sul trattamento e sui diritti dell'interessato. Tali informazioni possono basarsi sui dati che già appaiono nel registro delle attività di trattamento del titolare del trattamento (articolo 30 GDPR) e nell'informativa sulla privacy (articoli 13 e 14 GDPR). È tuttavia possibile che queste informazioni generali debbano essere aggiornate al momento della richiesta, o personalizzate per rispecchiare le operazioni di trattamento svolte in relazione alla persona specifica che presenta la richiesta.

Come fornire l'accesso

Le modalità di concessione dell'accesso possono variare in funzione della quantità di dati e della complessità del trattamento effettuato. Salvo altrimenti specificato, si deve intendere che la richiesta si riferisca a *tutti* i dati personali concernenti l'interessato; il titolare del trattamento può chiedere all'interessato di precisare la richiesta qualora il trattamento riguardi una grande mole di dati.

Il titolare del trattamento dovrà cercare i dati personali in tutti i sistemi informatici e in tutti gli archivi non informatici, sulla base di criteri di ricerca che rispecchino il modo in cui le informazioni sono strutturate, ad esempio il nome e il numero del cliente. La comunicazione dei dati e di altre informazioni concernenti il trattamento deve avvenire in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. I requisiti più precisi a questo riguardo dipendono dalle circostanze del trattamento dei dati, nonché dalla capacità dell'interessato di cogliere e comprendere la comunicazione (occorre ad esempio tener conto del fatto che l'interessato sia un minore o una persona con bisogni speciali). Se i dati consistono in codici o altri "dati grezzi", può rendersi necessario spiegarli affinché l'interessato sia in grado di comprenderne il senso.

La modalità principale per concedere l'accesso è quella di fornire all'interessato una copia dei suoi dati; si possono però prevedere altre modalità (come informazioni orali e accesso in loco) qualora l'interessato lo richieda. È possibile inviare i dati tramite posta elettronica, a condizione che si adottino tutte le garanzie necessarie tenendo conto, ad esempio, della natura dei dati; si possono prevedere anche altre modalità, ad esempio uno strumento self-service.

Talvolta, quando la mole dei dati è cospicua e sarebbe difficile per l'interessato comprendere le informazioni se queste fossero fornite in blocco - soprattutto in un contesto online - la misura più appropriata sarebbe un approccio stratificato. La comunicazione di informazioni in diversi strati può favorire la comprensione dei dati da parte dell'interessato. Il titolare del trattamento dev'essere in

grado di dimostrare che l'approccio stratificato comporta un valore aggiunto per l'interessato e che, qualora l'interessato così scelga, tutti gli strati devono essere accessibili contemporaneamente.

È opportuno fornire la copia dei dati e le ulteriori informazioni in forma permanente, come ad esempio un testo scritto, che potrebbe presentarsi in un formato elettronico di uso comune facilmente scaricabile da parte dell'interessato. I dati si possono fornire mediante trascrizione o in forma compilata, purché siano incluse tutte le informazioni e ciò non alteri né modifichi il contenuto delle informazioni.

La richiesta dev'essere soddisfatta il prima possibile e comunque al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. L'interessato deve poi essere informato dei motivi del ritardo. Il titolare del trattamento deve attuare le misure necessarie per dar seguito alle richieste il prima possibile, adattando tali misure alle circostanze del trattamento. Qualora i dati siano conservati soltanto per un periodo molto breve, occorre adottare misure per garantire che sia possibile soddisfare la richiesta di accesso senza che i dati siano cancellati durante il trattamento della richiesta. Qualora il trattamento riguardi un'ingente mole di dati, il titolare del trattamento dovrà predisporre procedure di routine e meccanismi adeguati alla complessità del trattamento.

La valutazione della richiesta dovrebbe rispecchiare la situazione del momento in cui il titolare del trattamento ha ricevuto la richiesta. Si dovranno fornire anche dati che potrebbero essere inesatti o trattati illecitamente. Non si possono fornire dati che siano già stati cancellati, ad esempio ai sensi di una politica di conservazione, e pertanto non sono più disponibili al titolare del trattamento.

Limiti e limitazioni

Il GDPR consente alcune limitazioni al diritto di accesso. Non esistono altre esenzioni o deroghe. Il diritto di accesso non prevede riserve generali in materia di proporzionalità per quanto riguarda l'impegno che il titolare del trattamento deve approfondire per soddisfare la richiesta dell'interessato.

A norma dell'articolo 15, paragrafo 4, il diritto di ottenere una copia non deve ledere i diritti e le libertà altrui. A parere dell'EDPB occorre prendere in considerazione tali diritti non soltanto quando si concede l'accesso fornendo una copia, ma anche quando si fornisce l'accesso ai dati con altri mezzi (ad esempio accesso in loco). L'articolo 15, paragrafo 4, non è però applicabile alle ulteriori informazioni sul trattamento di cui all'articolo 15, paragrafo 1, lettere da a) a h). Il titolare del trattamento dev'essere in grado di dimostrare che i diritti o le libertà altrui sarebbero lesi nella situazione concreta. L'applicazione dell'articolo 15, paragrafo 4, non dovrebbe portare a respingere totalmente la richiesta dell'interessato; dovrebbe portare soltanto a omettere o rendere illeggibili le parti che potrebbero ledere i diritti e le libertà altrui.

L'articolo 12, paragrafo 5, GDPR consente ai titolari del trattamento di respingere le richieste manifestamente infondate o eccessive, o di addebitare un contributo spese ragionevole per tali richieste. Tali concetti si devono interpretare in senso stretto. Dal momento che esistono pochissimi prerequisiti per le richieste di accesso, l'ambito di applicazione che consente di considerare una richiesta manifestamente infondata è alquanto limitato. Il carattere eccessivo di una richiesta dipende dagli aspetti specifici del settore in cui opera il titolare del trattamento. Quanto più frequenti sono le modifiche alla banca dati del titolare del trattamento, tanto più frequentemente l'interessato potrà chiedere l'accesso senza che ciò sia considerato eccessivo. Anziché rifiutare l'accesso, il titolare del trattamento può decidere di addebitare un contributo spese all'interessato. Tale decisione sarebbe pertinente soltanto in caso di richieste eccessive, allo scopo di coprire i costi amministrativi che

potrebbero derivare da tali richieste. Il titolare del trattamento dev'essere in grado di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta.

Anche il diritto nazionale degli Stati membri può limitare il diritto di accesso ai sensi dell'articolo 23 GDPR e delle deroghe ivi contenute. I titolari del trattamento che intendono valersi di tali limitazioni devono controllare attentamente i requisiti delle disposizioni nazionali e tener conto delle eventuali condizioni specifiche applicabili. Tali condizioni possono prevedere che il diritto di accesso subisca soltanto un ritardo temporaneo o che la limitazione si applichi soltanto ad alcune categorie di dati.

Indice

1	Introduzione - osservazioni generali	9
2	Finalità del diritto di accesso, struttura dell'articolo 15 GDPR e principi generali.....	11
2.1	Finalità del diritto di accesso	11
2.2	Struttura dell'articolo 15 GDPR	12
2.2.1	Definizione del contenuto del diritto di accesso	13
2.2.1.1	La conferma che "sia o meno" in corso un trattamento dei dati personali	13
2.2.1.2	Accesso ai dati personali in corso di trattamento	14
2.2.1.3	Informazioni sul trattamento e sui diritti degli interessati	14
2.2.2	Disposizioni sulle modalità	14
2.2.2.1	Fornire una copia.....	14
2.2.2.2	Fornire ulteriori copie.....	15
2.2.2.3	Rendere disponibili le informazioni in un formato elettronico di uso comune	16
2.2.3	Possibile limitazione del diritto di accesso	17
2.3	Principi generali del diritto di accesso.....	17
2.3.1	Completezza delle informazioni	17
2.3.2	Correttezza delle informazioni	19
2.3.3	Punto di riferimento temporale della valutazione	20
2.3.4	Conformità ai requisiti in materia di sicurezza dei dati.....	21
3	Considerazioni di carattere generale sulla valutazione delle richieste di accesso.....	21
3.1	Introduzione	21
3.1.1	Analisi del contenuto della richiesta	22
3.1.2	Forma della richiesta	24
3.2	Identificazione e autenticazione	26
3.3	Valutazione della proporzionalità per l'autenticazione del richiedente	29
3.4	Richieste presentate tramite terzi/per procura	31
3.4.1	Esercizio del diritto di accesso a nome di minori	32
3.4.2	Esercizio del diritto di accesso tramite portali/canali forniti da un terzo	33
4	Ambito di applicazione del diritto di accesso: dati personali e informazioni cui si riferisce.....	33
4.1	Definizione di dati personali.....	34
4.2	I dati personali cui si riferisce il diritto di accesso	37
4.2.1	"Dati personali che lo riguardano"	38
4.2.2	Dati personali "in corso di trattamento"	39
4.2.3	Ambito di applicazione di una nuova richiesta di accesso	40
4.3	Informazioni sul trattamento e sui diritti degli interessati	40

5	In che modo il titolare del trattamento può fornire l'accesso?	44
5.1	In che modo il titolare del trattamento può estrarre i dati richiesti?	45
5.2	Misure appropriate per fornire l'accesso	45
5.2.1	Adozione di "misure appropriate"	46
5.2.2	Mezzi diversi per fornire l'accesso	47
5.2.3	Fornire l'accesso in "forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro"	49
5.2.4	Una grande quantità di informazioni esige requisiti specifici in merito al modo in cui sono fornite le informazioni	50
5.2.5	Formato	52
5.3	Tempistica entro cui fornire l'accesso	54
6	Limiti e limitazioni del diritto di accesso	56
6.1	Considerazioni generali	56
6.2	Articolo 15, paragrafo 4, GDPR	57
6.3	Articolo 12, paragrafo 5, GDPR	60
6.3.1	Che cosa si intende per "manifestamente infondata"?	60
6.3.2	Che cosa si intende per "eccessiva"?	61
6.3.3	Conseguenze	64
6.4	Possibili limitazioni nel diritto dell'Unione o degli Stati membri sulla base dell'articolo 23 GDPR e deroghe	65
	Allegato - Diagramma di flusso	66

Il Comitato europeo per la protezione dei dati

visto l'articolo 70, paragrafo 1, lettera e), 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 (di seguito "GDPR"),

visto l'accordo SEE, in particolare l'allegato XI e il protocollo 37, modificati dalla decisione del Comitato misto SEE n. 154/2018 del 6 luglio 2018¹,

visti gli articoli 12 e 22 del proprio regolamento interno,

considerando che il lavoro preparatorio delle presenti linee guida ha comportato la raccolta dei contributi delle parti interessate, sia per iscritto che in occasione di uno specifico evento sui diritti degli interessati, cui hanno partecipato le parti interessate, per individuare le sfide e i problemi di interpretazione che si presentano nell'applicazione delle disposizioni pertinenti del GDPR,

HA ADOTTATO LE SEGUENTI LINEE GUIDA

1 INTRODUZIONE - OSSERVAZIONI GENERALI

1. Nella società odierna i dati personali sono trattati da soggetti pubblici e privati, nel corso di varie attività, per molteplici fini e in molti modi diversi. Spesso le persone si trovano in una posizione di svantaggio, per quanto riguarda la comprensione del modo in cui i loro dati personali sono trattati, anche in merito alla tecnologia utilizzata nel caso particolare, da un soggetto privato o pubblico. Per proteggere i dati personali delle persone fisiche in tali situazioni, il GDPR ha istituito un quadro giuridico coerente e robusto, applicabile in linea generale ai diversi tipi di trattamento e comprendente anche disposizioni specifiche per i diritti degli interessati.
2. Il diritto di accesso ai dati personali è uno dei diritti degli interessati sanciti nel capo III del GDPR insieme ad altri diritti, come ad esempio il diritto di rettifica e cancellazione, il diritto di limitazione di trattamento, il diritto alla portabilità, il diritto di opposizione o il diritto di non essere sottoposto a un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione². Il diritto di accesso da parte dell'interessato è sancito sia dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (la Carta)³, sia dall'articolo 15 GDPR, in cui tale diritto è formulato con precisione come diritto di accesso ai dati personali e ad altre informazioni correlate.
3. Ai sensi del GDPR il diritto di accesso si articola in tre elementi: la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali, l'accesso a tali dati e le informazioni su tale trattamento. L'interessato può anche ottenere copia dei dati personali trattati, laddove tale possibilità non costituisca un ulteriore diritto dell'interessato ma una modalità di concessione dell'accesso ai dati. Il diritto di accesso pertanto si può intendere sia come la possibilità, per l'interessato, di chiedere al titolare del trattamento se

¹ Nel presente documento con il termine "Stati membri" si intendono gli "Stati membri del SEE".

² Articoli da 15 a 22 GDPR.

³ Ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, ogni persona ha diritto alla protezione dei dati di carattere personale che la riguardano. Ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 2, seconda frase, "Ogni persona ha il diritto di accedere ai dati raccolti che la riguardano e di ottenerne la rettifica".

siano trattati i dati personali che lo riguardano, sia come la possibilità di accedere a tali dati e verificarli. Il titolare del trattamento fornisce all'interessato, su richiesta di quest'ultimo, le informazioni che rientrano nell'ambito di applicazione dell'articolo 15, paragrafi 1 e 2, GDPR.

4. L'esercizio del diritto di accesso si concretizza sia nel quadro della normativa in materia di protezione dei dati, conformemente alle finalità di tale normativa, sia più specificamente nel quadro dei "diritti e [del]le libertà fondamentali delle persone fisiche, in particolare il diritto alla protezione dei dati personali", come stabilisce l'articolo 1, paragrafo 2, GDPR. Il diritto di accesso è un elemento importante dell'intero sistema di protezione dei dati.
5. L'obiettivo pratico del diritto di accesso è quello di consentire alle persone fisiche di avere il controllo dei dati personali che le riguardano⁴. Per realizzare effettivamente tale obiettivo nella pratica, il GDPR intende agevolare tale controllo grazie a una serie di garanzie che consentono all'interessato di esercitare questo diritto facilmente, senza limitazioni superflue, a intervalli ragionevoli e senza spese o ritardi eccessivi. Tutto questo dovrebbe tradursi in un'applicazione più efficace del diritto di accesso da parte degli interessati nell'era digitale; in senso lato, di tale diritto fanno parte anche il diritto dell'interessato di proporre reclamo all'autorità di controllo e il diritto a un ricorso giurisdizionale effettivo⁵.
6. Per quanto riguarda lo sviluppo del diritto di accesso all'interno del quadro giuridico sulla protezione dei dati, è opportuno sottolineare che tale diritto costituisce un elemento del sistema europeo di protezione dei dati sin dagli inizi. Rispetto alla direttiva 95/46/CE, lo standard dei diritti dell'interessato stabiliti nel DGPR è stato affinato e potenziato; ciò vale anche per il diritto di accesso. Dal momento che il GDPR specifica con maggior precisione le modalità del diritto di accesso, tale diritto è ora anche più esauriente dal punto di vista della certezza giuridica sia per l'interessato che per il titolare del trattamento. Inoltre la specifica formulazione dell'articolo 15 e il preciso termine per la comunicazione dei dati, di cui all'articolo 12, paragrafo 3, GDPR, obbligano il titolare del trattamento a prepararsi per le richieste degli interessati elaborando procedure per gestirle.
7. Il diritto di accesso non dovrebbe essere considerato isolatamente, giacché è strettamente legato ad altre disposizioni del GDPR, in particolare ai principi di protezione dei dati tra cui la correttezza e la liceità del trattamento, all'obbligo di trasparenza del titolare del trattamento e agli altri diritti dell'interessato di cui al capo III del GDPR.
8. Nel quadro dei diritti dell'interessato occorre sottolineare anche l'importanza dell'articolo 12 GDPR, che fissa i requisiti delle misure appropriate adottate dal titolare del trattamento al momento di fornire le informazioni di cui agli articoli 13 e 14 GDPR, nonché le comunicazioni di cui agli articoli da 15 a 22 e 34 GDPR; tali requisiti in genere precisano la forma, le modalità e il termine per le risposte fornite agli interessati, in particolare nel caso di informazioni destinate specificamente ai minori.
9. L'EDPB ritiene necessario offrire orientamenti più precisi sulle modalità di attuazione del diritto di accesso nelle varie situazioni. Le presenti linee guida intendono analizzare i diversi aspetti del diritto di accesso. Più specificamente la sezione seguente mira a offrire una panoramica generale e una spiegazione del contenuto dell'articolo 15, mentre le sezioni successive approfondiscono l'analisi delle questioni e dei problemi pratici più frequenti, concernenti l'attuazione del diritto di accesso.

⁴ Cfr. i considerando 7, 68, 75 e 85 GDPR.

⁵ Cfr. capo VIII, articoli 77, 78 e 79, GDPR.

2 FINALITÀ DEL DIRITTO DI ACCESSO, STRUTTURA DELL'ARTICOLO 15 GDPR E PRINCIPI GENERALI

2.1 Finalità del diritto di accesso

10. Il diritto di accesso è quindi concepito per consentire alle persone fisiche di avere il controllo dei dati personali che le riguardano, in quanto permette loro di "essere consapevoli del trattamento e verificarne la liceità"⁶. Più specificamente il diritto di accesso intende far sì che l'interessato possa comprendere il modo in cui sono trattati i suoi dati personali nonché le conseguenze di tale trattamento, e possa verificare l'esattezza dei dati trattati senza dover giustificare le proprie intenzioni. In altre parole l'obiettivo del diritto di accesso consiste nel fornire alle persone informazioni sufficienti, trasparenti e facilmente accessibili in merito al trattamento dei dati, indipendentemente dalle tecnologie utilizzate, e nel metterle in grado di verificare aspetti diversi di una specifica attività di trattamento ai sensi del GDPR (ad esempio liceità ed esattezza).
11. L'interpretazione del GDPR offerta nelle presenti linee guida si basa sulla giurisprudenza prodotta sinora dalla CGUE. Data l'importanza del diritto di accesso, è probabile che in futuro la relativa giurisprudenza registri una notevole evoluzione.
12. Conformemente alle decisioni della CGUE⁷, il diritto di accesso intende garantire la tutela del diritto degli interessati alla vita privata e alla protezione dei dati rispetto al trattamento dei dati che li riguardano⁸, e può agevolare l'esercizio dei diritti che derivano, ad esempio, dagli articoli da 16 a 19, da 21 a 22 e 82 GDPR. L'esercizio del diritto di accesso è però un diritto personale e non è subordinato all'esercizio di tali altri diritti, né l'esercizio degli altri diritti dipende dall'esercizio del diritto di accesso.
13. Data l'ampia finalità del diritto di accesso, non è opportuno che il titolare del trattamento, nel valutare le richieste di accesso, analizzi la finalità come preconditione per l'esercizio del diritto di accesso. I titolari del trattamento pertanto non dovrebbero valutare il motivo per cui l'interessato richiede l'accesso, ma soltanto l'oggetto della richiesta (cfr. la sezione 3 sull'analisi della richiesta); dovrebbero inoltre accertarsi di detenere dati personali concernenti l'interessato (cfr. la sezione 4). Ad esempio il titolare del trattamento non dovrebbe negare l'accesso per il fatto o il sospetto che l'interessato potrebbe utilizzare i dati richiesti per difendersi in sede giudiziaria in caso di licenziamento o di controversia commerciale con il titolare del trattamento⁹. Per quanto riguarda i limiti e le limitazioni del diritto di accesso, si rimanda alla sezione 6.

Esempio 1: un datore di lavoro ha licenziato una persona. Una settimana dopo la persona in questione decide di raccogliere elementi probatori allo scopo di intraprendere un'azione legale per licenziamento arbitrario contro l'ex datore di lavoro. A tal fine la persona scrive all'ex datore di lavoro chiedendo di accedere a tutti i dati personali che la riguardano, in quanto interessato; dati che l'ex datore di lavoro tratta in quanto titolare del trattamento.

Il titolare del trattamento non valuta le intenzioni dell'interessato e quest'ultimo non è obbligato a comunicare al titolare del trattamento il motivo della richiesta. Pertanto, se la richiesta soddisfa tutti

⁶ Considerando 63 GDPR.

⁷ CGUE, C-434/16, *Nowak*, e cause riunite C-141/12 e C-372/12, *YS e a.*

⁸ CGUE, C-434/16, *Nowak*, punto 56.

⁹ Le questioni concernenti questo tema sono in discussione in una causa attualmente pendente dinanzi alla CGUE (C-307/22).

gli altri requisiti (cfr. la sezione 3), il titolare del trattamento deve dare seguito alla richiesta, a meno che questa si dimostri manifestamente infondata o eccessiva ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 5, GDPR (cfr. la sezione 6.3), circostanza che il titolare del trattamento è tenuto a dimostrare.

Variante: l'interessato esercita il diritto di accesso in relazione ai dati personali che lo riguardano durante l'azione legale. Il diritto nazionale dello Stato membro, che disciplina il rapporto di lavoro tra il titolare del trattamento e l'interessato, contiene però disposizioni che limitano la portata delle informazioni da fornire o scambiare tra le parti di un procedimento legale in corso o potenziale, e sono applicabili all'azione legale per licenziamento arbitrario intrapresa dall'interessato. In tale contesto e a condizione che queste disposizioni nazionali rispettino i requisiti posti dall'articolo 23 GDPR¹⁰, l'interessato non ha il diritto di ottenere più informazioni dal titolare del trattamento rispetto a quanto prevedano le disposizioni del diritto nazionale dello Stato membro che disciplinano lo scambio di informazioni tra le parti di una controversia legale.

14. Nonostante l'ampia finalità del diritto di accesso, la CGUE ha indicato anche i limiti dell'ambito di applicazione della normativa in materia di protezione dei dati e del diritto di accesso. Ad esempio la CGUE ha rilevato che la finalità del diritto di accesso garantito dalla normativa dell'UE in materia di protezione dei dati dev'essere distinta da quella del diritto di accesso ai documenti pubblici istituito dall'UE e dalla legislazione nazionale, poiché quest'ultimo mira a "garantire la trasparenza del processo decisionale delle autorità pubbliche e a promuovere buone prassi amministrative"¹¹, obiettivo che la normativa in materia di protezione dei dati non si pone. La CGUE ha concluso che il diritto di accesso ai dati personali si applica indipendentemente dal fatto che si applichi un tipo diverso di diritto di accesso avente una diversa finalità, come nel contesto di una procedura d'esame.

2.2 Struttura dell'articolo 15 GDPR

15. Per dar seguito a una richiesta di accesso ed evitare che un suo aspetto sia trascurato, è necessario innanzi tutto comprendere la struttura dell'articolo 15 e gli elementi del diritto di accesso sancito da tale articolo.
16. L'articolo 15 può essere suddiviso negli otto diversi elementi elencati nella tabella seguente:

1.	La conferma che il titolare del trattamento stia trattando o meno dati personali che riguardano il richiedente	Articolo 15, paragrafo 1, prima metà della frase
2.	L'accesso ai dati personali che riguardano il richiedente	Articolo 15, paragrafo 1, seconda metà della frase (prima parte)
3.	Accesso alle informazioni seguenti sul trattamento: a) le finalità del trattamento; b) le categorie di dati personali; c) i destinatari o le categorie di destinatari; d) la durata del trattamento prevista o i criteri utilizzati per determinare tale durata;	Articolo 15, paragrafo 1, seconda metà della frase (seconda parte)

¹⁰ EDPB, Linee guida 10/2020 sulle limitazioni a norma dell'articolo 23 del regolamento generale sulla protezione dei dati, versione per la consultazione pubblica, 18 dicembre 2020.

¹¹ CGUE, cause riunite C-141/12 e C-372/12, *YS e a.*, punto 47.

	<p>e) l'esistenza del diritto alla rettifica, alla cancellazione, alla limitazione del trattamento e il diritto di opporsi al trattamento;</p> <p>f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;</p> <p>g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;</p> <p>h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione e altre informazioni significative al riguardo.</p>	
4.	Qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, informazioni sull'esistenza di garanzie ai sensi dell'articolo 46	Art. 15, paragrafo 2
5.	L'obbligo per il titolare del trattamento di fornire una copia dei dati personali oggetto di trattamento	Articolo 15, paragrafo 3, prima frase
6.	Addebito di un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi da parte del titolare del trattamento, in caso di ulteriori copie richieste dall'interessato	Articolo 15, paragrafo 3, seconda frase
7.	Comunicazione delle informazioni in formato elettronico	Articolo 15, paragrafo 3, terza frase
8.	Rispetto dei diritti e delle libertà altrui	Articolo 15, paragrafo 4

Mentre l'insieme degli elementi di cui all'articolo 15, paragrafi 1 e 2, definisce il contenuto del diritto di accesso, l'articolo 15, paragrafo 3, tratta le modalità di accesso, integrando i requisiti generali di cui all'articolo 12 GDPR. L'articolo 15, paragrafo 4, integra i limiti e le limitazioni fissati dall'articolo 12, paragrafo 5, GDPR, per tutti i diritti degli interessati concentrando l'attenzione sui diritti e le libertà altrui nel contesto dell'accesso.

2.2.1 Definizione del contenuto del diritto di accesso

17. L'articolo 15, paragrafi 1 e 2, indica i tre aspetti seguenti: in primo luogo la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei dati personali che riguardano il richiedente; in caso affermativo, in secondo luogo, l'accesso a tali dati; in terzo luogo informazioni sul trattamento. Questi aspetti si possono considerare i tre elementi diversi che insieme costituiscono il diritto di accesso.

2.2.1.1 La conferma che "sia o meno" in corso un trattamento dei dati personali

18. Quando chiede di accedere ai dati personali, la prima cosa che l'interessato deve sapere è se il titolare del trattamento tratti dati che lo riguardano. Di conseguenza questa informazione rappresenta il primo elemento del diritto di accesso ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1. Qualora il titolare del trattamento non tratti dati personali riguardanti l'interessato che richiede l'accesso, le informazioni da fornire si limitano a confermare che non è in corso alcun trattamento dei dati personali che riguardano l'interessato. Se il titolare del trattamento tratta dati riguardanti il richiedente, il titolare dovrà darne conferma al richiedente stesso. Tale conferma può essere comunicata separatamente, oppure può essere compresa tra le informazioni sui dati personali in corso di trattamento (cfr. di seguito).

2.2.1.2 Accesso ai dati personali in corso di trattamento

19. L'accesso ai dati personali è il secondo elemento del diritto di accesso ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, e costituisce il nucleo centrale di questo diritto. Riguarda il concetto di dato personale, di cui all'articolo 4, punto 1), GDPR. A parte i dati personali fondamentali come nome e indirizzo, un ventaglio illimitato di dati può rientrare in questa definizione, a condizione che rientrino nell'ambito di applicazione materiale del GDPR, in particolare per quanto riguarda la modalità di trattamento (articolo 2 GDPR). Intendiamo qui per accesso ai dati personali l'accesso ai dati personali effettivi, non solo a una descrizione generale dei dati né a un mero riferimento alle categorie di dati personali trattati dal titolare del trattamento. Qualora non si applichino limiti e limitazioni¹², gli interessati hanno il diritto di accesso a tutti i dati trattati che li riguardano, o a parti di essi, a seconda dell'ambito di applicazione della richiesta (cfr. sez. 2.3.1). L'obbligo di fornire l'accesso ai dati non dipende dal tipo né dalla fonte di quei dati. Si applica interamente anche nei casi in cui il richiedente abbia inizialmente fornito i dati al titolare del trattamento, poiché la sua finalità è di informare l'interessato in merito all'effettivo trattamento di tali dati da parte del titolare del trattamento. La portata dei dati personali di cui all'articolo 15 è illustrata dettagliatamente nelle sezioni 4.1 e 4.2.

2.2.1.3 Informazioni sul trattamento e sui diritti degli interessati

20. Il terzo elemento del diritto di accesso è costituito dalle informazioni sul trattamento e sui diritti degli interessati che il titolare del trattamento deve fornire ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, lettere da a) a h), e paragrafo 2. Tali informazioni potrebbero basarsi sul testo tolto, ad esempio, dall'informativa sulla privacy del titolare del trattamento¹³ oppure dal registro delle attività di trattamento tenuto dal titolare del trattamento, di cui all'articolo 30, GDPR, ma potrebbe essere necessario aggiornarle e adattare alla richiesta dell'interessato. Il contenuto e l'approfondimento analitico delle informazioni sono ulteriormente dettagliati nella sezione 4.3.

2.2.2 Disposizioni sulle modalità

21. L'articolo 15, paragrafo 3, integra i requisiti per le modalità della risposta alle richieste di accesso di cui all'articolo 12 GDPR specificando alcuni aspetti nel contesto delle richieste di accesso.

2.2.2.1 Fornire una copia

22. In conformità della prima frase dell'articolo 15, paragrafo 3, GDPR, il titolare del trattamento fornisce una copia gratuita dei dati personali oggetto di trattamento. La copia pertanto riguarda soltanto il secondo elemento del diritto di accesso ("accesso ai dati personali in corso di trattamento", vedi sopra). Il titolare del trattamento deve assicurare la gratuità della prima copia, anche qualora ritenga che il costo della riproduzione sia elevato (esempio: il costo di una copia della registrazione di una conversazione telefonica).
23. L'obbligo di fornire una copia non dev'essere inteso come un ulteriore diritto dell'interessato, ma come una modalità di concessione dell'accesso ai dati. Esso rafforza il diritto di accesso ai dati¹⁴ e contribuisce a interpretare tale diritto, poiché chiarisce che l'accesso ai dati ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, comprende informazioni complete su tutti i dati e non può essere inteso come la concessione di una semplice sintesi dei dati. Al contempo l'obbligo di fornire una copia non è stato concepito per ampliare

¹² Cfr. la sezione 6 delle presenti linee guida.

¹³ Cfr. per informazioni al riguardo Gruppo di lavoro Articolo 29, WP260 rev.01, 11 aprile 2018, Linee guida sulla trasparenza ai sensi del regolamento 2016/679 - approvate dall'EDPB (in prosieguo "Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sulla trasparenza - approvate dall'EDPB").

¹⁴ L'obbligo di fornire una copia non è menzionato nella direttiva 95/46/CE sulla protezione dei dati.

l'ambito di applicazione del diritto di accesso: fa riferimento (esclusivamente) a una copia dei dati personali oggetto di trattamento, non necessariamente a una riproduzione dei documenti originali (cfr. la sezione 5, punto 152). Più in generale, al momento di fornire una copia non vi è l'obbligo di comunicare ulteriori informazioni all'interessato: la portata delle informazioni che la copia deve contenere corrisponde a quella dell'accesso ai dati ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, (secondo elemento del diritto di accesso di cui sopra, cfr. punto 19), che include tutte le informazioni necessarie per consentire all'interessato di comprendere e verificare la liceità del trattamento¹⁵.

24. Alla luce di quanto sopra, se si concede l'accesso ai dati ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, fornendo una copia, si rispetta l'obbligo di cui all'articolo 15, paragrafo 3. L'obbligo di fornire una copia persegue gli obiettivi, previsti dal diritto di accesso, di consentire all'interessato di essere consapevole del trattamento e verificarne la liceità (considerando 63). Per realizzare tali obiettivi, nella maggior parte dei casi l'interessato dovrà disporre delle informazioni non soltanto in via temporanea. L'interessato pertanto dovrà poter accedere alle informazioni ricevendo una copia dei dati personali.
25. Alla luce di quanto sopra il concetto di copia dev'essere interpretato in senso ampio e deve comprendere i diversi tipi di accesso ai dati personali; la copia inoltre dev'essere completa (ossia deve includere tutti i dati personali richiesti) e l'interessato deve avere la possibilità di conservarla. In base all'obbligo di fornire una copia, le informazioni sui dati personali riguardanti il richiedente sono comunicate all'interessato in modo tale che quest'ultimo possa conservare tutte le informazioni e consultarle in qualsiasi momento.
26. Benché il concetto di copia sia interpretato in senso lato e si tratti di conseguenza della principale modalità mediante la quale si deve fornire l'accesso, in alcune circostanze sarebbe più opportuno adottare altre modalità. La sezione 5 (in particolare ai punti 5.2.2 - 5.2.5) chiarisce ulteriormente il concetto di copia e illustra le altre modalità.

2.2.2.2 Fornire ulteriori copie

27. L'articolo 15, paragrafo 3, seconda frase, riguarda i casi in cui l'interessato chiede al titolare del trattamento più di una copia, ad esempio qualora la prima copia sia andata perduta o sia stata danneggiata, o l'interessato desideri trasmettere una copia a un'altra persona o a un'autorità di controllo. Dal momento che il titolare del trattamento deve fornire ulteriori copie su richiesta dell'interessato, ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 3, in caso di ulteriori copie richieste, il titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi (articolo 15, paragrafo 3, seconda frase).
28. Se l'interessato chiede un'ulteriore copia dopo aver presentato la prima richiesta, potrebbero sorgere dubbi sul fatto che si debba considerarla una nuova richiesta oppure la richiesta di un'ulteriore copia dei dati da parte dell'interessato ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 3, seconda frase, nel qual caso sarebbe possibile addebitare un contributo spese per l'ulteriore copia. La risposta a queste domande dipende esclusivamente dal contenuto della richiesta: la richiesta dovrebbe essere interpretata come richiesta di un'ulteriore copia nella misura in cui, in termini di tempo e portata, riguarda lo stesso trattamento di dati personali della prima richiesta. Se tuttavia l'interessato si propone di ottenere informazioni sui dati trattati in un momento diverso o concernenti una diversa serie di dati rispetto a quelli richiesti inizialmente, si applica ancora una volta il diritto di ricevere una copia gratuita a norma dell'articolo 15, paragrafo 3. Ciò vale altresì nei casi in cui l'interessato abbia presentato una prima

¹⁵ Questioni concernenti il tema di questo paragrafo sono in discussione in una causa attualmente pendente dinanzi alla CGUE (C-487/21).

richiesta poco tempo prima. Un interessato può esercitare il proprio diritto di accesso mediante una richiesta successiva e ricevere una copia gratuita, tranne il caso in cui la richiesta sia considerata eccessiva a norma dell'articolo 12, paragrafo 5, con la possibilità di addebitare un contributo spese ragionevole a norma dell'articolo 12, paragrafo 5, lettera a) (sul carattere eccessivo di richieste ripetitive, cfr. la sezione 6).

Esempio 2: un cliente presenta una richiesta di accesso a una società commerciale. Un anno dopo la risposta della società, lo stesso cliente presenta una richiesta di accesso alla stessa società ai sensi dell'articolo 15. Indipendentemente dal fatto che ci siano state nuove operazioni commerciali o altri contatti tra le parti dopo la richiesta precedente, questa seconda richiesta dev'essere considerata una nuova richiesta. Anche qualora non vi siano state modifiche nel trattamento dei dati da parte della società - cosa che non è necessariamente evidente all'interessato - quest'ultimo ha il diritto di ricevere una copia gratuita dei dati.

Variazione 1: anche se il cliente considerato nei casi precedenti trasmette la nuova richiesta, ad esempio soltanto una settimana dopo la prima, questa potrà essere considerata una nuova richiesta ai sensi dell'articolo 15, paragrafi 1 e 3, prima frase, se non è interpretata come un semplice sollecito della prima richiesta. Il carattere eccessivo ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 5, riguarda la brevità dell'intervallo e dipende dalle circostanze specifiche della nuova richiesta (cfr. la sezione 6).

Variazione 2: la richiesta di una "nuova copia" delle informazioni già fornite sotto forma di copia in risposta a una richiesta precedente, ad esempio nel caso in cui il cliente abbia perso la copia ricevuta in precedenza, dovrebbe essere considerata normalmente una richiesta di un'ulteriore copia poiché si riferisce, in termini di portata e tempo del trattamento, alla richiesta precedente.

29. Se l'interessato ripete una prima richiesta di accesso poiché la risposta ricevuta non era completa o poiché non sono state fornite le motivazioni del rigetto, tale richiesta non dev'essere considerata una nuova richiesta, dal momento che si tratta di un semplice sollecito di una prima richiesta cui non è stato dato seguito.
30. Per quanto riguarda l'attribuzione dei costi nel caso di richieste di un'ulteriore copia, ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 3, il titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi derivanti dalla richiesta. Ciò significa che i costi amministrativi costituiscono un criterio rilevante per fissare il livello del contributo spese. Al contempo tale contributo dovrebbe essere adeguato, tenendo conto dell'importanza del diritto di accesso quale diritto fondamentale dell'interessato. Il titolare del trattamento non dovrebbe scaricare sull'interessato costi fissi né altri costi generali, ma dovrebbe piuttosto concentrarsi sui costi specifici provocati dalla fornitura dell'ulteriore copia. Al momento di organizzare tale processo il titolare del trattamento dovrebbe impiegare le proprie risorse umane e materiali in maniera efficiente per tenere bassi i costi della copia, anche qualora coinvolga un supporto esterno.
31. Se il titolare del trattamento decide di addebitare un contributo spese, dovrebbe indicare tale decisione anticipatamente e definire, nel modo più preciso possibile, l'importo dei costi che prevede di addebitare all'interessato affinché questi possa decidere se mantenere o ritirare la richiesta.

[2.2.2.3 Rendere disponibili le informazioni in un formato elettronico di uso comune](#)

32. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, le informazioni sono fornite con mezzi elettronici, ove possibile e salvo diversa indicazione dell'interessato (cfr. articolo 12, paragrafo 3, GDPR). L'articolo 15, paragrafo 3, terza frase, integra tale obbligo nel contesto delle richieste di accesso affermando che il titolare del trattamento è tenuto altresì a comunicare la risposta in un formato

elettronico di uso comune, salvo indicazione diversa dell'interessato. L'articolo 15, paragrafo 3, presuppone che i titolari del trattamento che sono in grado di ricevere richieste mediante mezzi elettronici possano dar seguito alla richiesta in un formato elettronico di uso comune (per i dettagli cfr. la sezione 5.2.5). Tale disposizione fa riferimento a tutte le informazioni da fornire ai sensi dell'articolo 15, paragrafi 1 e 2. Pertanto, se l'interessato presenta la richiesta di accesso mediante mezzi elettronici, tutte le informazioni dovranno essere fornite in un formato elettronico di uso comune. Le questioni inerenti al formato sono sviluppate ulteriormente nella sezione 5. Il titolare del trattamento dovrebbe, come sempre, adottare misure di sicurezza appropriate, soprattutto nel caso di categorie particolari di dati personali (cfr. di seguito al punto 2.3.4).

2.2.3 Possibile limitazione del diritto di accesso

33. Infine, nel contesto del diritto di accesso, l'articolo 15, paragrafo 4, prevede una limitazione specifica; ricorda infatti la necessità di prendere in considerazione i possibili effetti avversi sui diritti e le libertà altrui. La sezione 6 illustra i problemi relativi alla portata e alle conseguenze di questa limitazione, nonché ai limiti e alle limitazioni ulteriori fissati dall'articolo 12, paragrafo 5, GDPR, o dall'articolo 23 GDPR.

2.3 Principi generali del diritto di accesso

34. Quando gli interessati presentano una richiesta di accesso ai propri dati, in linea di principio la comunicazione delle informazioni di cui all'articolo 15 GDPR dev'essere sempre completa. Di conseguenza, quando tratta i dati riguardanti l'interessato, il titolare del trattamento fornisce tutte le informazioni di cui all'articolo 15, paragrafo 1 e, se del caso, le informazioni di cui all'articolo 15, paragrafo 2. Il titolare del trattamento deve adottare le misure appropriate per far sì che le informazioni siano complete, corrette e aggiornate, e corrispondenti per quanto possibile allo stato del trattamento dei dati nel momento in cui la richiesta è stata ricevuta¹⁶. Allorché due o più titolari del trattamento trattano i dati congiuntamente, l'accordo tra i contitolari del trattamento in merito alle rispettive responsabilità per quanto riguarda l'esercizio dei diritti dell'interessato, in particolare per la risposta alle richieste di accesso, non pregiudica i diritti degli interessati nei confronti del titolare del trattamento cui essi rivolgono la propria richiesta¹⁷.

2.3.1 Completezza delle informazioni

35. Gli interessati hanno il diritto di ottenere, con le eccezioni indicate di seguito, la comunicazione completa di tutti i dati che li riguardano (per i dettagli sulla portata, cfr. la sezione 4.2). Salvo indicazione diversa dell'interessato, la richiesta di esercitare il diritto di accesso si deve intendere in termini generali, estesi a tutti i dati personali riguardanti l'interessato¹⁸. L'opportunità di limitare l'accesso a una parte delle informazioni si può prendere in considerazione nei casi seguenti:
 - a) l'interessato ha esplicitamente limitato la richiesta a un sottoinsieme. Per evitare di fornire informazioni incomplete, il titolare del trattamento può prendere in considerazione questa limitazione della richiesta dell'interessato soltanto quando sia certo che tale interpretazione corrisponde ai desideri dell'interessato (per ulteriori dettagli cfr. la sezione 3.1.1, punto 51). In linea di principio

¹⁶ Per un orientamento in merito alle misure appropriate cfr. la sezione 5, punti da 123 a 129.

¹⁷ EDPB, Linee guida 07/2020 sui concetti di titolare del trattamento e di responsabile del trattamento ai sensi del GDPR, punti 162 e segg. I responsabili del trattamento sono tenuti ad assistere il titolare del trattamento, ibidem, punto 129.

¹⁸ Per i dettagli cfr. la successiva sezione 5.2.3 sul tema dell'approccio stratificato.

l'interessato non è tenuto a ripetere la richiesta per la comunicazione di tutti i dati che ha il diritto di ottenere.

- b) In situazioni in cui il titolare del trattamento tratta una grande quantità di dati riguardanti l'interessato, il titolare del trattamento può dubitare che una richiesta di accesso espressa in termini molto generali miri veramente a ricevere informazioni dettagliate su tutti i tipi di dati trattati o su tutti i settori di attività del titolare del trattamento. Ciò può verificarsi in particolare nelle situazioni in cui non vi sia stata la possibilità di fornire all'interessato gli strumenti per specificare sin dall'inizio la propria richiesta, oppure qualora l'interessato non li abbia utilizzati. Per il titolare del trattamento si pone allora il problema del modo in cui fornire una risposta completa, evitando al contempo di inviare all'interessato un flusso eccessivo di informazioni, cui quest'ultimo non sia interessato e che non possa gestire in maniera efficace. Questo problema può avere varie soluzioni, a seconda delle circostanze e delle possibilità tecniche, ad esempio l'offerta di strumenti self-service in contesti online (cfr. la sezione 5 in merito all'approccio stratificato). Se tali soluzioni non sono applicabili, il titolare del trattamento che tratta una notevole quantità di informazioni riguardanti l'interessato può richiedere a quest'ultimo di precisare, prima che siano fornite le informazioni, l'informazione o il trattamento cui la richiesta si riferisce (cfr. il considerando 63 GDPR). Tra gli esempi in questo senso si possono citare una società operante in vari settori di attività oppure un'autorità pubblica articolata in diverse unità amministrative, qualora il titolare del trattamento abbia rilevato che numerosi dati riguardanti l'interessato sono trattati in tali settori o unità. Inoltre è possibile che una notevole quantità di dati sia trattata da titolari del trattamento che raccolgono dati riguardanti attività frequenti dell'interessato in un arco di tempo prolungato.

Esempio 3: un'autorità pubblica tratta dati riguardanti l'interessato in diversi dipartimenti relativi a vari contesti. La gestione e la conservazione dei fascicoli avvengono in parte servendosi di mezzi non automatizzati, e gran parte dei dati è conservata soltanto in fascicoli cartacei. Per quanto riguarda la formulazione generale della richiesta, l'autorità pubblica dubita che l'interessato sia consapevole dell'ampiezza della richiesta stessa, e in particolare della varietà delle operazioni di trattamento che essa comporterebbe, della quantità di informazioni e del numero di pagine che l'interessato riceverebbe.

Esempio 4: Una grande compagnia di assicurazioni riceve una lettera contenente una richiesta di accesso generale da una persona che è cliente da molti anni. Benché i termini di cancellazione siano pienamente rispettati, la compagnia tratta in effetti una notevole quantità di dati riguardanti il cliente, poiché il trattamento è ancora necessario per soddisfare gli obblighi contrattuali derivanti dal rapporto contrattuale con il cliente (tra cui ad esempio obblighi permanenti, comunicazioni su questioni controverse con il cliente e terzi...) oppure gli obblighi di legge (dati archiviati che si devono conservare a fini fiscali, eccetera). La compagnia di assicurazioni potrebbe dubitare che la richiesta, formulata in termini assai generali, intenda veramente includere tutti questi tipi di dati. Ciò potrebbe rivelarsi particolarmente problematico qualora la compagnia di assicurazioni possieda soltanto l'indirizzo postale dell'interessato e pertanto debba inviare le informazioni in formato cartaceo. Gli stessi dubbi possono però porsi anche quando le informazioni sono comunicate con altri mezzi.

In questi casi, se il titolare del trattamento decide di chiedere all'interessato di precisare la richiesta per adempiere il proprio obbligo di agevolare l'esercizio del diritto di accesso (articolo 12, paragrafo 2, GDPR), il titolare del trattamento fornisce contestualmente informazioni significative sulle operazioni di trattamento che potrebbero riguardare l'interessato, informandolo in merito ai settori pertinenti delle proprie attività, banche dati, eccetera.

Esempio 5: in un rapporto di lavoro, nel caso di una richiesta di accesso formulata in maniera generale, non è chiaro di per sé che il dipendente desideri ricevere tutti i dati di login dell'utente, i dati sull'accesso a un luogo di lavoro, i dati relativi ai pagamenti effettuati in mensa, i dati sui pagamenti dello stipendio, eccetera. Una richiesta di precisazione formulata dal datore di lavoro potrebbe ad esempio chiarire che al dipendente interessa comprendere o verificare a chi sia stata trasmessa la valutazione della sua prestazione. Senza tale richiesta di precisazione, il dipendente riceverebbe una notevole quantità di informazioni, in gran parte prive di interesse per lui. Allo stesso tempo il datore di lavoro dovrebbe fornire informazioni sui diversi contesti di trattamento che potrebbero riguardare il dipendente, per consentire a quest'ultimo di precisare la richiesta in maniera razionale.

È importante sottolineare che la richiesta di precisazione non intende limitare la risposta alla richiesta di accesso e non dev'essere usata per celare informazioni sui dati o sul trattamento riguardanti l'interessato. Qualora l'interessato, che sia stato invitato a precisare la portata della propria richiesta, confermi di voler ricevere tutti i dati personali che lo riguardano, il titolare del trattamento è naturalmente tenuto a fornirli per intero.

In ogni caso il titolare del trattamento dovrebbe sempre essere in grado di dimostrare che le modalità di gestione della richiesta intendono realizzare il diritto di accesso nella maniera più ampia possibile e sono conformi all'obbligo di agevolare l'esercizio dei diritti degli interessati (articolo 12, paragrafo 2, GDPR). Nel rispetto di questi principi il titolare del trattamento può attendere la risposta dell'interessato prima di comunicare ulteriori dati conformemente ai desideri dell'interessato stesso, qualora il titolare del trattamento abbia fornito all'interessato un quadro chiaro di tutte le operazioni di trattamento che potrebbero riguardarlo, soprattutto quelle che l'interessato potrebbe non aver previsto; qualora il titolare del trattamento abbia dato l'accesso a tutti i dati che l'interessato chiaramente desiderava; e inoltre qualora tali informazioni siano accompagnate da una chiara indicazione del modo in cui accedere al resto dei dati trattati.

- c) Si applicano eccezioni o limitazioni al diritto di accesso (cfr. di seguito la sezione 6). In tali casi il titolare del trattamento dovrebbe verificare attentamente a quali parti delle informazioni si riferisce l'eccezione e fornire tutte le informazioni che non sono escluse dall'eccezione stessa. Ad esempio la conferma del trattamento dei dati personali (elemento 1) non può rientrare nell'eccezione. Di conseguenza si devono fornire informazioni relative a tutti i dati personali e a tutte le informazioni di cui all'articolo 15, paragrafi 1 e 2, che non rientrino nell'eccezione o nella limitazione.

2.3.2 Correttezza delle informazioni

36. Le informazioni contenute nella copia dei dati personali fornita all'interessato devono comprendere le informazioni o i dati personali effettivi detenuti in merito all'interessato stesso. Ciò comporta l'obbligo di fornire informazioni in merito a dati inesatti o a un trattamento di dati che non sia o non sia più lecito. L'interessato ad esempio può utilizzare il diritto di accesso per individuare la fonte di dati inesatti circolanti tra diversi titolari del trattamento. Se il titolare del trattamento correggesse i dati inesatti prima di informare al riguardo l'interessato, questi sarebbe privato di tale possibilità. Lo stesso vale in caso di trattamento illecito. La possibilità di individuare un trattamento illecito riguardante l'interessato è uno dei principali obiettivi del diritto di accesso. L'obbligo di fornire informazioni in merito alla condizione inalterata del trattamento non pregiudica l'obbligo per il titolare del trattamento di porre fine al trattamento illecito o di correggere i dati inesatti. Gli interrogativi in merito all'ordine in cui si dovrebbero adempiere tali obblighi trovano risposta di seguito.

2.3.3 Punto di riferimento temporale della valutazione

37. La valutazione dei dati in corso di trattamento rispecchia nella misura più rigorosa possibile la situazione del momento in cui il titolare del trattamento riceve la richiesta, e la risposta dovrebbe comprendere tutti i dati disponibili in quel momento. Ciò significa che il titolare del trattamento deve cercare di individuare tutte le attività di trattamento dei dati riguardanti l'interessato senza ingiustificato ritardo. I titolari del trattamento non sono pertanto tenuti a fornire dati personali che hanno trattato in passato ma di cui non dispongono più¹⁹. Ad esempio il titolare del trattamento potrebbe aver cancellato dati personali conformemente alla propria politica di conservazione dei dati e/o alle disposizioni di legge e pertanto potrebbe non essere più in grado di fornire i dati personali richiesti. Si ricordi in tale contesto che l'arco di tempo per cui i dati sono conservati dovrebbe essere stabilito conformemente all'articolo 5, paragrafo 1, lettera e), GDPR, dal momento che qualsiasi conservazione di dati dev'essere giustificabile in maniera oggettiva.
38. Allo stesso tempo il titolare del trattamento attua in anticipo le misure necessarie per agevolare l'esercizio del diritto di accesso e per dar seguito a tali richieste il prima possibile (cfr. l'articolo 12, paragrafo 3) e prima che i dati debbano essere cancellati. Pertanto, nel caso di brevi periodi di conservazione, le misure adottate per dar seguito alla richiesta dovrebbero essere adeguate al periodo di conservazione per agevolare l'esercizio del diritto di accesso e per evitare che sia definitivamente impossibile fornire l'accesso ai dati trattati al momento della richiesta²⁰. In alcuni casi potrebbe tuttavia non essere possibile dar seguito a una richiesta prima della data in cui è prevista la cancellazione dei dati. Ad esempio se, mentre dà seguito a una richiesta nel tempo più breve possibile, il titolare del trattamento estrae dati personali la cui cancellazione era prevista per il giorno seguente, egli potrebbe aver bisogno di altro tempo per decidere se sia opportuno effettuare espunzioni per proteggere le libertà altrui prima di consegnare una copia dei dati personali al richiedente. Se i dati sono stati estratti entro il periodo di conservazione previsto, il titolare del trattamento può continuare a trattare tali dati al fine di adempiere il proprio obbligo di dar seguito alla richiesta. Il trattamento in questi casi può basarsi sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), in combinato disposto con l'articolo 15 GDPR, e la sua durata deve rispettare i requisiti di cui all'articolo 12, paragrafo 3, GDPR²¹. L'applicazione di questa base giuridica è limitata al trattamento dei dati identificati come necessari per dare seguito alla richiesta concreta e non è utilizzata come giustificazione per estensioni generali dei periodi di conservazione.
39. Inoltre il titolare del trattamento non si sottrae deliberatamente all'obbligo di fornire i dati personali richiesti, cancellando o modificando i dati personali in risposta a una richiesta di accesso (cfr. 2.3.2). Se nel corso del trattamento della richiesta di accesso scopre dati inesatti o un trattamento illecito, il titolare del trattamento dovrà valutare lo stato del trattamento e informarne l'interessato prima di adempiere gli altri suoi obblighi. Nel proprio interesse, per evitare la necessità di ulteriori

¹⁹ Cfr. al riguardo gli ulteriori chiarimenti contenuti nella sezione 4 delle presenti linee guida, nonché nella sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea del 7 maggio 2009, *College van burgemeester en wethouders van Rotterdam/M. E. E. Rijkeboer*, C-553/07, per quanto riguarda il diritto di accesso alle informazioni sui destinatari o sulle categorie di destinatari per il passato.

²⁰ Per agevolare un'azione tempestiva si potrebbe ad esempio considerare l'introduzione di uno strumento self-service che consenta all'interessato di accedere facilmente ai dati personali richiesti, e di un sistema di notifica che avverta il titolare del trattamento nel caso di una richiesta concernente dati personali con un breve periodo di conservazione.

²¹ Ciò non pregiudica un successivo trattamento dei dati a fini di raccolta di elementi probatori, in connessione con la gestione di una richiesta di accesso per un periodo di tempo adeguato.

comunicazioni in materia nonché per rispettare il principio di trasparenza, il titolare del trattamento dovrebbe aggiungere informazioni sulle rettifiche o le cancellazioni successive.

Esempio 6: nel dar seguito a una richiesta di accesso un titolare del trattamento rileva che una domanda presentata dall'interessato in relazione a un posto vacante nell'impresa del titolare del trattamento è stata conservata oltre il periodo di conservazione. In tal caso il titolare del trattamento non può cancellare e poi comunicare all'interessato che non è stato trattato alcun dato (riguardante la domanda). Deve prima dare accesso all'interessato e solo successivamente cancellare i dati. Per evitare una successiva richiesta di cancellazione si raccomanda di aggiungere informazioni sulle circostanze e sul momento della cancellazione.

Per rispettare il principio di trasparenza il titolare del trattamento dovrebbe informare l'interessato del momento specifico del trattamento cui si riferisce la risposta del titolare del trattamento. In alcuni casi, ad esempio in contesti di frequenti attività di comunicazione, possono verificarsi ulteriori trattamenti o modifiche dei dati tra questo punto di riferimento temporale, in cui il trattamento è stato valutato, e la risposta del titolare del trattamento. Se il titolare del trattamento è al corrente di tali cambiamenti, si raccomanda di includere informazioni in merito nonché informazioni sull'ulteriore trattamento necessario per rispondere alla richiesta.

2.3.4 Conformità ai requisiti in materia di sicurezza dei dati

40. Dal momento che comunicare i dati personali e metterli a disposizione dell'interessato è un'operazione di trattamento, il titolare del trattamento è sempre tenuto ad attuare misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adatto al rischio del trattamento (cfr. articolo 5, paragrafo 1, lettera f), e articoli 24 e 32 GDPR). Ciò vale indipendentemente dalla modalità in cui si fornisce l'accesso. Nel caso di trasmissione non elettronica dei dati all'interessato, a seconda dei rischi che il trattamento comporta, il titolare del trattamento può considerare l'opportunità di utilizzare una lettera raccomandata oppure, in alternativa, di offrire all'interessato (senza però obbligarlo) la possibilità di ritirare il fascicolo, controfirmandolo, direttamente presso una delle sedi del titolare del trattamento. Se, ai sensi dell'articolo 12, paragrafi 1 e 3, le informazioni sono fornite mediante mezzi elettronici, il titolare del trattamento sceglie mezzi elettronici che soddisfino i requisiti di sicurezza dei dati. Anche nel caso in cui si fornisca copia dei dati in un formato elettronico di uso comune (cfr. l'articolo 15, paragrafo 3), il titolare del trattamento tiene conto dei requisiti di sicurezza dei dati al momento di scegliere i mezzi di trasmissione del fascicolo elettronico all'interessato. Si può ricorrere alla cifratura, alla protezione della password, eccetera. Per favorire l'accesso ai dati cifrati, il titolare del trattamento dovrebbe anche garantire la disponibilità di informazioni adeguate in modo che l'interessato possa accedere alle informazioni decrittate. Qualora i requisiti di sicurezza dei dati impongano una cifratura end-to-end della posta elettronica, ma il titolare del trattamento sia in grado soltanto di spedire normali messaggi di posta elettronica, egli dovrà utilizzare altri mezzi, ad esempio l'invio di una chiavetta USB mediante lettera (raccomandata) all'interessato.

3 CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE SULLA VALUTAZIONE DELLE RICHIESTE DI ACCESSO

3.1 Introduzione

41. Quando riceve richieste di accesso ai dati personali, il titolare del trattamento deve valutare individualmente ciascuna richiesta. Il titolare del trattamento tiene conto, tra l'altro, delle circostanze

seguenti, approfondite nei paragrafi seguenti: se la richiesta riguarda dati personali relativi al richiedente, nonché l'identità del richiedente. La presente sezione intende chiarire gli elementi della richiesta di accesso di cui il titolare del trattamento dovrebbe tener conto nello svolgimento della valutazione e analizzare i possibili scenari di tale valutazione oltre alle sue conseguenze. Nel valutare una richiesta di accesso ai dati personali, il titolare del trattamento tiene conto, ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, GDPR, dell'obbligo di agevolare l'esercizio dei diritti dell'interessato, senza trascurare l'adeguata sicurezza dei dati personali²².

42. I titolari del trattamento pertanto dovrebbero attivarsi per gestire tempestivamente le richieste di accesso ai dati personali. Ciò significa che il titolare del trattamento dovrebbe essere pronto a ricevere la richiesta, valutarla adeguatamente (tale valutazione è l'oggetto della presente sezione delle linee guida) e fornire al richiedente una risposta adeguata senza ingiustificato ritardo. Il titolare del trattamento si prepara a dar seguito alle richieste di accesso in modo adeguato e proporzionato, in funzione della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, nonché dei rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche, ai sensi dell'articolo 24 GDPR. A seconda delle specifiche circostanze, il titolare del trattamento potrebbe essere tenuto, ad esempio, ad attuare una procedura adeguata, la cui attuazione garantisca la sicurezza dei dati senza ostacolare l'esercizio dei diritti dell'interessato.

3.1.1 Analisi del contenuto della richiesta

43. Questo problema si può valutare in maniera più specifica ponendo le domande seguenti.

a) La richiesta riguarda i dati personali?

44. Ai sensi del GDPR l'ambito di applicazione della richiesta copre esclusivamente i dati personali²³. Pertanto qualsiasi richiesta di informazioni su altre questioni, tra cui informazioni generali sul titolare del trattamento, i suoi modelli aziendali oppure le sue attività di trattamento non correlate ai dati personali, non può essere considerata una richiesta presentata ai sensi dell'articolo 15 GDPR. Inoltre neppure una richiesta di informazioni relativa a dati anonimi o a dati che non riguardano il richiedente o la persona per conto della quale la persona autorizzata ha presentato la richiesta rientra nell'ambito di applicazione del diritto di accesso. Tale questione sarà analizzata più dettagliatamente nella sezione 4.
45. A differenza dei dati anonimi (che non sono dati personali), i dati sottoposti a pseudonimizzazione, i quali potrebbero essere attribuiti a una persona fisica mediante l'utilizzo di ulteriori informazioni, sono dati personali²⁴. Di conseguenza si deve ritenere che i dati sottoposti a pseudonimizzazione che

²² Il titolare del trattamento garantisce un'adeguata sicurezza dei dati personali, conformemente al principio di integrità e riservatezza (articolo 5, paragrafo 1, lettera f), GDPR), attuando le misure tecniche e organizzative adeguate, indicate all'articolo 32 GDPR ed elaborate all'articolo 24 GDPR. Il titolare del trattamento è in grado di dimostrare un adeguato livello di protezione dei dati, conformemente al principio di responsabilizzazione (cfr. anche: Gruppo di lavoro Articolo 29, Parere 3/2010 sul principio di responsabilizzazione, adottato il 13 luglio 2010, 00062/10/EN WP 173, e EDPB, Linee guida 07/2020 sui concetti di titolare del trattamento e di responsabile del trattamento ai sensi del GDPR).

²³ Tranne il caso in cui la richiesta copra anche dati non personali, inestricabilmente legati ai dati personali dell'interessato. Per ulteriori chiarimenti cfr. il punto 100.

²⁴ Cfr. il considerando 26 GDPR. Ulteriori spiegazioni sui concetti di dati anonimi e dati sottoposti a pseudonimizzazione sono reperibili in Gruppo di lavoro Articolo 29, Parere 4/2007 sul concetto di dati personali, pagg. 18-21.

possono essere collegati a un interessato - ad esempio quando l'interessato fornisce l'identificativo che ne consente l'identificazione, oppure quando il titolare del trattamento è in grado di collegare il dato con propri mezzi - rientrano nell'ambito di applicazione della richiesta²⁵.

b) La richiesta riguarda il richiedente (o la persona per conto della quale la persona autorizzata presenta la richiesta)?

46. In linea generale una richiesta può riguardare soltanto i dati della persona che presenta la richiesta. L'accesso a dati di altre persone si può richiedere soltanto previo rilascio di un'opportuna autorizzazione²⁶.

Esempio 7: l'interessato X lavora come direttore di reparto per un'impresa che offre posti auto ai propri dirigenti in un parcheggio dell'impresa stessa. Benché disponga di un posto auto permanente, quando giunge in azienda per il secondo turno l'interessato X trova spesso il posto auto già occupato da un'altra automobile. Dal momento che questa situazione si ripete, per individuare l'automobilista che occupa il suo posto senza autorizzazione, l'interessato chiede al titolare del trattamento del sistema di videosorveglianza responsabile per il parcheggio dell'impresa di accedere ai dati personali di questo automobilista. In tal caso la richiesta dell'interessato X non è una richiesta di accesso ai propri dati personali poiché non riguarda i dati del richiedente bensì i dati di un'altra persona e pertanto non dovrebbe essere considerata una richiesta ai sensi dell'articolo 15 GDPR.

c) Si applicano disposizioni diverse dal GDPR per disciplinare l'accesso a una determinata categoria di dati?

47. Gli interessati non sono tenuti a specificare la base giuridica nella propria richiesta. Se però gli interessati specificano che la loro richiesta si basa su una normativa settoriale o nazionale che disciplina lo specifico tema dell'accesso a determinate categorie di dati, e non sul GDPR, il titolare del trattamento, se del caso, esamina tale richiesta conformemente a tali norme settoriali o nazionali. Spesso, a seconda della normativa nazionale pertinente, i titolari del trattamento possono essere tenuti a fornire risposte separate, concernenti ciascuna gli obblighi specifici stabiliti dai diversi atti legislativi. Bisogna evitare la confusione con normative nazionali o dell'UE che impongono limitazioni al diritto di accesso; tali normative devono essere rispettate al momento di dare seguito alle richieste di accesso.
48. Se il titolare del trattamento nutre dubbi in merito al diritto che l'interessato desidera esercitare, si raccomanda di chiedere all'interessato che presenta la richiesta di spiegarne l'oggetto. Tale corrispondenza con l'interessato non influisce sul dovere del titolare del trattamento di agire senza ingiustificato ritardo²⁷. In caso di dubbi tuttavia, se il titolare del trattamento chiede all'interessato ulteriori spiegazioni e non riceve risposta, alla luce dell'obbligo di agevolare l'esercizio del diritto di accesso della persona, il titolare del trattamento dovrebbe interpretare le informazioni contenute nella prima richiesta e agire su tale base. Conformemente al principio di responsabilizzazione, il titolare del trattamento può definire un arco di tempo adeguato durante il quale l'interessato può fornire ulteriori spiegazioni. Nello stabilire tale arco di tempo, il titolare del trattamento dovrebbe prevedere un tempo sufficiente a soddisfare la richiesta dopo la scadenza; dovrebbe quindi calcolare il tempo

²⁵ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati, WP 242 rev.01, 5 aprile 2017 - approvate dall'EDPB (di seguito "Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB"), pag. 9.

²⁶ Cfr. la sezione 3.4 ("Richieste presentate tramite terzi/per procura").

²⁷ Cfr. ulteriori orientamenti sulla tempistica nella sezione 5.3.

oggettivamente necessario per raccogliere e fornire i dati richiesti dopo che l'interessato avrà inviato la precisazione (oppure nel caso che non la invii).

49. Se la richiesta rientra nell'ambito di applicazione del GDPR, l'esistenza di tale normativa specifica non prevale sull'applicazione generale del diritto di accesso sancito dal GDPR. È possibile che il diritto dell'UE o quello nazionale stabiliscano limitazioni, nei casi consentiti dall'articolo 23 GDPR (cfr. la sezione 6.4).

d) La richiesta rientra nell'ambito di applicazione dell'articolo 15?

50. Si noti che il GDPR non prevede requisiti formali per le persone che chiedono l'accesso ai dati. Per presentare la richiesta di accesso è sufficiente che i richiedenti specifichino che desiderano sapere quali dati personali che li riguardano siano trattati dal titolare del trattamento. Il titolare del trattamento non può quindi rifiutarsi di fornire i dati richiamandosi all'omessa indicazione della base giuridica della richiesta, in particolare alla mancanza di un riferimento specifico al diritto di accesso o al GDPR.

Per presentare una richiesta sarebbe ad esempio sufficiente che il richiedente affermi:

- che desidera ottenere l'accesso ai dati personali che lo riguardano;
- che sta esercitando il diritto di accesso; oppure
- che desidera conoscere le informazioni che lo riguardano, trattate dal titolare del trattamento.

Si ricordi che i richiedenti potrebbero avere scarsa familiarità con le complesse disposizioni del GDPR; è pertanto consigliabile una certa indulgenza nei confronti delle persone che esercitano il diritto di accesso, soprattutto quando si tratta di minori. Come si è già detto, in caso di dubbi si raccomanda al titolare del trattamento di chiedere all'interessato che presenta la richiesta di specificare l'oggetto della richiesta.

e) Gli interessati desiderano accedere a tutte le informazioni trattate che li riguardano o solo a parti di esse?

51. Il titolare del trattamento deve inoltre valutare se le richieste presentate dai richiedenti si riferiscano a tutte le informazioni trattate che li riguardano o a parti di esse. Qualsiasi limitazione a una disposizione specifica dell'articolo 15 GDPR dell'ambito di applicazione della richiesta presentata dagli interessati dev'essere chiara e inequivocabile. Ad esempio, se gli interessati chiedono testualmente "informazioni sui dati trattati che li riguardano", il titolare del trattamento dovrebbe presumere che gli interessati intendano esercitare in pieno il diritto di cui all'articolo 15, paragrafi 1 e 2, GDPR. Tale richiesta non si dovrebbe interpretare nel senso che gli interessati desiderino ricevere soltanto le categorie di dati personali in corso di trattamento, rinunciando al diritto di ricevere le informazioni di cui all'articolo 15, paragrafo 1, lettere da a) a h). Il caso sarebbe diverso, ad esempio, qualora gli interessati desiderino, in merito ai dati che specificano, accedere alla fonte o all'origine dei dati personali o al periodo di conservazione specificato. In tal caso il titolare del trattamento può limitare la risposta alle specifiche informazioni richieste.

3.1.2 Forma della richiesta

52. Come si è osservato in precedenza, il GDPR non impone requisiti agli interessati per quanto riguarda la forma della richiesta di accesso ai dati personali. Pertanto in linea di principio gli interessati non

devono rispettare alcun requisito ai sensi del GDPR al momento di scegliere il canale di comunicazione attraverso il quale entrare in contatto con il titolare del trattamento.

53. L'EDPB incoraggia i titolari del trattamento a fornire i canali di comunicazione più semplici e appropriati, ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, e dell'articolo 25 GDPR, per consentire all'interessato di presentare una richiesta valida. Se tuttavia un interessato presenta una richiesta utilizzando un canale di comunicazione fornito dal titolare del trattamento²⁸, diverso da quello indicato come preferibile, tale richiesta, in generale, è considerata valida e il titolare del trattamento dovrebbe gestirla di conseguenza (cfr. gli esempi seguenti). I titolari del trattamento dovrebbero compiere ogni ragionevole sforzo per agevolare l'esercizio dei diritti dell'interessato (ad esempio qualora un interessato invii una richiesta di accesso a un dipendente in ferie, un messaggio automatico che indichi all'interessato un canale di comunicazione alternativo per la sua richiesta potrebbe costituire un ragionevole sforzo).
54. Si osservi che il titolare del trattamento non è tenuto a dar seguito a una richiesta inviata a un indirizzo e-mail (o postale) casuale o inesatto non fornito direttamente dal titolare del trattamento, o a un canale di comunicazione chiaramente non designato per ricevere richieste riguardanti i diritti dell'interessato, se il titolare del trattamento ha fornito un canale di comunicazione appropriato che l'interessato può utilizzare.
55. Il titolare del trattamento non è neppure tenuto a dar seguito a una richiesta inviata all'indirizzo di posta elettronica di un dipendente del titolare del trattamento che potrebbe non partecipare al trattamento delle richieste riguardanti i diritti degli interessati (ad esempio autisti, personale addetto alle pulizie, eccetera). Tali richieste non sono considerate valide se il titolare del trattamento ha fornito chiaramente all'interessato un canale di comunicazione appropriato. Se però l'interessato invia una richiesta al dipendente del titolare del trattamento che gli è stato indicato come persona di contatto abituale (ad esempio un account manager personale presso una banca o un consulente abituale presso un operatore di telefonia mobile), tale contatto non dovrebbe essere considerato casuale e il titolare del trattamento dovrebbe compiere ogni ragionevole sforzo per gestire tale richiesta in modo da reindirizzarla al punto di contatto e darvi seguito entro i limiti di tempo indicati dal GDPR.
56. L'EDPB raccomanda tuttavia ai titolari del trattamento, come buona pratica, di introdurre opportuni meccanismi per agevolare l'esercizio dei diritti degli interessati, come ad esempio un sistema di risposta automatica che segnali le assenze del personale indicando contatti alternativi appropriati e, se possibile, meccanismi volti a migliorare la comunicazione interna tra i dipendenti per le richieste ricevute da persone che potrebbero non essere competenti a darvi seguito.

Esempio 8: il titolare del trattamento X indica, sia sul proprio sito web sia nell'informativa sulla privacy, due indirizzi e-mail: il proprio indirizzo e-mail generale (CONTACT@X.COM) e l'indirizzo e-mail del punto di contatto del titolare del trattamento per la protezione dei dati: (QUERIES@X.COM). Il titolare del trattamento X indica inoltre sul proprio sito web che, per formulare qualsiasi domanda o presentare una richiesta concernente il trattamento dei dati personali, occorre rivolgersi ai punti di contatto per la protezione dei dati all'indirizzo e-mail fornito. L'interessato invia comunque una richiesta all'indirizzo e-mail generale del titolare del trattamento: CONTACT@X.COM.

²⁸ Può trattarsi ad esempio dei dati relativi alle comunicazioni del titolare del trattamento, che questi fornisce nelle comunicazioni rivolte direttamente agli interessati, o dei dati di contatto forniti pubblicamente dal titolare del trattamento, nella politica in materia di privacy o in altre informative legali obbligatorie del titolare del trattamento (ad esempio nelle informazioni per contattare l'impresa o il titolare su un sito web).

In tal caso il titolare del trattamento dovrebbe compiere ogni ragionevole sforzo per segnalare ai propri servizi la richiesta, che è stata presentata tramite l'indirizzo e-mail generale, per reindirizzarla al punto di contatto per la protezione dei dati e darvi seguito entro i limiti di tempo indicati dal GDPR. Inoltre il titolare del trattamento non ha il diritto di prorogare il periodo per dare seguito a una richiesta, semplicemente perché l'interessato ha inviato la richiesta all'indirizzo e-mail generale del titolare del trattamento e non a quello del punto di contatto per la protezione dei dati del titolare del trattamento.

Esempio 9: il titolare del trattamento Y, che gestisce una rete di centri fitness, indica ai clienti del centro fitness sul proprio sito web e nell'informativa sulla privacy che, per formulare qualsiasi domanda o presentare una richiesta concernente il trattamento dei dati personali, occorre rivolgersi al titolare del trattamento utilizzando l'indirizzo e-mail `QUERIES@Y.COM`. L'interessato invia però la sua richiesta a un indirizzo e-mail trovato nello spogliatoio, dove in un avviso si leggeva: "Se non siete soddisfatti della pulizia dei locali, contattateci all'indirizzo `CLEANERS@Y.COM`", ossia l'indirizzo e-mail del personale di Y addetto alle pulizie. Ovviamente il personale addetto alle pulizie non si occupa delle questioni relative all'esercizio dei diritti degli interessati, clienti del centro fitness. Benché l'indirizzo e-mail fosse segnalato nei locali del centro fitness, l'interessato non poteva ragionevolmente attendersi che si trattasse di un indirizzo di contatto appropriato per tali richieste, dal momento che il sito web e l'informativa sulla privacy specificavano chiaramente il canale di comunicazione da utilizzare per l'esercizio dei diritti degli interessati.

57. Alla data in cui il titolare del trattamento riceve la richiesta ha inizio di norma il periodo di un mese entro il quale il titolare del trattamento deve fornire informazioni sull'azione intrapresa riguardo a una richiesta, ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 3, GDPR (per ulteriori orientamenti sulla tempistica cfr. la sezione 5.3). L'EDPB considera buona pratica per i titolari del trattamento inviare conferma scritta del ricevimento delle richieste, ad esempio tramite e-mail (o se del caso per posta) ai richiedenti, confermando che le richieste sono state ricevute e che il periodo di un mese decorre dal giorno X al giorno Y.

3.2 Identificazione e autenticazione

58. Per garantire la sicurezza del trattamento e ridurre al minimo il rischio di divulgazione non autorizzata di dati personali, il titolare del trattamento dev'essere in grado di individuare i dati che si riferiscono all'interessato (identificazione) e di confermare l'identità della persona in questione (autenticazione).
59. Si ricordi che nelle situazioni in cui le finalità per cui i dati personali sono trattati non richiedono o non richiedono più l'identificazione dell'interessato, il titolare del trattamento non è obbligato a conservare l'identificazione al solo fine di rispettare i diritti dell'interessato, anche alla luce del principio di minimizzazione dei dati. Queste situazioni sono analizzate all'articolo 11, paragrafo 1, GDPR.
60. Ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, GDPR, 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 tratti i dati personali per una finalità che non richiede l'identificazione dell'interessato e dimostri che non è in grado di identificare l'interessato stesso. In tali circostanze l'interessato può decidere di fornire ulteriori informazioni che ne consentano l'identificazione (articolo 11, paragrafo 2, GDPR)²⁹.
61. Il titolare del trattamento non è obbligato ad acquisire tali ulteriori informazioni per identificare l'interessato al solo fine di soddisfare la richiesta dell'interessato, anche alla luce del principio di

²⁹ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pag. 13.

minimizzazione dei dati. Non dovrebbe tuttavia rifiutare tali ulteriori informazioni fornite dall'interessato al fine di sostenere l'esercizio dei suoi diritti (considerando 57 GDPR).

Esempio 10: X è il titolare del trattamento dei dati trattati in relazione alla videosorveglianza di un edificio. Ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 1, GDPR, il titolare del trattamento non è obbligato a identificare tutte le persone filmate da una telecamera di sicurezza nell'ambito del monitoraggio (finalità che non richiede l'identificazione). Il titolare del trattamento riceve una richiesta di accesso ai dati personali dalla persona che afferma di essere stata filmata dall'impianto di videosorveglianza del titolare del trattamento. Le azioni del titolare del trattamento dipenderanno dalle ulteriori informazioni fornite. Se il richiedente indica un giorno e un'ora precisi in cui le telecamere possono aver filmato l'evento in questione, è probabile che il titolare del trattamento sia in grado di fornire tali dati (articolo 11, paragrafo 2, GDPR). Se però il titolare del trattamento non è in grado di identificare l'interessato (ad esempio se per il titolare del trattamento è impossibile avere la certezza che il richiedente sia effettivamente l'interessato, oppure se la richiesta riguarda un lungo periodo di riprese filmate e il titolare del trattamento non è in grado di trattare una quantità così notevole di dati), il titolare del trattamento può rifiutare di soddisfare la richiesta dell'interessato se dimostra che non è in grado di identificare l'interessato (articolo 12, paragrafo 2, GDPR).

Esempio 11: il titolare del trattamento C tratta dati personali allo scopo di inviare pubblicità comportamentale ai propri utenti del web. I dati personali sono solitamente raccolti a fini di pubblicità comportamentale mediante cookies e associati a identificativi casuali pseudonimizzati. Un interessato, il signor X, esercita il proprio diritto di accesso nei confronti di C tramite il sito web di quest'ultimo. C è in grado di identificare con precisione il signor X per mostrare la pubblicità comportamentale dell'interessato, collegando il terminale del signor X al suo profilo pubblicitario con i cookies registrati nel terminale. C dovrebbe allora essere anche in grado di identificare con precisione il signor X per consentirgli di accedere ai suoi dati personali, dal momento che è possibile individuare un collegamento tra i dati trattati e l'interessato. Pertanto, anche alla luce dei principi del GDPR, l'esempio di cui sopra non rientrerebbe nell'ambito di applicazione dell'articolo 11 GDPR. Più precisamente, nell'esempio di cui sopra, le finalità di C esigono l'identificazione degli interessati, mentre l'articolo 11 GDPR riguarda la situazione di un trattamento che non richiede l'identificazione, in cui il titolare del trattamento non è obbligato a trattare ulteriori dati ai sensi dell'articolo 11, paragrafo 1, GDPR, al solo fine di rispettare il GDPR. Di conseguenza in alcuni casi non dovrebbe essere necessario richiedere ulteriori dati per esercitare i diritti dell'interessato.

Se però il signor X cerca di esercitare il proprio diritto di accesso tramite e-mail o posta ordinaria, in tale contesto C non avrà altra scelta se non quella di chiedere al signor X di fornire "ulteriori informazioni" (articolo 12, paragrafo 6, GDPR) per poter identificare il profilo pubblicitario associato al signor X. In questo caso le ulteriori informazioni consisteranno nell'identificativo di cookie archiviato nel terminale del signor X.

62. Nel caso di dimostrata impossibilità di identificare l'interessato (articolo 11 GDPR), il titolare del trattamento, se possibile, deve informare in merito l'interessato, dal momento che il titolare è tenuto a rispondere alle richieste dell'interessato senza ingiustificato ritardo e a motivare la sua eventuale intenzione di non accogliere tali richieste. È necessario fornire tali informazioni soltanto "se possibile", poiché il titolare del trattamento potrebbe non essere in grado di informare gli interessati qualora non sia possibile identificarli.

63. Sia che il trattamento non richieda l'identificazione, sia che la richieda, qualora nutra ragionevoli dubbi circa l'identità della persona fisica che presenta la richiesta, il titolare del trattamento può richiedere ulteriori informazioni necessarie per confermare l'identità dell'interessato (articolo 12, paragrafo 6, GDPR).
64. Il GDPR non impone obblighi sulla modalità di autenticazione dell'interessato. Gli articoli 11 e 12 GDPR indicano tuttavia le condizioni per l'esercizio di tutti i diritti dell'interessato, tra cui il diritto di accesso ai dati personali.
65. Si ricordi che, di norma, il titolare del trattamento non può chiedere una quantità di dati personali maggiore di quella necessaria per consentire tale autenticazione, e che l'uso di tali informazioni dovrebbe essere strettamente limitato al soddisfacimento della richiesta degli interessati.
66. Spesso esistono già procedure di autenticazione tra gli interessati e i titolari del trattamento. I titolari del trattamento possono utilizzare queste procedure di autenticazione per accertare l'identità degli interessati che chiedono i propri dati personali oppure esercitano i diritti concessi dal GDPR³⁰. In caso contrario i titolari del trattamento dovrebbero attuare a tal fine una procedura di autenticazione³¹.
67. Nei casi in cui il titolare del trattamento richieda all'interessato, o riceva da quest'ultimo, ulteriori informazioni necessarie a confermare l'identità dell'interessato, il titolare del trattamento valuta, ogni volta, quali informazioni gli consentiranno di confermare l'identità dell'interessato ed eventualmente pone ulteriori domande al richiedente, oppure chiede all'interessato di presentare ulteriori elementi di identificazione, se ciò è proporzionato (cfr. la sezione 3.3).
68. Per consentire all'interessato di fornire le ulteriori informazioni necessarie per identificare i suoi dati, il titolare del trattamento dovrebbe informare l'interessato in merito alla natura delle ulteriori informazioni necessarie per consentire l'identificazione. Tali ulteriori informazioni non dovrebbero superare la quantità delle informazioni inizialmente necessarie per l'autenticazione dell'interessato. In generale, il fatto che il titolare del trattamento possa richiedere ulteriori informazioni per valutare l'identità dell'interessato non può comportare richieste eccessive, né la raccolta di dati personali che non siano pertinenti o necessari per rafforzare il collegamento tra la persona e i dati personali richiesti³².
69. Di conseguenza, qualora le informazioni raccolte online siano collegate a pseudonimi o ad altri identificativi univoci, il titolare del trattamento può attuare procedure appropriate che consentano al richiedente di presentare una richiesta di accesso e di ricevere i relativi dati³³.

Esempio 12: un'interessata, la signora X, richiede l'accesso ai propri dati in una conversazione telefonica con il consulente di una società elettrica con cui ella ha stipulato un contratto. Il consulente nutre dubbi sull'identità della persona che presenta la richiesta e pertanto genera, nel sistema della società, un codice univoco a tantum inviato al numero di telefono cellulare dell'utente, fornito al momento della creazione dell'account, nel quadro del sistema di doppia verifica; in questo caso tale azione dovrebbe essere considerata proporzionata.

³⁰ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pag. 14.

³¹ Cfr. ulteriori orientamenti sull'autenticazione nella sezione 3.3.

³² Ibidem pag. 14.

³³ Ibidem, pagg. 13-14.

3.3 Valutazione della proporzionalità per l'autenticazione del richiedente

70. Come si è già detto, se nutre ragionevoli dubbi sull'identità del richiedente, il titolare del trattamento può chiedere ulteriori informazioni per confermare l'identità dell'interessato. Allo stesso tempo però il titolare del trattamento deve garantire di non raccogliere una quantità di dati personali maggiore di quella necessaria per consentire l'autenticazione del richiedente. Il titolare del trattamento effettua pertanto una valutazione della proporzionalità che deve tener conto del tipo di dati personali in corso di trattamento (ad esempio eventuali categorie particolari di dati), della natura della richiesta, del contesto in cui la richiesta è presentata, nonché di eventuali danni che potrebbero derivare da una divulgazione impropria. Al momento di valutare la proporzionalità, si ricordi la necessità di evitare una raccolta di dati eccessiva garantendo al contempo un livello adeguato di sicurezza del trattamento.
71. Il titolare del trattamento dovrebbe attuare una procedura di autenticazione per essere certo dell'identità delle persone che richiedono l'accesso ai propri dati³⁴; dovrebbe inoltre garantire la sicurezza del trattamento lungo tutto il processo di gestione di una richiesta di accesso, ai sensi dell'articolo 32 GDPR, tra cui ad esempio un canale sicuro tramite il quale gli interessati possano fornire ulteriori informazioni. Il metodo usato per l'autenticazione dovrebbe essere pertinente, appropriato e proporzionato; dovrebbe inoltre rispettare il principio della minimizzazione dei dati. Se le misure imposte dal titolare del trattamento per autenticare l'interessato sono onerose, il titolare del trattamento deve giustificarle adeguatamente e garantire il rispetto di tutti i principi fondamentali, compresi la minimizzazione dei dati e l'obbligo di agevolare l'esercizio dei diritti degli interessati (articolo 12, paragrafo 2, GDPR).
72. In un contesto online il meccanismo di autenticazione può includere le stesse credenziali, utilizzate dall'interessato per l'accesso (log in) al servizio online offerto dal titolare del trattamento (considerando 57 GDPR)³⁵.
73. In pratica spesso esistono già procedure di autenticazione e i titolari del trattamento non devono necessariamente introdurre ulteriori garanzie per scongiurare l'accesso non autorizzato ai servizi. Per consentire alle persone di accedere ai dati contenuti nei propri account (come un account di posta elettronica, un account di social network o negozi online), assai probabilmente i titolari del trattamento chiederanno agli utenti di accedere tramite login e password; in tali casi ciò dovrebbe essere sufficiente per autenticare l'interessato³⁶. Inoltre gli interessati spesso sono già stati autenticati dal titolare del trattamento prima di accedere a un contratto o di ottenerne il consenso al trattamento; di conseguenza i dati personali utilizzati per registrare la persona interessata dal trattamento si possono utilizzare anche come elemento probatorio per autenticare l'interessato ai fini dell'accesso³⁷. Di conseguenza è sproporzionato richiedere copia di un documento d'identità quando l'interessato che presenta la richiesta è già stato autenticato dal titolare del trattamento.
74. Occorre sottolineare che l'uso della copia di un documento di identità nell'ambito del processo di autenticazione comporta un rischio per la sicurezza dei dati personali e può dare luogo a un trattamento non autorizzato o illecito; dovrebbe quindi essere considerato inappropriato, tranne i casi in cui sia necessario, idoneo e conforme al diritto nazionale. In questi casi i titolari del trattamento

³⁴ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pag. 14.

³⁵ Per un ulteriore orientamento sui metodi di autenticazione cfr. EDPB, Linee-guida 01/2021 su esempi riguardanti la notifica di una violazione dei dati personali, adottate il 14 gennaio 2021, pagg. 30-31, e EDPB, Linee guida 02/2021 sugli assistenti vocali virtuali, versione 2.0, adottate il 7 luglio 2021, sezione 3.7.

³⁶ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pag. 14.

³⁷ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pag. 14.

dovrebbero disporre di sistemi che garantiscano un livello di sicurezza appropriato per attenuare i maggiori rischi per i diritti e le libertà dell'interessato che desidera ricevere tali dati. Si noti altresì che l'autenticazione mediante documento d'identità non è necessariamente utile in un contesto online (ad esempio con l'uso di pseudonimi) qualora la persona interessata non sia in grado di produrre altri elementi probatori, ad esempio ulteriori caratteristiche che corrispondano all'account dell'utente.

75. Tenendo conto del fatto che molte organizzazioni (ad esempio alberghi, banche, autonoleggi) richiedono copia di un documento di identità dei clienti, questo non si dovrebbe generalmente considerare un'appropriata modalità di autenticazione. In alternativa il titolare del trattamento può attuare una misura di sicurezza rapida ed efficace per identificare un interessato sulla base di un'autenticazione già effettuata, ad esempio tramite un messaggio di testo o di posta elettronica, contenente un link di conferma, una domanda di sicurezza oppure codici di conferma³⁸.
76. Le informazioni contenute nel documento di identità che non sono necessarie per confermare l'identità dell'interessato, come l'accesso e il numero di serie, la cittadinanza, la statura, il colore degli occhi, la foto e la zona leggibile da dispositivo automatico, sulla base di una valutazione caso per caso, possono essere espunte o nascoste dall'interessato prima di presentare il documento al titolare del trattamento, salvo nei casi in cui la normativa nazionale richieda una copia integrale del documento di identità (cfr. il successivo punto 78). In genere la data di emissione o di scadenza, l'autorità di emissione e il nome completo corrispondente all'account online sono sufficienti al titolare del trattamento per verificare l'identità, sempre a condizione che siano garantite l'autenticità della copia e la corrispondenza con il richiedente. Ulteriori informazioni come la data di nascita dell'interessato potrebbero rendersi necessarie solo qualora sussista il rischio di un errore di identificazione, se il titolare del trattamento è in grado di confrontarla con le informazioni già in corso di trattamento.
77. Per rispettare il principio di minimizzazione dei dati il titolare del trattamento dovrebbe informare l'interessato in merito alle informazioni che non sono necessarie e alla possibilità di espungere o nascondere tali parti del documento di identità. In questo caso, se l'interessato non sa come espungere tali informazioni o non è in grado di farlo, è buona prassi per il titolare del trattamento espungerle nel momento in cui riceve il documento, se questo gli è possibile, tenendo conto dei mezzi a disposizione del titolare del trattamento nelle circostanze del caso.

Esempio 13: l'utente, la signora Y, ha creato un account protetto da password in un negozio online, fornendo il proprio indirizzo e-mail e/o il nome utente. Successivamente la titolare dell'account chiede al titolare del trattamento di informarla se esso tratta i suoi dati personali; in caso affermativo, chiede di accedere a tali dati nell'ambito di applicazione indicato dall'articolo 15. Il titolare del trattamento chiede il documento di identità della richiedente per confermarne l'identità. In questo caso l'azione del titolare del trattamento è sproporzionata e dà luogo a una raccolta di dati inutile.

Per confermare l'identità della richiedente evitando una raccolta di dati inutili, il titolare del trattamento potrebbe chiederle di autenticarsi accedendo all'account tramite login, oppure porle domande di sicurezza (non intrusive), cui solo l'interessata sarebbe in grado di rispondere, oppure utilizzare un'autenticazione a più fattori - tutti elementi configurati nel momento in cui l'interessata ha registrato il proprio account - o ancora usare altri mezzi di comunicazione esistenti notoriamente

³⁸ Cfr. anche il regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE, che ha proposto vari servizi per l'identificazione a distanza sicura.

appartenenti all'interessata, come l'indirizzo di posta elettronica o un numero di telefono, per inviare una password di accesso.

Esempio 14: il cliente di una banca, il signor Y, intende ottenere un credito al consumo. A tale scopo si reca in una filiale della banca per ottenere informazioni, tra cui i propri dati personali necessari per la valutazione della sua affidabilità creditizia. Per verificare l'identità dell'interessato, il consulente chiede una certificazione notarile della sua identità per fornirgli le informazioni richieste.

Il titolare del trattamento non dovrebbe chiedere una certificazione notarile dell'identità a meno che ciò sia necessario, idoneo e conforme alla normativa nazionale (ad esempio se una persona è temporaneamente priva di qualsiasi documento di identità e il diritto nazionale esige una prova dell'identità dell'interessato per compiere un atto giuridico). Questa pratica comporta costi supplementari per i richiedenti e impone un onere eccessivo agli interessati, ostacolandone l'esercizio del diritto di accesso.

78. Fatti salvi i principi generali appena esposti, in determinate circostanze l'autenticazione basata su un documento di identità può essere una misura giustificata e proporzionata, in particolare per i soggetti che trattano categorie particolari di dati personali o che effettuano trattamenti di dati suscettibili di rappresentare un rischio per gli interessati (ad esempio informazioni di carattere medico o sanitario). Si ricordi però che alcune disposizioni nazionali prevedono limitazioni al trattamento dei dati contenuti in documenti pubblici, tra cui i documenti che confermano l'identità di una persona (anche sulla base dell'articolo 87 GDPR). Le limitazioni al trattamento dei dati contenuti in questi documenti possono riguardare in particolare la scansione o la fotocopiatura di documenti di identità o il trattamento di numeri ufficiali di identificazione personale³⁹.
79. Tenendo conto di quanto sopra, qualora sia richiesto un documento di identità (e ciò sia conforme al diritto nazionale e giustificato e proporzionato ai sensi del GDPR), il titolare del trattamento deve attuare garanzie per impedire il trattamento illecito dei documenti di identità. Nonostante eventuali disposizioni nazionali applicabili all'autenticazione dei documenti di identità, ciò potrebbe includere la rinuncia a effettuare una copia o la distruzione di una copia di un documento di identità subito dopo l'avvenuta autenticazione dell'identità dell'interessato. Ciò è dovuto al fatto che l'ulteriore conservazione della copia di un documento di identità costituisce probabilmente una violazione dei principi di limitazione della finalità e di limitazione della conservazione (articolo 5, paragrafo 1, lettere b) ed e), GDPR) nonché della normativa nazionale concernente il trattamento del numero di identificazione nazionale (articolo 87 GDPR). L'EDPB raccomanda al titolare del trattamento, come buona prassi, di apporre una nota (ad esempio "il documento di identità è stato controllato") dopo il controllo del documento di identità, per evitare di copiare o conservare inutilmente copie dei documenti di identità.

3.4 Richieste presentate tramite terzi/per procura

80. Benché il diritto di accesso sia generalmente esercitato dagli interessati per proprio conto, è possibile che un terzo presenti una richiesta a nome dell'interessato. Ciò può avvenire tra l'altro nel caso di

³⁹ Vari Stati membri hanno introdotto limitazioni di questo tipo nelle proprie disposizioni nazionali, ad esempio rendendo lecita la produzione di copie di documenti di identità soltanto qualora emani direttamente dalle disposizioni di un atto di legge.

azioni per procura o da parte di tutori legali a nome di minori, e nel caso di azioni svolte tramite altri soggetti su portali online. In alcune circostanze l'identità della persona autorizzata a esercitare il diritto di accesso nonché l'autorizzazione ad agire a nome dell'interessato potrebbero richiedere una verifica, laddove ciò sia opportuno e proporzionato (cfr. la precedente sezione 3.3)⁴⁰. Si ricordi che mettere dati personali a disposizione di chi non abbia diritto di accedervi può costituire una violazione dei dati personali⁴¹.

81. In tali casi occorre tener conto delle leggi nazionali in materia di rappresentanza legale (ad esempio le procure) che possono imporre obblighi specifici per dimostrare l'autorizzazione a presentare una richiesta a nome dell'interessato, dal momento che il GDPR non disciplina tale questione. Conformemente al principio di responsabilizzazione, nonché ad altri principi di protezione dei dati, i titolari del trattamento devono essere in grado di dimostrare l'esistenza della pertinente autorizzazione a presentare una richiesta a nome dell'interessato e a ricevere le informazioni richieste, tranne i casi in cui il diritto nazionale differisca (ad esempio qualora il diritto nazionale contenga norme specifiche concernenti l'affidabilità degli avvocati) lasciando al titolare del trattamento il compito di verificare l'identità del detentore della procura (ad esempio nel caso di avvocati controllando l'iscrizione all'ordine). Si raccomanda pertanto di raccogliere una documentazione appropriata in proposito, per quanto riguarda le norme generali citate in precedenza in merito alla conferma dell'identità di una persona fisica che presenta una richiesta; se nutre ragionevoli dubbi in merito all'identità di una persona che agisce a nome dell'interessato, il titolare del trattamento richiede ulteriori informazioni per confermare l'identità di tale persona.
82. L'esercizio del diritto di accesso ai dati personali di persone decedute costituisce un altro esempio di accesso da parte di un terzo diverso dall'interessato, mentre il considerando 27 specifica che il GDPR non si applica ai dati personali delle persone decedute. La questione pertanto è disciplinata dal diritto nazionale e gli Stati membri possono introdurre norme concernenti il trattamento di dati personali di persone decedute. Si ricordi però che i dati possono riguardare anche terzi viventi, ad esempio nel contesto di una richiesta di accesso alla corrispondenza di una persona deceduta. È ancora necessario proteggere la riservatezza di tali dati.

3.4.1 Esercizio del diritto di accesso a nome di minori

83. I minori meritano una specifica protezione relativamente ai loro dati personali, in quanto possono essere meno consapevoli dei rischi, delle conseguenze e delle misure di salvaguardia interessate nonché dei loro diritti in relazione al trattamento dei dati personali⁴². Quando il trattamento dati riguarda un minore, qualsiasi informazione e comunicazione dovrebbe utilizzare un linguaggio semplice e chiaro che un minore possa capire facilmente⁴³.

⁴⁰ Per quanto riguarda i limiti di tempo previsti per l'esercizio del diritto di accesso quando il titolare del trattamento necessita di ulteriori informazioni, cfr. il punto 157.

⁴¹ Articolo 4, punto 12), GDPR.

⁴² Considerando 38 GDPR. Come prevede il programma di lavoro dell'EDPB, la sua finalità consiste nel fornire orientamenti in materia di dati dei minori. Tale documento dovrebbe offrire orientamenti più ampi sulle condizioni alle quali un minore può esercitare il proprio diritto di accesso, e il titolare della responsabilità genitoriale può esercitare il diritto di accesso a nome del minore.

⁴³ Considerando 58 GDPR. EDPB, Linee guida 5/2020 sul consenso ai sensi del regolamento (UE) 2016/679, sezione 7.

84. I minori hanno piena dignità di interessati e di conseguenza sono titolari del diritto di accesso. A seconda della sua maturità e della sua capacità, il minore può aver bisogno di un terzo che agisca a suo nome, ad esempio il titolare della responsabilità genitoriale.
85. L'interesse superiore del minore dovrebbe costituire un elemento prevalente in tutte le decisioni adottate in merito all'esercizio del diritto di accesso nel contesto di minori, in particolare quando il diritto di accesso sia esercitato a nome del minore, ad esempio da parte del titolare dell'autorità genitoriale.
86. Data la protezione speciale dei dati personali dei minori sancita dal GDPR, il titolare del trattamento adotta misure appropriate per evitare la divulgazione di dati personali di un minore a una persona non autorizzata (a questo proposito cfr. anche la precedente sezione 3.4).
87. Infine il diritto del titolare della responsabilità genitoriale di agire a nome del minore non dovrebbe essere confuso con i casi (che esulano dalla normativa in materia di protezione dei dati) in cui la normativa nazionale può prevedere il diritto del titolare della responsabilità genitoriale di chiedere e ricevere informazioni sul minore (ad esempio per quanto riguarda l'andamento scolastico del minore).

3.4.2 Esercizio del diritto di accesso tramite portali/canali forniti da un terzo

88. Alcune imprese forniscono servizi che consentono agli interessati di presentare richieste di accesso tramite un portale. L'interessato si registra e accede a un portale tramite il quale può presentare, ad esempio, una richiesta di accesso, chiedere la rettifica o la cancellazione dei dati a differenti titolari del trattamento. L'uso dei portali forniti da un terzo solleva varie questioni.
89. Il primo problema che i titolari del trattamento devono affrontare in tali circostanze è quello di assicurare che il terzo agisca legittimamente a nome dell'interessato, dal momento che è necessario evitare la divulgazione di dati a soggetti non autorizzati.
90. Inoltre il titolare del trattamento che riceva una richiesta presentata tramite un portale di questo tipo deve invariabilmente gestire tale richiesta in maniera tempestiva⁴⁴. Il titolare del trattamento non ha però l'obbligo di fornire i dati di cui all'articolo 15 GDPR direttamente al portale, qualora riscontri, ad esempio, che le misure di sicurezza sono insufficienti o che sarebbe appropriato utilizzare un altro metodo per comunicare i dati all'interessato. In tali circostanze, se si è dotato di altre procedure per gestire le richieste di accesso in modo efficiente e sicuro, il titolare del trattamento può fornire le informazioni richieste tramite queste procedure.

4 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL DIRITTO DI ACCESSO: DATI PERSONALI E INFORMAZIONI CUI SI RIFERISCE

91. La presente sezione intende chiarire la definizione di dati personali (4.1), nonché precisare l'ambito di applicazione delle informazioni che rientrano nell'alveo del diritto di accesso in generale (4.2 e 4.3). È opportuno osservare che l'ambito di applicazione del concetto di dati personali, e pertanto la differenziazione tra dati personali e dati di altro tipo, sono parte integrante della valutazione effettuata

⁴⁴ Per quanto riguarda i limiti di tempo previsti per l'esercizio del diritto di accesso quando il titolare del trattamento necessita di ulteriori informazioni, cfr. il punto 157.

dal titolare del trattamento per identificare l'ambito di applicazione dei dati cui l'interessato ha diritto di accedere⁴⁵.

92. Come considerazione preliminare si ricordi che il diritto di accesso si può esercitare soltanto riguardo al trattamento dei dati personali che rientrano nell'ambito di applicazione materiale e territoriale del GDPR. Pertanto i dati personali che non sono trattati servendosi di mezzi automatizzati o che non sono contenuti in un archivio né sono destinati a figurarvi (ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 1, GDPR), né sono trattati da una persona fisica per l'esercizio di attività a carattere esclusivamente personale o domestico (ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, GDPR) non rientrano nell'alveo del diritto di accesso.

4.1 Definizione di dati personali

93. L'articolo 15, paragrafi 1 e 3, GDPR fa riferimento, rispettivamente, ai "dati personali" e ai "dati personali oggetto di trattamento". Pertanto l'ambito di applicazione del diritto di accesso è determinato in primo luogo dall'ambito di applicazione del concetto di dato personale di cui all'articolo 4, punto 1), GDPR⁴⁶. Il concetto di dato personale è già stato analizzato dal Gruppo di lavoro Articolo 29⁴⁷ in diversi documenti⁴⁸ ed è stato interpretato dalla CGUE, anche nel contesto del diritto di accesso ai sensi dell'articolo 12 della direttiva 95/46/CE.
94. A parere del Gruppo di lavoro Articolo 29 la definizione di dati personali contenuta nella direttiva 95/46/CE "rispecchia la volontà del legislatore europeo di avere un'ampia nozione di 'dati personali'"⁴⁹. Ai sensi del GDPR la definizione fa ancora riferimento a "qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile". A parte i dati personali fondamentali come nome e indirizzo, numero di telefono, eccetera, in questa definizione può rientrare un'illimitata varietà di dati tra cui referti medici, cronologia degli acquisti, indicatori di affidabilità creditizia, contenuti di comunicazioni, eccetera. Dato l'ampio ambito di applicazione della definizione di dati personali, una valutazione restrittiva di tale definizione da parte del titolare del trattamento si tradurrebbe in una classificazione erronea dei dati personali⁵⁰ e in ultima analisi in una violazione del diritto di accesso.

⁴⁵ Conformemente al principio della protezione della privacy fin dalla progettazione tale analisi rientra nella valutazione delle misure e delle garanzie appropriate per tutelare i principi della protezione dei dati e i diritti degli interessati; tale valutazione si svolge "al momento di determinare i mezzi del trattamento e all'atto del trattamento stesso"; ad esempio la diminuzione del tempo di risposta quando gli interessati esercitano i loro diritti può essere uno dei parametri. Per ulteriori spiegazioni, cfr. le Linee guida 4/2019 sull'articolo 25 - Protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita.

⁴⁶ Ai sensi dell'articolo 4, punto 1), GDPR, si 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".

⁴⁷ Il Gruppo di lavoro Articolo 29 è il gruppo di lavoro europeo indipendente che ha trattato i problemi relativi alla protezione della privacy e dei dati personali fino al 25 maggio 2018 (data di entrata in applicazione del GDPR), predecessore dell'EDPB.

⁴⁸ Ad esempio WP 251 rev.01, Linee guida sul processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche e sulla profilazione ai fini del regolamento 2016/679, pag. 19; Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pag. 9.

⁴⁹ Gruppo di lavoro Articolo 29, Parere 4/2007 sul concetto di dati personali, pag. 4.

⁵⁰ In quanto informazioni non concernenti una persona fisica identificata o identificabile.

95. Nelle cause riunite C-141/12 e C-372/12⁵¹ la CGUE ha stabilito che il diritto di accesso riguarda i dati personali contenuti in una minuta quali "il nome, la data di nascita, la cittadinanza, il sesso, l'etnia, la religione e la lingua" del richiedente ed "eventualmente, quelli che figurano nell'analisi giuridica contenuta nella medesima", ma non l'analisi giuridica di per sé⁵². In tale contesto l'analisi giuridica non poteva di per sé formare oggetto di una verifica della sua esattezza da parte dell'interessato né di una rettifica. Inoltre consentire l'accesso all'analisi giuridica asseconderebbe non già l'obiettivo di garantire il diritto alla vita privata, bensì quello di garantire l'accesso ai documenti amministrativi.
96. Nella causa *Nowak*⁵³ la CGUE ha svolto un'analisi più ampia, giungendo alla conclusione che le risposte scritte fornite da un candidato durante un esame professionale e le eventuali annotazioni dell'esaminatore relative a tali risposte costituiscono dati personali riguardanti il candidato all'esame. Più precisamente queste informazioni soggettive costituiscono dati personali "sotto forma di pareri o di valutazioni, a condizione che esse siano 'concernenti' la persona interessata"⁵⁴ al contrario delle domande poste in sede di esame che non sono considerate dati personali⁵⁵. Pertanto una valutazione contestuale dovrebbe far luce sull'effetto o sul risultato che un'informazione può avere su una persona e quindi sull'ambito di applicazione del diritto di accesso.

Esempio 15: una persona sostiene un colloquio di lavoro con un'impresa. In tale contesto il candidato presenta un CV e una lettera di candidatura. Nel corso del colloquio il responsabile delle risorse umane prende appunti sul computer per documentare il colloquio. Successivamente il candidato, in qualità di interessato, chiede di accedere ai dati personali che lo riguardano e che l'impresa, in qualità di titolare del trattamento, ha raccolto nel corso della procedura di selezione.

Il titolare del trattamento è tenuto a fornire all'interessato i dati personali che questi ha attivamente comunicato nel CV e nella lettera di candidatura. Il titolare del trattamento deve inoltre fornire all'interessato una sintesi del colloquio, comprendente le osservazioni soggettive sul comportamento dell'interessato che il responsabile delle risorse umane ha annotato durante il colloquio di lavoro, nel rispetto delle eventuali esenzioni previste dal diritto nazionale e in conformità dell'articolo 23 GDPR.

97. Di conseguenza, alla luce dei particolari fatti del caso, al momento di valutare una specifica richiesta di accesso, i titolari del trattamento devono comunicare tra l'altro i tipi di dati seguenti, fatto salvo l'articolo 15, paragrafo 4, GDPR:
- categorie particolari di dati personali ai sensi dell'articolo 9 GDPR;
 - trattamento dei dati personali relativi a condanne penali e reati ai sensi dell'articolo 10 GDPR;
 - dati che sono forniti consapevolmente e attivamente da un interessato (come le informazioni inserite in un modulo di registrazione o le risposte a un questionario)⁵⁶;
 - dati osservati o dati grezzi forniti dall'interessato attraverso la fruizione di un servizio o l'utilizzo di un dispositivo (ad esempio i dati trattati da oggetti connessi, l'anagrafica delle operazioni svolte, le registrazioni delle attività svolte come i log di accesso, la cronologia della navigazione su un sito web o delle ricerche effettuate, i dati relativi all'ubicazione, le attività di

⁵¹ CGUE, cause riunite C-141/12 e C-372/12, *YS/Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel e Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel/M e S*, 17 luglio 2014.

⁵² CGUE, cause riunite C-141/12 e C-372/12, *YS e a.*, punti 38 e 48.

⁵³ CGUE, C-434/16, *Peter Nowak /Data Protection Commissioner*, 20 dicembre 2017.

⁵⁴ CGUE, C-434/16, *Nowak*, punti 34-35.

⁵⁵ CGUE, C-434/16, *Nowak*, punto 58.

⁵⁶ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pag. 9.

clic, gli aspetti peculiari del comportamento di una persona come la calligrafia, la pressione esercitata sui tasti, il modo particolare di camminare o parlare)⁵⁷;

- dati derivati da altri dati e non forniti direttamente dall'interessato (score creditizio, classificazione basata su attributi comuni degli interessati, paese di residenza ricavato dal codice postale)⁵⁸;
- dati inferenziali ricavati da altri dati e non forniti direttamente dall'interessato (ad esempio al fine di attribuire uno score creditizio o di ottemperare alla normativa antiriciclaggio, i risultati prodotti da un algoritmo, l'esito di una valutazione concernente la salute di un utente oppure procedure di personalizzazione o finalizzate alla formulazione di raccomandazioni)⁵⁹;
- dati sottoposti a pseudonimizzazione al contrario dei dati resi anonimi (cfr. anche la sezione 3 delle presenti linee guida).

Esempio 16: gli elementi utilizzati per decidere ad esempio in merito alla promozione, all'aumento di stipendio o al nuovo incarico di un dipendente (esame delle prestazioni annuali, richieste di formazione, precedenti disciplinari, livello professionale, potenziale di carriera) sono dati personali che riguardano quel dipendente. L'interessato può quindi accedere a tali elementi su richiesta e nel rispetto dell'articolo 15, paragrafo 4, GDPR, qualora i dati personali riguardino anche un'altra persona (ad esempio l'identità, o gli elementi che rivelino l'identità di un altro dipendente, la cui testimonianza sulla prestazione professionale è inclusa nell'esame delle prestazioni annuali, possono essere soggetti a limitazioni ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 4, GDPR; pertanto è possibile che essi non possano essere comunicati all'interessato per proteggere i diritti e le libertà di detto dipendente). Le disposizioni del diritto nazionale del lavoro possono comunque applicarsi, ad esempio per quanto riguarda l'accesso dei dipendenti ai fascicoli del personale o altre disposizioni nazionali come quelle concernenti il segreto professionale. In ogni circostanza le limitazioni all'esercizio del diritto di accesso da parte dell'interessato (o di altri diritti) previste dal diritto nazionale devono rispettare le condizioni di cui all'articolo 23 GDPR (cfr. la sezione 6.4).

98. Dal precedente elenco non esaustivo di dati personali che si possono fornire all'interessato nel contesto di una richiesta di accesso si possono trarre varie considerazioni. Da quanto si è detto emerge che il titolare del trattamento, nel fornire accesso ai dati personali, non può operare una distinzione tra i dati contenuti nei fascicoli cartacei e quelli conservati elettronicamente, purché tali dati rientrino nell'ambito di applicazione del GDPR. In altre parole i dati personali contenuti in fascicoli cartacei che fanno parte di un archivio o sono destinati a figurarvi rientrano nell'alveo del diritto di accesso analogamente ai dati personali archiviati nella memoria di un computer mediante un codice binario o una videoregistrazione.
99. Inoltre, come gran parte dei diritti dell'interessato, il diritto di accesso comprende sia i dati inferenziali, sia i dati derivati, compresi i dati personali creati da un prestatore di servizi, mentre il diritto alla

⁵⁷ Gruppo di lavoro Articolo 29, Parere 4/2007 sul concetto di dati personali, pag. 8.

⁵⁸ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pagg. 10-11.

⁵⁹ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pagg. 10-11. Gruppo di lavoro Articolo 29, WP 251 rev.01, 6 febbraio 2018, Linee guida sul processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche e sulla profilazione ai fini del regolamento 2016/679 - approvate dall'EDPB (di seguito "Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche e sulla profilazione - approvate dall'EDPB"), pagg. 9-10.

portabilità dei dati comprende soltanto i dati forniti dall'interessato⁶⁰. Pertanto, nel caso di una richiesta di accesso (e a differenza di una richiesta di portabilità dei dati), l'interessato dovrebbe ottenere non soltanto i dati personali forniti al titolare del trattamento per effettuare successivamente un'analisi o una valutazione su tali dati, ma anche il risultato di qualsiasi successiva analisi o valutazione.

100. È altresì importante ricordare che alcune informazioni, come i dati anonimi⁶¹, costituiscono dati che non si riferiscono direttamente o indirettamente a una persona identificabile e pertanto sono esclusi dall'ambito di applicazione del GDPR. Ad esempio l'ubicazione del server su cui sono trattati i dati personali dell'interessato non rappresenta un dato personale. La distinzione può essere ardua e i titolari del trattamento possono chiedersi come tracciare una netta separazione tra dati personali e non personali soprattutto nel caso di insiemi di dati misti. In questo caso può essere utile distinguere tra insiemi di dati misti in cui i dati personali e non personali sono indissolubilmente legati, e quelli in cui invece ciò non avviene. I dati personali e non personali possono essere indissolubilmente legati negli insiemi di dati misti e rientrare collettivamente nell'ambito di applicazione del diritto di accesso dell'interessato cui i dati personali si riferiscono⁶². In altri casi è possibile che i dati personali e non personali contenuti negli insiemi di dati misti non siano indissolubilmente legati; di conseguenza all'interessato saranno accessibili soltanto i dati personali dell'insieme. Ad esempio un'impresa potrebbe aver bisogno di fornire a un interessato le singole segnalazioni di incidenti causati connessi alle TI, ma non insieme alla banca dati di conoscenze di un'impresa riguardante i problemi TI. In generale le misure di sicurezza che il titolare del trattamento ha messo in atto non si devono considerare dati personali (purché non siano indissolubilmente legati ai dati personali) e pertanto non rientrano nell'alveo del diritto di accesso.
101. Prima di concludere la sezione, l'EDPB ricorda in tale contesto che la protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali abbraccia tutti i tipi di dati personali elencati in precedenza, e che una interpretazione restrittiva della definizione contravviene alle disposizioni del GDPR e in ultima analisi viola l'articolo 8 della Carta dei diritti fondamentali. L'applicazione di un regime differenziato per l'esercizio di un diritto in relazione ad alcuni tipi di dati personali, che non sia stato previsto dal GDPR, può essere introdotta soltanto per legge conformemente all'articolo 23 GDPR (come si illustra ulteriormente nella sezione 6.4). Pertanto i titolari del trattamento non possono restringere l'esercizio del diritto di accesso limitando indebitamente l'ambito di applicazione dei dati personali.

4.2 I dati personali cui si riferisce il diritto di accesso

102. Ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, GDPR, "L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento 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 alle seguenti informazioni" (enfasi aggiunta).

⁶⁰ Come è stato osservato nelle linee guida del Gruppo di lavoro Articolo 29 sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pag. 10, e come è stato ribadito nelle linee guida del Gruppo di lavoro Articolo 29 sul processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche e sulla profilazione - approvate dall'EDPB, pag. 17.

⁶¹ Ulteriori spiegazioni sul concetto di anonimizzazione sono reperibili in Gruppo di lavoro Articolo 29, Parere 05/2014 sulle tecniche di anonimizzazione, WP216, 10 aprile 2014, pagg. 5-19.

⁶² Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio, del 29 maggio 2019, Guidance on the Regulation on a framework for the free flow of non-personal data in the European Union, COM(2019) 250 final.

103. Dall'articolo 15, paragrafo 1, GDPR, emergono vari elementi. Il paragrafo afferma *expressis verbis* "che sia o meno in corso un trattamento" (4.2.2), "di dati personali che lo riguardano" (4.2.1) da parte del titolare del trattamento:

4.2.1 "Dati personali che lo riguardano"

104. Il diritto di accesso può essere esercitato esclusivamente in relazione a dati personali riguardanti l'interessato che chiede l'accesso oppure, se del caso, da una persona autorizzata o per procura (cfr. sezione 3.4). In alcune situazioni i dati non sono collegati alla persona che esercita il diritto di accesso, ma a un'altra persona. L'interessato ha però diritto soltanto ai dati personali che lo riguardano, a esclusione dei dati concernenti esclusivamente un'altra persona⁶³.

105. La qualificazione dei dati come dati personali riguardanti l'interessato non dipende però dal fatto che tali dati personali si riferiscano anche a un'altra persona⁶⁴. È possibile quindi che i dati personali si riferiscano contemporaneamente a più di una persona. Ciò non significa automaticamente che si debba concedere l'accesso a dati personali che si riferiscono anche a un'altra persona; il titolare del trattamento deve infatti rispettare l'articolo 15, paragrafo 4, GDPR.

106. Le parole "dati personali che lo riguardano" non dovrebbero essere interpretate in maniera "eccessivamente restrittiva" dai titolari del trattamento, come è già stato affermato dal Gruppo di lavoro Articolo 29 in merito al diritto alla portabilità dei dati⁶⁵. In relazione al diritto di accesso l'EDPB ritiene ad esempio che le registrazioni di conversazioni telefoniche (e la loro trascrizione) tra l'interessato che richiede l'accesso e il titolare del trattamento possano rientrare nell'alveo del diritto di accesso a condizione che costituiscano dati personali⁶⁶. A condizione che si applichi il GDPR e che il trattamento non goda dell'esenzione prevista per le attività a carattere domestico, di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera c), GDPR, se l'interessato utilizza la registrazione ottenuta (comprendente i dati personali dell'interlocutore) per altri scopi, pubblicando ad esempio la registrazione, l'interessato diventa il titolare del trattamento per questi dati personali relativi all'altra persona la cui voce è stata registrata. Benché ciò non esenti il titolare del trattamento dagli obblighi in materia di protezione dei dati, in sede di analisi dell'opportunità di concedere l'accesso alla registrazione completa si incoraggia il titolare del trattamento a segnalare all'interessato che in tal caso egli potrebbe diventare il titolare del trattamento. Ciò non pregiudica le eventuali ulteriori valutazioni ai sensi dell'articolo 15,

⁶³ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pag. 9: "Qualsiasi richiesta di portabilità può applicarsi solo a dati personali. Ciò significa che un dato anonimo ovvero non concernente l'interessato non ricade nell'ambito di applicazione del diritto in questione. Tuttavia, un dato pseudonimo chiaramente riconducibile all'interessato (per esempio, se l'interessato stesso fornisce il rispettivo elemento di identificazione, v. art. 11, paragrafo 2) è senza dubbio soggetto all'esercizio del diritto alla portabilità".

⁶⁴ Sentenza della Corte di giustizia del 20 dicembre 2017 nella causa *Peter Nowak/Data Protection Commissioner*, C-434/16, punto 44.

⁶⁵ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sul diritto alla portabilità dei dati - approvate dall'EDPB, pag. 9: "In molti casi i titolari trattano informazioni contenenti dati personali relativi a una pluralità di interessati; non è possibile, pertanto, dare un'interpretazione eccessivamente restrittiva dell'espressione "dati personali che riguardano l'interessato". Per esempio, i tabulati telefonici riferiti a un abbonato, la messaggistica interpersonale o i dati VoIP comprendono talora informazioni su terzi in rapporto alle chiamate in entrata e in uscita. Anche se si tratta di tabulati contenenti dati personali relativi a una pluralità di individui, l'abbonato deve avere la possibilità di ottenere tali informazioni a seguito di una richiesta di portabilità visto che i tabulati contengono (anche) dati relativi all'interessato. Se però questi stessi tabulati sono poi trasmessi a un diverso titolare del trattamento, quest'ultimo non dovrà elaborarli per finalità lesive dei diritti e delle libertà dei terzi in questione – si veda *infra*, terza condizione)".

⁶⁶ Cfr. esempio 34 nella sezione 6.2.

paragrafo 4, GDPR, illustrate in dettaglio nella sezione 6. Analogamente i messaggi che gli interessati hanno inviato ad altri sotto forma di messaggi interpersonali, e che essi stessi hanno cancellato dal proprio dispositivo, ma che sono ancora a disposizione del prestatore di servizi, possono rientrare nell'alveo del diritto di accesso.

107. D'altra parte ci sono situazioni nelle quali al titolare del trattamento il collegamento tra i dati e varie persone può sembrare confuso, come nel caso del furto di identità, ove una persona agisce in maniera fraudolenta a nome di un'altra persona. In tale contesto è importante ricordare che la vittima dovrebbe ottenere le informazioni su tutti i dati personali che il titolare del trattamento conserva in relazione alla sua identità, comprese quelle che sono state raccolte in base alle azioni del truffatore. In altre parole anche dopo che il titolare del trattamento è venuto a conoscenza del furto di identità, i dati personali associati o relativi all'identità della vittima costituiscono dati personali dell'interessato.

Esempio 17: una persona usa in maniera fraudolenta l'identità di un'altra persona per giocare a poker online. Il truffatore paga il casinò online utilizzando la carta di credito sottratta alla vittima. Quando scopre il furto di identità, la vittima chiede al prestatore di servizi del casinò online di poter accedere ai propri dati personali e, più specificamente, alle partite online giocate; chiede inoltre informazioni relative alla carta di credito usata dal truffatore.

Esiste un collegamento tra i dati raccolti e la vittima, dal momento che è stata usata l'identità di quest'ultima. Dopo che la frode è stata scoperta, sussiste ancora un collegamento con i dati personali citati in precedenza a causa del loro contenuto (la carta di credito della vittima riguarda chiaramente la vittima), della finalità e dell'effetto (le informazioni sulle partite online giocate dal truffatore possono ad esempio essere utilizzate per inviare fatture alla vittima). Il casinò online concede pertanto alla vittima l'accesso ai dati personali citati.

108. Se opportuno si possono utilizzare log di connessione interna per tenere traccia degli accessi a un file e delle azioni che sono state effettuate in relazione agli accessi a un record, come stampa, copia o cancellazione di dati personali. Tali log possono comprendere l'ora di login, il motivo dell'accesso al file nonché informazioni che identificano la persona che ha avuto accesso. Le questioni concernenti questo tema sono in discussione in una causa attualmente pendente dinanzi alla CGUE (C-579/21). La messa in opera, il controllo e la revisione dei log di connessione rientrano fra le responsabilità del titolare del trattamento e possono essere verificati dalle autorità di controllo. Il titolare del trattamento dovrebbe pertanto accertarsi che le persone che agiscono sotto la sua autorità e hanno accesso ai dati personali non trattino dati personali se non sono istruite in tal senso dal titolare del trattamento, a norma dell'articolo 29 GDPR. Se però tratta i dati personali per scopi diversi da quelli previsti dalle istruzioni del titolare del trattamento, la persona può diventare il titolare del trattamento per tale trattamento ed essere passibile di procedimenti disciplinari o penali intrapresi dalle autorità di controllo o di sanzioni amministrative da esse comminate. L'EDPB osserva che, ai sensi dell'articolo 24 GDPR, rientra fra le responsabilità del datore di lavoro valersi di misure appropriate, che possono andare dall'istruzione ai procedimenti disciplinari, per garantire che il trattamento sia effettuato conformemente al GDPR e non si verifichino violazioni.

4.2.2 Dati personali "in corso di trattamento"

109. L'articolo 15, paragrafo 1, GDPR, fa inoltre riferimento ai dati personali "in corso di trattamento". Il punto di riferimento temporale per determinare la gamma dei dati personali che rientrano nella richiesta di accesso è già stato esposto nella sezione 2.3.3. La formulazione suggerisce tuttavia che il diritto di accesso non distingue tra le finalità delle operazioni di trattamento.

Esempio 18: un'impresa ha trattato i dati personali relativi a un interessato per evaderne un ordine di acquisto e organizzare la spedizione al domicilio dell'interessato. Quando queste finalità iniziali, per cui i dati personali sono stati raccolti, cessano di esistere, il titolare del trattamento conserva alcuni dati personali soltanto per adempiere alcuni obblighi di legge relativi alla tenuta dei registri.

L'interessato chiede di accedere ai dati personali che lo riguardano. Per adempiere a quest'obbligo ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, GDPR, il titolare del trattamento deve fornire all'interessato i dati personali richiesti che ha conservato in ottemperanza ai propri obblighi di legge.

110. Occorre distinguere i dati personali archiviati dai dati di back-up, che sono dati personali conservati esclusivamente allo scopo di ripristinare i dati in caso di perdita dei dati. Si noti che, per quanto riguarda i principi di protezione dei dati fin dalla progettazione e di minimizzazione dei dati, i dati di back-up in linea di principio sono simili ai dati contenuti nel sistema "vivo". Qualora vi siano lievi differenze tra i dati personali presenti nel back-up e quelli del sistema di produzione "vivo", ciò si deve di solito alla raccolta di dati supplementari dopo l'ultimo back-up. Una diminuzione di dati nel sistema "vivo" (ad esempio una cancellazione dopo la fine del periodo di conservazione di alcuni dati o in seguito a una richiesta di cancellazione) in alcuni casi si sovrapporrà semplicemente ai dati di back-up al momento del back-up successivo. Qualora vi sia una richiesta di accesso nel momento in cui il back-up contiene un numero maggiore di dati personali relativi all'interessato rispetto al sistema "vivo", oppure dati personali differenti (come si può rilevare ad esempio dal log delle cancellazioni effettuate nel sistema di produzione "vivo" in conformità del principio di minimizzazione dei dati), il titolare del trattamento deve dimostrare trasparenza in merito a questa situazione e, qualora ciò sia tecnicamente possibile, fornire l'accesso all'interessato secondo la richiesta, anche per quanto riguarda i dati personali conservati nel back-up. Ad esempio, al fine di dimostrare trasparenza agli interessati che esercitano il proprio diritto, un log delle cancellazioni effettuate nel sistema di produzione "vivo" può consentire al titolare del trattamento di vedere che nel back-up vi sono dati non più contenuti nel sistema vivo, in quanto sono stati recentemente cancellati, ma non ancora sovrascritti nel back-up.

4.2.3 Ambito di applicazione di una nuova richiesta di accesso

111. Bisogna aggiungere che gli interessati hanno il diritto di accedere a tutti i dati trattati che li riguardano, oppure a parti di essi, a seconda dell'ambito di applicazione della richiesta (cfr. anche 2.3.1 sulla completezza delle informazioni e 3.1.1 per l'analisi del contenuto della richiesta). Di conseguenza, qualora un titolare del trattamento abbia già soddisfatto una richiesta di accesso in passato, e a condizione che la richiesta non sia eccessiva, il titolare del trattamento non può restringere l'ambito di applicazione della nuova richiesta. Ciò significa che in relazione a qualsiasi altra richiesta di accesso dello stesso interessato, il titolare del trattamento non dovrebbe informare l'interessato soltanto in merito alle modifiche dei dati personali trattati o del trattamento stesso, effettuate dopo l'ultima richiesta, a meno che l'interessato dia esplicitamente il suo consenso. In caso contrario gli interessati sarebbero obbligati a raccogliere i dati personali che hanno fornito per ottenere un insieme completo dei dati personali riguardanti le informazioni sul trattamento e sui diritti degli interessati.

4.3 Informazioni sul trattamento e sui diritti degli interessati

112. Oltre all'accesso ai dati personali in sé, il titolare del trattamento deve fornire informazioni sul trattamento e sui diritti degli interessati ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, lettere da a) a h), e paragrafo 2, GDPR. Gran parte delle informazioni su questi punti specifici è già compilata, almeno in forma generale, nel registro delle attività di trattamento del titolare del trattamento di cui all'articolo 30 GDPR e/o nella sua informativa sulla privacy elaborata conformemente agli articoli da 12 a 14 GDPR. In una prima fase potrebbe essere pertanto utile consultare le "Linee guida sulla

trasparenza ai sensi del regolamento 2016/679"⁶⁷ del Gruppo di lavoro Articolo 29, sul contenuto delle informazioni da fornire ai sensi degli articoli 13 e 14 GDPR.

113. Per rispettare l'articolo 15, paragrafo 1, lettere da a) a h), e paragrafo 2, i titolari del trattamento potrebbero usare con cautela i moduli di testo della propria informativa sulla privacy, nella misura in cui si assicurino che questi siano aggiornati e precisi per quanto riguarda la richiesta dell'interessato. Prima del trattamento dei dati o al suo inizio spesso non è ancora possibile fornire alcune informazioni, come l'identificazione di destinatari specifici o la specifica durata del trattamento dei dati. Alcune informazioni, come ad esempio il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo (cfr. articolo 15, paragrafo 1, lettera f)), non cambiano a seconda della persona che presenta la richiesta di accesso. È quindi possibile comunicarle in termini generali, come avviene anche nell'informativa sulla privacy. Altri tipi di informazioni, come quelle sui destinatari, sulle categorie e sulla fonte dei dati, possono variare a seconda della persona che presenta la richiesta e dell'ambito di applicazione della richiesta stessa. Nel contesto di una richiesta di accesso presentata ai sensi dell'articolo 15, è possibile che si renda necessario aggiornare e personalizzare le eventuali informazioni sul trattamento disponibili al titolare del trattamento, per le operazioni di trattamento effettivamente svolte in relazione all'interessato che ha presentato la richiesta. Pertanto, per fornire le informazioni di cui all'articolo 15, paragrafo 1, lettere da a) a h), e paragrafo 2, il titolare del trattamento non potrebbe limitarsi a fare riferimento alla formulazione della sua politica in materia di privacy, a meno che le informazioni "personalizzate e aggiornate" non siano le stesse fornite all'inizio del trattamento. Nell'indicare le informazioni che si riferiscono al richiedente, il titolare del trattamento potrebbe, se del caso, fare riferimento a determinate attività (con espressioni del tipo "se avete usato questo servizio...", "se avete pagato con fattura") a condizione che ciò sia ovvio per gli interessati. Nei punti seguenti si precisa il grado di specificazione richiesto in relazione ai singoli tipi di informazioni.
114. Le informazioni sulle finalità, ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, lettera a), devono precisare le finalità specifiche nel caso concreto dell'interessato che presenta la richiesta. Non sarebbe sufficiente elencare le finalità generali del titolare del trattamento senza precisare quali finalità il titolare del trattamento persegua nel caso dell'interessato che ha presentato la richiesta. Se il trattamento è effettuato per varie finalità, il titolare del trattamento deve chiarire quali dati o quali categorie di dati sono trattati, e per quali finalità. A differenza dell'articolo 13, paragrafo 1, lettera c), e dell'articolo 14, paragrafo 1, lettera c), GDPR, le informazioni sul trattamento di cui all'articolo 15, paragrafo 1, lettera a), non contengono informazioni sulla base giuridica del trattamento. Dal momento però che alcuni diritti degli interessati dipendono dalla base giuridica applicabile, queste informazioni sono importanti per consentire agli interessati di verificare la liceità del trattamento dei dati e determinare quali diritti degli interessati siano applicabili nella situazione specifica. Pertanto per agevolare l'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, GDPR, si raccomanda al titolare del trattamento di informare l'interessato anche in merito alla base giuridica applicabile per ciascuna operazione di trattamento, oppure di indicare ove sia possibile reperire tale informazione. In ogni caso il principio del trattamento trasparente impone di mettere a disposizione dell'interessato le informazioni sulle basi giuridiche del trattamento in maniera accessibile (ad esempio in una informativa sulla privacy).

⁶⁷ Gruppo di lavoro Articolo 29, WP260 rev.01, 11 aprile 2018, Linee guida sulla trasparenza ai sensi del regolamento 2016/679 - approvate dall'EDPB (in prosieguo "Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sulla trasparenza - approvate dall'EDPB").

115. È possibile che sia necessario personalizzare le informazioni sulle categorie di dati (articolo 15, paragrafo 1, lettera b)) in funzione della situazione dell'interessato, in modo da eliminare le categorie che si sono dimostrate non pertinenti nel caso del richiedente.

Esempio 19: nel contesto delle informazioni di cui agli articoli 13 e 14 GDPR, un albergo dichiara di trattare una serie di categorie di dati dei clienti (dati di identificazione, dati di contatto, coordinate bancarie e numero della carta di credito, eccetera). Se una richiesta di accesso è effettuata sulla base dell'articolo 15, l'interessato che presenta la richiesta deve ottenere l'accesso ai dati di cui sia effettivamente in corso il trattamento (elemento 2); conformemente all'articolo 15, paragrafo 1, lettera b), inoltre, egli deve essere informato in merito alle specifiche categorie di dati in corso di trattamento nel caso specifico (ad esempio ciò non include le coordinate bancarie o gli estremi della carta di credito qualora il pagamento sia stato effettuato in contanti).

116. Le informazioni su "destinatari o categorie di destinatari" (articolo 15, paragrafo 1, lettera c)), devono tener conto in primo luogo della definizione di destinatario di cui all'articolo 4, punto 9), GDPR. La definizione di destinatario si basa sulla comunicazione di dati personali a una persona fisica o giuridica, autorità pubblica, servizio o altro organismo⁶⁸. In base all'articolo 4, punto 9), GDPR, le autorità pubbliche che agiscono nell'ambito di una specifica indagine conformemente a disposizioni nazionali specifiche non sono considerate destinatari.
117. Per quanto riguarda la possibilità che il titolare del trattamento sia libero di scegliere tra informazioni sui destinatari o su categorie di destinatari, è necessario notare che "a differenza degli articoli 13 e 14 del RGPD, i quali stabiliscono l'obbligo per il titolare del trattamento [...], l'articolo 15 del RGPD prevede un vero e proprio diritto di accesso a favore dell'interessato, di modo che quest'ultimo deve poter scegliere se ottenere le informazioni concernenti, ove possibile, i destinatari specifici cui detti dati sono stati o saranno comunicati o quelle riguardanti le categorie di destinatari"⁶⁹. Occorre altresì ricordare che, come si afferma nelle linee guida sulla trasparenza menzionate in precedenza⁷⁰, già ai sensi degli articoli 13 e 14 GDPR le informazioni sui destinatari o le categorie di destinatari dovrebbero essere il più possibile concrete nel rispetto dei principi di trasparenza e correttezza. Ai sensi dell'articolo 15, se l'interessato non ha deciso altrimenti, il titolare del trattamento è tenuto a indicare nominativamente i destinatari concreti, salvo nel caso in cui sia impossibile identificarli o il titolare del trattamento dimostri che le richieste di accesso dell'interessato sono manifestamente infondate o eccessive ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 5, GDPR^{71 72}. A tale proposito l'EDPB ricorda che la conservazione di informazioni riguardanti i destinatari concreti è necessaria tra l'altro affinché il titolare del trattamento possa adempiere i propri obblighi ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, e dell'articolo 19 GDPR.

Esempio 20: nella sua informativa sulla privacy un datore di lavoro fornisce informazioni su quali categorie di dati, nel caso di viaggi di lavoro, sono trasmesse ad "agenzie di viaggio" o "alberghi", a norma dell'articolo 13, paragrafo 1, lettera e), e dell'articolo 14, paragrafo 1, lettera e), GDPR. Se un

⁶⁸ Occorre inoltre osservare che all'interno della stessa impresa possono esserci diversi titolari del trattamento, secondo la definizione di cui all'articolo 4, punto 7), GDPR. In tale situazione è possibile che all'interno di un'impresa i dati siano comunicati da un destinatario a un altro.

⁶⁹ CGUE, C-154/21 (*Österreichische Post AG*), punto 36.

⁷⁰ Gruppo di lavoro Articolo 29, WP260 rev.01, 11 aprile 2018, Linee guida sulla trasparenza ai sensi del regolamento 2016/679 - approvate dall'EDPB (in prosieguo "Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sulla trasparenza - approvate dall'EDPB"), pag. 37 (allegato).

⁷¹ CGUE, C-154/21 (*Österreichische Post AG*).

⁷² Il semplice fatto che i dati siano stati comunicati a un gran numero di destinatari non sarebbe sufficiente, di per sé, a rendere la richiesta eccessiva; cfr. la sezione 6, punto 188.

dipendente presenta una richiesta di accesso ai dati personali dopo un viaggio di lavoro, il datore di lavoro dovrebbe indicare nella sua risposta, in relazione ai destinatari dei dati personali ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, lettera c), le agenzie di viaggio e gli alberghi che hanno ricevuto i dati. Nell'informativa sulla privacy il datore di lavoro ha fatto legittimamente riferimento alle categorie di destinatari ai sensi degli articoli 13 e 14, perché in questa fase non era ancora possibile indicare nominativamente i destinatari; salvo il caso in cui il dipendente abbia deciso altrimenti, il datore di lavoro dovrebbe però fornire informazioni sugli specifici destinatari (nome delle agenzie di viaggio, degli alberghi, eccetera) quando il dipendente presenta una richiesta di accesso.

Se, nel rispetto delle condizioni di cui sopra, un titolare del trattamento può soltanto fornire le categorie dei destinatari, le informazioni dovrebbero essere il più specifiche possibile e indicare il tipo (ad esempio facendo riferimento alle attività svolte), l'ambito di attività, il settore, il comparto e la sede dei destinatari⁷³.

118. Ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, lettera d), occorre fornire informazioni, quando possibile, sul periodo di conservazione dei dati personali previsto. Altrimenti occorre fornire i criteri utilizzati per determinare tale periodo. Le informazioni fornite dal titolare del trattamento devono essere sufficientemente precise affinché l'interessato sappia per quanto tempo i dati che lo riguardano continueranno a essere conservati. Se non è possibile specificare il momento della cancellazione, si dovranno precisare la durata del periodo di conservazione e l'inizio di tale periodo o l'evento che dà luogo alla cancellazione (ad esempio risoluzione di un contratto, scadenza di un periodo di garanzia, eccetera). Il semplice riferimento ad esempio alla "cancellazione dopo la scadenza dei periodi di conservazione statutari" non è sufficiente. Le indicazioni concernenti i periodi di conservazione dei dati dovranno concentrarsi sui dati specifici riguardanti l'interessato. Se i dati personali dell'interessato sono soggetti a termini di cancellazione diversi (ad esempio perché non tutti i dati sono soggetti a obblighi di legge relativi alla conservazione) i termini di cancellazione sono definiti in relazione alle rispettive operazioni di trattamento e alle categorie di dati.
119. Mentre le informazioni sul diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo (articolo 15, paragrafo 1, lettera f)) non dipendono dalle circostanze specifiche, i diritti degli interessati menzionati all'articolo 15, paragrafo 1, lettera e), variano in funzione della base giuridica sottesa al trattamento. Per quanto riguarda l'obbligo di agevolare l'esercizio dei diritti dell'interessato ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, GDPR, la risposta del titolare del trattamento in relazione a tali diritti deve essere personalizzata al caso dell'interessato e riguardare le operazioni di trattamento in questione. Si dovrebbero evitare le informazioni sui diritti che non sono applicabili all'interessato nella situazione specifica.
120. Ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, lettera g), si devono fornire "tutte le informazioni disponibili" sull'origine dei dati qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato. L'entità delle informazioni disponibili può mutare nel tempo.

Esempio 21: la politica in materia di privacy di una grande impresa afferma:

"I controlli creditizi ci consentono di evitare problemi nelle operazioni di pagamento e di proteggere l'impresa da rischi finanziari che possono influire anche, nel medio-lungo periodo, sui prezzi di vendita. Si effettua necessariamente un controllo creditizio quando la merce dev'essere spedita senza ricevere contemporaneamente il rispettivo prezzo d'acquisto, ad esempio nel caso di acquisto in acconto. Se

⁷³ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sulla trasparenza - approvate dall'EDPB, pag. 37 (allegato).

non si effettua il controllo creditizio, rimane soltanto l'opzione del pagamento anticipato (bonifico immediato, prestatore di servizi di pagamento online, carta di credito).

Per effettuare il controllo creditizio, invieremo il vostro nome, indirizzo e data di nascita ai prestatori di servizi seguenti, ad esempio: 1) Agenzia informazioni finanziarie X, 2) Fornitore di informazioni commerciali Y, 3) Agenzia di riferimento creditizio Z.

I dati sono trasmessi alle suddette istituzioni creditizie soltanto nei limiti di ciò che è legalmente ammissibile e soltanto per analizzare il vostro comportamento passato in materia di pagamenti, nonché sia per valutare il rischio di inadempienza sulla base delle procedure statistico-matematiche utilizzando i dati relativi all'indirizzo, sia per verificare il vostro indirizzo (esame delle consegne). A seconda del risultato del controllo creditizio, potremmo non essere più in grado di offrirvi metodi di pagamento individuali, come l'acquisto di fatture".

L'informativa sulla privacy contiene pertanto informazioni generali sulla possibilità di ottenere informazioni dagli uffici delle informazioni economiche elencati, ai sensi degli articoli 13 e 14 GDPR. Se non è chiaro ex ante quale delle imprese sarà coinvolta nel trattamento, è sufficiente menzionare nella politica in materia di privacy i nomi delle imprese ammissibili. Nel quadro di una richiesta basata sull'articolo 15, oltre alla segnalazione che sono state ottenute informazioni sull'affidabilità creditizia, sarebbe necessario (ex post) comunicare quale impresa, tra quelle menzionate, sia stata coinvolta. L'articolo 15, paragrafo 1, lettera g), afferma espressamente che le informazioni sul trattamento dei dati comprendono "tutte le informazioni disponibili sulla loro origine" qualora i dati personali non siano raccolti presso l'interessato.

121. L'articolo 15, paragrafo 1, lettera h), stabilisce che ogni interessato dovrebbe avere il diritto, tra l'altro, di ottenere informazioni significative sull'esistenza e sulla logica di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione dell'interessato, nonché sull'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato⁷⁴. Se possibile, le informazioni di cui all'articolo 15, paragrafo 1, lettera h), devono essere più specifiche in relazione al ragionamento che porta ad adottare decisioni specifiche concernenti l'interessato che ha presentato la richiesta di accesso.
122. Ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 1, lettera f), e dell'articolo 14, paragrafo 1, lettera f), GDPR, è necessario fornire informazioni sull'intenzione di trasferire dati a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale e sull'esistenza di una decisione di adeguatezza della Commissione oppure di garanzie adeguate. Nel contesto di una richiesta di accesso ai sensi dell'articolo 15, l'articolo 15, paragrafo 2, stabilisce che l'interessato ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 GDPR solo nel caso in cui i dati personali siano effettivamente trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale.

5 IN CHE MODO IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO PUÒ FORNIRE L'ACCESSO?

123. Il GDPR non fissa prescrizioni eccessivamente rigide sul modo in cui il titolare del trattamento deve fornire l'accesso. In alcune situazioni l'applicazione del diritto di accesso può risultare semplice e

⁷⁴ Cfr. al riguardo le Linee guida sulla trasparenza ai sensi del regolamento 2016/679 (WP 260), punto 41, in riferimento alle Linee guida sul processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche e sulla profilazione ai fini del regolamento 2016/679 (WP 251).

diretta, ad esempio quando una piccola organizzazione detiene un limitato numero di informazioni sull'interessato. In altre situazioni il diritto di accesso è più complicato, perché il trattamento dei dati è più complesso per quanto riguarda il numero degli interessati, le categorie dei dati trattati nonché il flusso di dati all'interno delle organizzazioni e tra un'organizzazione e l'altra. Il modo più opportuno di fornire l'accesso può variare in funzione delle differenze nel trattamento dei dati personali.

124. La presente sezione intende offrire alcuni orientamenti ed esempi pratici sui vari modi in cui i titolari del trattamento possono soddisfare una richiesta di accesso, nonché in merito al significato dell'articolo 12, paragrafo 1, GDPR in relazione al diritto di accesso. La presente sezione offrirà inoltre orientamenti su ciò che si intende per formato elettronico di uso comune, nonché sulla tempistica entro cui fornire l'accesso ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 3, GDPR.

5.1 In che modo il titolare del trattamento può estrarre i dati richiesti?

125. Gli interessati dovrebbero avere accesso a tutte le informazioni che li riguardano, trattate dal titolare del trattamento. Ciò significa, ad esempio, che il titolare del trattamento è tenuto a cercare i dati personali in tutti i suoi sistemi informatici e archivi non informatici. Nell'effettuare tale ricerca il titolare del trattamento dovrebbe utilizzare le informazioni, disponibili all'interno dell'organizzazione, che riguardano l'interessato e che probabilmente produrranno corrispondenze nei sistemi e negli archivi, in funzione del modo in cui le informazioni sono strutturate⁷⁵. Ad esempio se le informazioni sono selezionate in file e fascicoli, in base al nome o al numero di riferimento, la ricerca potrebbe limitarsi a questi fattori. Se però la struttura dei dati dipende da altri fattori, come i rapporti di parentela o le qualifiche professionali, o ancora qualsiasi tipo di identificativo diretto o indiretto (ad esempio numero cliente, nome utente o indirizzi IP), la ricerca dovrà essere estesa per includere tali fattori, a condizione che il titolare del trattamento detenga anche tali informazioni relative all'interessato, oppure ottenga tali informazioni dall'interessato stesso. La stessa considerazione vale se è probabile che registri concernenti terzi contengano dati personali concernenti l'interessato. Il titolare del trattamento non è però tenuto a richiedere all'interessato una quantità maggiore di informazioni rispetto a quella necessaria per identificare l'interessato. Se il titolare del trattamento ricorre a un responsabile del trattamento in relazione alle attività di trattamento dei dati effettuate da quest'ultimo, la ricerca deve naturalmente estendersi ai dati personali trattati dal responsabile del trattamento.
126. In linea con l'articolo 25 GDPR sulla protezione dei dati fin dalla progettazione e la protezione dei dati per impostazione predefinita, il titolare del trattamento (e gli eventuali responsabili del trattamento cui questi ricorra) dovrebbero inoltre aver già attuato funzioni che consentano di rispettare i diritti dell'interessato. In tale contesto ciò significa che dovrebbero esistere modalità appropriate per trovare ed estrarre le informazioni riguardanti un interessato in fase di gestione della richiesta. Si noti però che un'interpretazione eccessiva a tal proposito potrebbe condurre a utilizzare funzioni per trovare ed estrarre informazioni che costituiscono di per sé un rischio per la privacy degli interessati. È pertanto importante tener presente che il processo per l'estrazione dei dati dovrebbe anche essere progettato in modo da agevolare la protezione dei dati, evitando così di compromettere la privacy altrui, ad esempio dei dipendenti del titolare del trattamento.

5.2 Misure appropriate per fornire l'accesso

⁷⁵ Tale ricerca dovrebbe ovviamente comprendere anche le informazioni detenute dal responsabile del trattamento, cfr. articolo 28, paragrafo 3, lettera e), GDPR.

5.2.1 Adozione di "misure appropriate"

127. L'articolo 12 GDPR stabilisce i requisiti per fornire l'accesso, ossia per fornire la conferma, i dati personali e le ulteriori informazioni a norma dell'articolo 15; precisa inoltre la forma, le modalità e i termini relativi al diritto di accesso. Il Gruppo di lavoro Articolo 29, nelle "Linee guida sulla trasparenza ai sensi del regolamento 2016/679"⁷⁶, fornisce ulteriori orientamenti relativi all'articolo 12, soprattutto per quanto riguarda gli articoli 13 e 14 GDPR, ma anche l'articolo 15 e la trasparenza in generale. Pertanto le definizioni contenute in queste linee guida si possono spesso applicare anche in relazione al modo di fornire l'accesso ai sensi dell'articolo 15.
128. Ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 1, GDPR, il titolare del trattamento adotta misure appropriate per fornire all'interessato le comunicazioni di cui all'articolo 15, relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. L'articolo 12, paragrafo 2, impone al titolare del trattamento di agevolare l'esercizio del diritto di accesso dell'interessato. Gli obblighi più precisi a tal proposito si dovranno valutare caso per caso. Nel decidere quali siano le misure appropriate, i titolari del trattamento dovranno tener conto di tutte le circostanze pertinenti, tra cui (in un elenco non esaustivo) la quantità di dati di cui è in corso il trattamento, la complessità del trattamento dei dati e le conoscenze di cui dispongono in merito agli interessati: ad esempio se la maggioranza degli interessati sia costituita da minori, anziani o persone con disabilità. Inoltre, qualora al titolare del trattamento siano segnalate eventuali esigenze particolari dell'interessato che presenta la richiesta - ad esempio tramite ulteriori informazioni contenute nella richiesta stessa - il titolare del trattamento è tenuto a tener conto di tali circostanze. Di conseguenza le misure appropriate varieranno.
129. Nell'effettuare la valutazione è importante tener presente che il termine "appropriato" non si dovrebbe mai intendere come modo per limitare l'ambito di applicazione dei dati che rientrano nell'alveo del diritto di accesso. Il termine "appropriato" non significa che si debba trovare un punto di equilibrio tra gli sforzi da compiere per fornire le informazioni da un lato, e dall'altro, ad esempio, gli eventuali interessi degli interessati a ottenere i dati personali. La valutazione dovrebbe invece mirare a scegliere il metodo più appropriato per fornire tutte le informazioni che rientrano nell'alveo di questo diritto, a seconda delle circostanze specifiche di ciascun caso. Di conseguenza un titolare del trattamento che tratti una grande quantità di dati su vasta scala deve accettare di profondere grandi sforzi per garantire agli interessati il diritto di accesso in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro.
130. Nella risposta a una richiesta di accesso ai dati occorre evitare di indirizzare l'interessato a fonti differenti. Come è già stato affermato nelle linee guida del Gruppo di lavoro Articolo 29 sulla trasparenza per quanto riguarda il concetto di "fornire" negli articoli 13 e 14 GDPR, tale concetto comporta che "L'interessato non dev'essere costretto a cercare le informazioni contemplate in questi articoli tra le altre, come ad esempio fra le condizioni generali d'uso di un sito Internet o un'app"⁷⁷. Pertanto, nel rispetto del principio di trasparenza, gli interessati devono ottenere dal titolare del trattamento le informazioni e i dati personali previsti dall'articolo 15, paragrafi 1, 2 e 3, in una modalità che consenta l'accesso completo alle informazioni richieste. In circostanze particolari sarebbe inappropriato o addirittura illecito condividere le informazioni con il titolare del trattamento, ad

⁷⁶ Gruppo di lavoro Articolo 29, WP260 rev.01, 11 aprile 2018, Linee guida sulla trasparenza ai sensi del regolamento 2016/679 - approvate dall'EDPB (in prosieguo "Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sulla trasparenza - approvate dall'EDPB").

⁷⁷ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sulla trasparenza - approvate dall'EDPB, punto 33.

esempio a causa della natura sensibile delle informazioni (come le informazioni riguardanti le segnalazioni di irregolarità). In tali casi, al momento di rispondere alla richiesta di accesso degli interessati, si riterrebbe opportuno suddividere le informazioni in più risposte. Il metodo scelto dal titolare del trattamento deve fornire effettivamente all'interessato le informazioni e i dati richiesti; pertanto non sarebbe appropriato limitarsi a invitare l'interessato a controllare i dati richiesti conservati nel suo dispositivo: ad esempio a controllare la sequenza di clic e gli indirizzi IP sul suo cellulare.

131. Conformemente al principio di responsabilizzazione, il titolare del trattamento deve documentare il proprio approccio per dimostrare in che modo i mezzi scelti per fornire le informazioni necessarie ai sensi dell'articolo 15 sono appropriati alle circostanze del caso.

5.2.2 Mezzi diversi per fornire l'accesso

132. Come si è già illustrato nella sezione 2.2.2, al momento di presentare una richiesta di accesso gli interessati hanno il diritto di ricevere una copia dei dati oggetto di trattamento, a norma dell'articolo 15, paragrafo 3, insieme alle ulteriori informazioni; questa è considerata la modalità principale per fornire accesso ai dati personali.
133. In alcune circostanze però potrebbe essere appropriato che il titolare del trattamento fornisca l'accesso con mezzi diversi dall'invio di una copia. Tali modalità non permanenti di accesso ai dati potrebbero consistere, ad esempio in: informazioni orali, ispezione dei file, accesso in loco o a distanza senza possibilità di scaricare. Queste modalità potrebbero costituire metodi appropriati per concedere l'accesso, ad esempio nei casi in cui ciò sia nell'interesse dell'interessato oppure l'interessato lo richieda. L'accesso in loco potrebbe essere appropriato come misura iniziale, anche quando il titolare del trattamento gestisce una grande quantità di dati non digitalizzati, per consentire all'interessato di venire a conoscenza dei dati personali oggetto di trattamento e di compiere una scelta informata in merito ai dati personali di cui desidera ottenere una copia. Le modalità di accesso non permanenti possono essere sufficienti e adeguate in alcune situazioni; possono ad esempio soddisfare l'esigenza dell'interessato di verificare che i dati trattati dal titolare del trattamento siano corretti, offrendo all'interessato la possibilità di visionare i dati originali. Il titolare del trattamento non è tenuto a fornire le informazioni con mezzi diversi dall'invio di una copia, ma dovrebbe adottare un approccio ragionevole nel prendere in considerazione tale richiesta. L'interessato cui è fornito l'accesso tramite mezzi diversi dall'invio di una copia non perde il diritto di ricevere una copia, tranne se vi rinunci.
134. Il titolare del trattamento può scegliere, a seconda della situazione specifica, di fornire la copia dei dati oggetto di trattamento insieme alle ulteriori informazioni, in modalità differenti, ad esempio tramite posta elettronica, posta ordinaria o ricorrendo a uno strumento self-service. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo sua diversa indicazione, le informazioni sono fornite in un formato elettronico di uso comune, come prescrive l'articolo 15, paragrafo 3. In ogni caso il titolare del trattamento deve prendere in considerazione misure tecniche e organizzative adeguate, tra cui la cifratura per fornire informazioni tramite posta elettronica o strumenti self-service online.
135. Qualora il titolare del trattamento stia trattando i dati personali riguardanti la persona che presenta la richiesta soltanto su piccola scala, la copia dei dati personali e le ulteriori informazioni si possono e si dovrebbero fornire tramite una procedura semplice.

Esempio 22: una libreria locale tiene un registro di nomi e indirizzi dei clienti che hanno richiesto consegne a domicilio. Un cliente visita la libreria e presenta una richiesta di accesso. In tale situazione

sarebbe sufficiente stampare i dati personali riguardanti il cliente direttamente dal sistema dell'azienda fornendo anche le ulteriori informazioni di cui all'articolo 15, paragrafi 1 e 2.

Esempio 23: una persona che invia una donazione mensile a un'associazione di beneficenza presenta una richiesta di accesso tramite posta elettronica. L'associazione di beneficenza conserva informazioni sulle donazioni effettuate negli ultimi 12 mesi, nonché i nomi e gli indirizzi di posta elettronica dei donatori. Il titolare del trattamento potrebbe fornire copia dei dati personali e le ulteriori informazioni rispondendo al messaggio di posta elettronica, a condizione che si applichino tutte le garanzie necessarie tenendo conto ad esempio della natura dei dati.

136. Anche i titolari del trattamento che trattano grandi quantità di dati possono decidere di ricorrere a routine manuali per gestire le richieste di accesso. Se tratta i dati in diversi reparti, il titolare del trattamento deve raccogliere i dati personali trattati in ciascun reparto per dar seguito alla richiesta dell'interessato.

Esempio 24: il titolare del trattamento nomina un amministratore per gestire le questioni pratiche riguardanti le richieste di accesso. Quando riceve una richiesta, l'amministratore invia un'indagine tramite posta elettronica ai diversi reparti dell'organizzazione, chiedendo loro di raccogliere i dati personali riguardanti l'interessato. I rappresentanti di ciascun reparto trasmettono all'amministratore i dati personali trattati dai rispettivi reparti. L'amministratore invia poi tutti i dati personali all'interessato insieme alle ulteriori informazioni necessarie, ad esempio e se del caso tramite posta elettronica.

137. Benché si possano considerare appropriate procedure manuali di gestione delle richieste di accesso, per alcuni titolari del trattamento può risultare vantaggioso ricorrere a procedure automatizzate di gestione delle richieste di accesso. Potrebbe essere il caso, ad esempio, dei titolari del trattamento che ricevono un gran numero di richieste. Un modo per fornire le informazioni di cui all'articolo 15 consiste nel dotare gli interessati di strumenti self-service. Ciò potrebbe agevolare una gestione efficiente e tempestiva delle richieste di accesso degli interessati, consentendo altresì al titolare del trattamento di inserire il meccanismo di verifica nello strumento self-service.

Esempio 25: un servizio di social media dispone di un processo automatizzato per la gestione delle richieste di accesso, che consente all'interessato di accedere ai propri dati personali dall'account utente. Per estrarre i dati personali gli utenti dei social media possono scegliere l'opzione "Scarica i tuoi dati personali" dopo aver effettuato il log in nell'account utente. Quest'opzione self-service consente agli utenti di scaricare nel proprio computer un file contenente i dati personali direttamente dall'account utente.

138. L'uso di strumenti self-service non dovrebbe mai limitare la portata dei dati personali ricevuti. Se non è possibile comunicare tutte le informazioni di cui all'articolo 15 tramite lo strumento self-service, le informazioni rimanenti dovranno essere fornite in modo diverso. Il titolare del trattamento può incoraggiare l'interessato a valersi di uno strumento self-service che il titolare del trattamento ha introdotto per la gestione delle richieste di accesso. Si noti però che il titolare del trattamento deve gestire anche le richieste di accesso che non sono inviate tramite il canale di comunicazione stabilito⁷⁸.

⁷⁸ Cfr. la sezione 3.1.2.

5.2.3 Fornire l'accesso in "forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro"

139. Ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 1, GDPR, il titolare del trattamento adotta misure appropriate per fornire all'interessato l'accesso di cui all'articolo 15, in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro.
140. L'obbligo di fornire l'accesso all'interessato in forma concisa e trasparente significa che i titolari del trattamento dovrebbero presentare le informazioni in forma efficace e sintetica, in modo che siano facilmente comprensibili all'interessato, soprattutto se si tratta di un minore. Nello scegliere i mezzi per fornire l'accesso ai sensi dell'articolo 15, il titolare del trattamento deve tener conto della quantità e della complessità dei dati.

Esempio 26: un fornitore di social media tratta una grande quantità di informazioni relative a un interessato. Gran parte di questi dati personali è costituita da informazioni contenute in centinaia di pagine di file di log, in cui sono registrate le attività dell'interessato sul sito web. Se l'interessato chiede di accedere ai propri dati personali, i dati personali contenuti in questi file di log rientrano effettivamente nell'alveo del diritto di accesso. Il diritto di accesso sarebbe pertanto formalmente soddisfatto fornendo all'interessato queste centinaia di pagine di file di log. Senza l'adozione di misure volte ad agevolare la comprensione delle informazioni contenute nei file di log, il diritto di accesso dell'interessato non sarebbe però soddisfatto in pratica, poiché dai file di log non si può ricavare facilmente alcuna conoscenza; non sarebbe pertanto soddisfatto il requisito di cui all'articolo 12, paragrafo 1, GDPR. Il titolare del trattamento deve pertanto esercitare meticolosa attenzione nella scelta del modo in cui informazioni e dati personali sono presentati all'interessato.

141. Nelle circostanze dell'esempio di cui sopra, l'uso di un approccio stratificato simile a quello proposto nelle Linee guida sulla trasparenza in merito alle informative sulla privacy⁷⁹ potrebbe rappresentare una misura appropriata per soddisfare i requisiti sia dell'articolo 15, sia dell'articolo 12, paragrafo 1, GDPR. Questo punto sarà ulteriormente sviluppato nella sezione 5.2.4. L'obbligo di fornire informazioni "intelligibili" implica che risultino comprensibili al pubblico cui sono dirette⁸⁰, tenendo conto delle eventuali esigenze particolari dell'interessato, note al titolare del trattamento⁸¹. Dal momento che il diritto di accesso consente spesso l'esercizio di altri diritti dell'interessato, è essenziale che le informazioni fornite siano rese chiare e comprensibili. Ciò è necessario perché gli interessati potranno decidere se invocare, ad esempio, il diritto di rettifica di cui all'articolo 16 GDPR, soltanto quando avranno saputo quali dati personali siano oggetto di trattamento, per quali finalità, eccetera. Di conseguenza è possibile che il titolare del trattamento debba fornire all'interessato ulteriori informazioni che spieghino i dati forniti. Occorre sottolineare che la complessità del trattamento dei dati obbliga il titolare del trattamento a fornire i mezzi per rendere i dati comprensibili; non può essere addotta come giustificazione per limitare l'accesso a tutti i dati. Analogamente l'obbligo per il titolare

⁷⁹ Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sulla trasparenza - approvate dall'EDPB, punto 35.

⁸⁰ L'intelligibilità è strettamente connessa all'obbligo di utilizzare un linguaggio semplice e chiaro (linee guida del Gruppo di lavoro Articolo 29 sulla trasparenza, approvate dall'EDPB, punto 9). Le considerazioni sul linguaggio semplice e chiaro di cui ai punti da 12 a 16, per quanto riguarda le informazioni citate negli articoli 13 e 14 GDPR, si applicano anche alle comunicazioni citate all'articolo 15.

⁸¹ Cfr. punto 128.

del trattamento di fornire i dati in maniera concisa non può essere addotto come giustificazione per limitare l'accesso a tutti i dati.

Esempio 27: un sito web di commercio elettronico raccoglie dati sugli articoli visionati o acquistati sul sito a fini di marketing. Una parte di questi dati consiste di dati in formato grezzo⁸², che non sono stati analizzati e possono essere privi di significato diretto per il lettore (codici, cronologia delle attività, eccetera). Tali dati relativi alle attività dell'interessato rientrano anch'essi nell'alveo del diritto di accesso e dovrebbero pertanto essere forniti all'interessato in risposta a una richiesta di accesso. Se i dati sono forniti in formato grezzo è importante che il titolare del trattamento adotti le misure necessarie affinché l'interessato comprenda i dati, ad esempio fornendo un documento esplicativo che traduca il formato grezzo in una forma di agevole comprensione per l'utente. Inoltre tale documento potrebbe spiegare il significato di abbreviazioni e altri acronimi: ad esempio "A" significa che l'acquisto è stato interrotto, mentre "B" significa che l'acquisto è andato a buon fine.

142. L'espressione "facilmente accessibile" significa che le informazioni di cui all'articolo 15 dovrebbero essere presentate in una modalità alla quale l'interessato possa accedere facilmente. Ciò vale ad esempio per il layout, la suddivisione in paragrafi e i titoli più appropriati. L'informazione dev'essere sempre fornita in un linguaggio semplice e chiaro. Un titolare del trattamento che offre un servizio in un determinato paese dovrebbe anche rispondere in una lingua compresa dagli interessati di quel paese. Si incoraggia altresì l'uso di icone standardizzate qualora ciò agevoli l'intelligibilità e l'accessibilità delle informazioni. Qualora la richiesta di informazioni si riferisca a interessati con disabilità visive o ad interessati che possano incontrare difficoltà nell'accedere alle informazioni o nel comprenderle, il titolare del trattamento dovrebbe adottare misure che agevolino la comprensione delle informazioni fornite, comprese, se del caso, le informazioni orali⁸³. Il titolare del trattamento dovrebbe rivolgere particolare attenzione affinché anziani, minori, persone con disabilità visive o con disabilità cognitive o di altro tipo possano esercitare i propri diritti, ad esempio attivandosi per fornire elementi facilmente accessibili che agevolino l'esercizio di tali diritti.

5.2.4 Una grande quantità di informazioni esige requisiti specifici in merito al modo in cui sono fornite le informazioni

143. Indipendentemente dai mezzi usati per fornire l'accesso può esistere una tensione tra la quantità di informazioni che il titolare del trattamento deve fornire agli interessati e l'obbligo di fornirle in una forma concisa. Un modo per raggiungere entrambi gli obiettivi, nonché un esempio di misura appropriata per taluni titolari del trattamento, nei casi in cui è necessario fornire una grande quantità di dati, è il ricorso a un approccio stratificato. Tale approccio può agevolare la comprensione dei dati da parte degli interessati. Occorre però sottolineare che si può ricorrere a questo approccio soltanto in determinate circostanze; inoltre esso dev'essere impiegato in modo da non limitare il diritto di accesso, come si illustra di seguito. Inoltre il ricorso a un approccio stratificato non dovrebbe imporre un onere supplementare all'interessato. Tale approccio sarebbe quindi particolarmente idoneo quando si fornisce l'accesso in un contesto online. L'approccio stratificato è semplicemente un modo per presentare le informazioni di cui all'articolo 15 rispettando al contempo i requisiti previsti

⁸² Il formato grezzo dell'esempio sta a indicare i dati non analizzati sottesi al trattamento e non il livello più basso di dati grezzi leggibili soltanto da dispositivo automatico (ad esempio i "bit").

⁸³ Cfr. Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sulla trasparenza - approvate dall'EDPB, punto 21.

dall'articolo 12, paragrafo 1, GDPR; non bisogna confondere tale approccio con la possibilità, per i titolari del trattamento, di chiedere all'interessato di precisare l'informazione o le attività di trattamento cui la richiesta si riferisce, come prescrive il considerando 63 GDPR⁸⁴.

144. L'approccio stratificato in relazione al diritto di accesso significa che un titolare del trattamento, in determinate circostanze, può fornire i dati personali e le ulteriori informazioni richieste ai sensi dell'articolo 15 in diversi strati. Il primo strato dovrebbe includere informazioni sul trattamento e sui diritti dell'interessato, ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1, lettere da a) a h), e paragrafo 2, nonché una prima parte dei dati personali trattati. In un secondo strato si dovrebbe fornire una maggiore quantità di dati personali.
145. Nel decidere quali informazioni si debbano fornire nei differenti strati, il titolare del trattamento dovrebbe considerare quali informazioni l'interessato riterrebbe in generale più pertinenti. In linea con il principio di correttezza, il primo strato dovrebbe contenere anche le informazioni relative al trattamento che ha il maggiore impatto sull'interessato⁸⁵. I titolari del trattamento devono essere in grado di dimostrare responsabilizzazione in merito alla logica che hanno seguito nelle operazioni appena citate.

Esempio 28: un titolare del trattamento analizza grandi insiemi di dati per collocare i clienti in segmenti diversi a seconda del loro comportamento online. In tale situazione si può presumere che le informazioni più importanti per gli interessati siano quelle concernenti il segmento in cui sono stati collocati. Di conseguenza tali informazioni dovrebbero essere inserite nel primo strato. I dati in formato grezzo⁸⁶ che non sono stati ancora analizzati o trattati ulteriormente, come l'attività dell'utente su un sito web, sono anch'essi dati personali che rientrano nell'alveo del diritto di accesso; in alcuni casi tuttavia potrebbe essere sufficiente fornire queste informazioni in un altro strato.

146. Affinché il ricorso all'approccio stratificato sia considerato una misura appropriata, è necessario che l'interessato sia informato fin dall'inizio che le informazioni di cui all'articolo 15 sono strutturate in strati differenti; l'interessato inoltre deve ricevere una descrizione dei dati personali e delle informazioni che saranno contenuti nei diversi strati. In tal modo sarà più facile per l'interessato decidere a quali strati desidera accedere. La descrizione dovrebbe rispecchiare in maniera oggettiva tutte le categorie di dati personali che il titolare del trattamento tratta effettivamente. Dovrebbe inoltre precisare in che modo l'interessato potrà accedere ai diversi strati. L'accesso ai diversi strati non deve comportare sforzi sproporzionati per l'interessato, né deve dipendere dalla formulazione di una nuova richiesta da parte dell'interessato. Ciò significa che gli interessati devono avere la possibilità di scegliere se accedere contemporaneamente a tutti gli strati o accedere soltanto a uno o due strati, se ciò li soddisfa.

Esempio 29: un interessato presenta una richiesta di accesso a un servizio di streaming video. La richiesta è presentata tramite un'opzione che diventa disponibile quando gli interessati hanno effettuato il log in nel proprio account. All'interessato si presentano due opzioni, che compaiono come pulsanti sulla pagina web. La prima opzione consiste nello scaricare la parte 1 dei dati personali e le ulteriori informazioni, come ad esempio la recente cronologia di streaming, le informazioni sull'account e sui pagamenti. La seconda opzione consiste nello scaricare la parte 2 dei dati personali che contiene i file di log tecnici sulle attività dell'interessato nonché informazioni cronologiche

⁸⁴ Cfr. anche la sezione 2.3.1.

⁸⁵ Cfr. Gruppo di lavoro Articolo 29, Linee guida sulla trasparenza - approvate dall'EDPB, punto 36.

⁸⁶ Cfr. la nota 82.

sull'account. In questo caso il titolare del trattamento ha consentito agli interessati di esercitare il proprio diritto in un modo che non rappresenta per loro un onere supplementare.

Variazione 1: nei casi in cui l'interessato scelga soltanto il pulsante che consente di scaricare la parte 1 dei dati personali, il titolare del trattamento è tenuto soltanto a fornire la parte 1 dei dati.

Variazione 2: nei casi in cui l'interessato scelga entrambi i pulsanti relativi alla parte 1 e alla parte 2 dei dati, il titolare del trattamento non può comunicare soltanto la parte 1 dei dati e chiedere una nuova conferma prima di comunicare la parte 2 dei dati. Deve invece fornire all'interessato entrambe le parti dei dati, come si evince dalla richiesta presentata.

147. Il ricorso all'approccio stratificato non è considerato appropriato per tutti i titolari del trattamento o in tutte le situazioni. Si dovrebbe utilizzare soltanto quando per l'interessato sarebbe difficile comprendere le informazioni fornite nella loro globalità. In altre parole il titolare del trattamento dev'essere in grado di dimostrare che il ricorso all'approccio stratificato offre un valore aggiunto all'interessato, in quanto lo aiuta a comprendere le informazioni fornite. L'approccio stratificato sarebbe pertanto considerato appropriato soltanto qualora il titolare del trattamento tratti una grande quantità di dati personali riguardanti l'interessato che presenta la richiesta, e quando l'interessato abbia evidenti difficoltà a cogliere o comprendere le informazioni se queste sono fornite contemporaneamente. Il fatto che il titolare del trattamento dovrebbe profondere intensi sforzi e cospicue risorse per fornire le informazioni ai sensi dell'articolo 15 non è di per sé una giustificazione per il ricorso all'approccio stratificato.

5.2.5 Formato

148. Ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 1, GDPR, le informazioni di cui all'articolo 15 sono fornite per iscritto o con altri mezzi, anche, se del caso, con mezzi elettronici. Per quanto riguarda l'accesso ai dati personali oggetto di trattamento, ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 3, 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 GDPR non specifica che cosa si intenda per formato elettronico di uso comune. Esistono pertanto vari formati che si potrebbero utilizzare. Il concetto di formato elettronico di uso comune è anch'esso destinato a variare nel tempo.
149. Tale concetto dovrebbe basarsi su una valutazione obiettiva e non sul formato che il titolare del trattamento utilizza nella propria attività quotidiana. Per determinare quale formato si debba considerare un formato di uso comune nella situazione in questione, il titolare del trattamento dovrà valutare se esistano formati specifici generalmente usati nella zona ove il titolare del trattamento opera, oppure in quel dato contesto. Qualora tali formati generalmente usati non esistano, in linea di massima si possono considerare formati elettronici di uso comune i formati aperti fissati da una norma internazionale come l'ISO. L'EDPB non esclude tuttavia la possibilità che anche altri formati possano essere considerati di uso comune ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 3. A parere dell'EDPB, al momento di valutare se un formato sia un formato elettronico di uso comune è importante verificare la facilità con cui una persona può accedere alle informazioni fornite nel formato in questione. A questo proposito si dovrebbe tener conto di quali informazioni il titolare del trattamento abbia comunicato all'interessato in merito alle modalità di accesso a un file che è stato fornito in un formato specifico, ad esempio il software o i programmi che si potrebbero utilizzare per rendere il formato più accessibile all'interessato. Non si dovrebbe però obbligare l'interessato ad acquistare un software per accedere alle informazioni.
150. Nel decidere il formato in cui si dovrebbero fornire la copia dei dati personali e le informazioni di cui all'articolo 15, il titolare del trattamento deve tener presente che il formato deve consentire di

presentare le informazioni in forma intelligibile e facilmente accessibile. È importante fornire all'interessato informazioni in forma concreta e permanente (testuale o elettronica). Dal momento che le informazioni dovrebbero conservarsi nel tempo, in linea di principio le informazioni fornite per iscritto, anche con mezzi elettronici, sono preferibili ad altre forme. Se del caso la copia dei dati personali potrebbe essere conservata su un dispositivo elettronico come un CD o una chiavetta USB.

151. Affinché un titolare del trattamento possa ritenere di aver fornito all'interessato copia dei suoi dati personali, non è sufficiente avergli fornito l'accesso ai dati personali. Per adempiere l'obbligo di fornire una copia dei dati personali, e qualora i dati siano comunicati per via elettronica/digitale, occorre che gli interessati siano in grado di scaricare i propri dati in un formato elettronico di uso comune.
152. Rientra fra le responsabilità del titolare del trattamento decidere in merito alla forma appropriata in cui fornire i dati personali. Il titolare del trattamento, pur senza esservi obbligato, può fornire in forma originale i documenti che contengono i dati personali riguardanti l'interessato che presenta la richiesta. Ad esempio il titolare del trattamento potrebbe fornire (giudicando caso per caso) l'accesso a una copia del supporto, data la necessità di trasparenza (ad esempio per verificare l'accuratezza dei dati detenuti dal titolare del trattamento nel caso di una richiesta di accesso a un fascicolo sanitario o a una registrazione audio la cui trascrizione sia contestata). La CGUE tuttavia interpretando il diritto di accesso ai sensi della direttiva 95/46/CE ha affermato: "perché [il diritto di accesso] sia soddisfatto, è sufficiente che al richiedente sia consegnata un'esposizione completa di tali dati in forma intelligibile, ossia in una forma che gli permetta di prendere conoscenza dei dati medesimi e di verificare che siano esatti e trattati in modo conforme alla suddetta direttiva, così da consentirgli di esercitare, se del caso, i diritti conferitigli"⁸⁷. A differenza della direttiva il GDPR contiene espressamente l'obbligo di fornire all'interessato una copia dei dati personali oggetto di trattamento. Ciò non significa però che l'interessato abbia sempre il diritto di ottenere copia dei documenti contenenti i dati personali, bensì una copia non modificata dei dati personali oggetto di trattamento in tali documenti.⁸⁸ Questa copia dei dati personali potrebbe essere fornita tramite una compilazione contenente tutti i dati personali che rientrano nell'alveo del diritto di accesso purché tale compilazione consenta all'interessato di essere consapevole del trattamento e verificarne la liceità. Non vi è quindi contraddizione tra la formulazione del GDPR e la sentenza della CGUE in materia. Il termine "esposizione" non dovrebbe essere frainteso attribuendogli il significato di una compilazione che non comprenda tutti i dati rientranti nell'alveo del diritto di accesso; indica semplicemente un modo per presentare tutti questi dati senza fornire accesso ai documenti sottesi che contengono i dati personali. Occorre sottolineare che la compilazione non può essere redatta in modo da alterare o modificare il contenuto delle informazioni, dal momento che deve contenere una copia dei dati personali.

Esempio 30: un interessato è assicurato da molti anni con una compagnia di assicurazioni. Si sono verificati vari incidenti coperti dall'assicurazione. In ciascun caso tra l'interessato e la compagnia di assicurazioni è intercorsa una corrispondenza scritta tramite posta elettronica. Poiché l'interessato ha dovuto fornire informazioni concernenti le circostanze specifiche di ogni incidente, la corrispondenza comporta numerose informazioni personali riguardanti l'interessato (hobby, coinquilini, abitudini giornaliere, eccetera). In alcuni casi sono emersi disaccordi in merito all'obbligo della compagnia di assicurazioni di risarcire l'interessato e ciò ha dato luogo a un ampio scambio di comunicazioni tra le due parti. La compagnia di assicurazioni ha conservato tutta questa corrispondenza. L'interessato presenta una richiesta di accesso. In questa situazione il titolare del trattamento non deve

⁸⁷ CGUE, cause riunite C-141/12 e C-372/12, *YS e a.*, punto 60.

⁸⁸ Le questioni concernenti questo tema sono in discussione in cause attualmente pendenti dinanzi alla CGUE (C-487/21 e C-307/21).

necessariamente fornire le e-mail nella forma originale inoltrandole all'interessato. Il titolare del trattamento potrebbe invece decidere di effettuare una compilazione della corrispondenza elettronica, contenente i dati personali dell'interessato, in un file da fornire all'interessato stesso.

153. Indipendentemente dalla forma in cui il titolare del trattamento fornisce i dati personali - ad esempio trasmettendo i documenti veri e propri che contengono i dati personali o una compilazione dei dati personali - le informazioni devono soddisfare gli obblighi di trasparenza di cui all'articolo 12 GDPR. In alcuni casi un modo per soddisfare tali obblighi potrebbe essere quello di compilare e/o estrarre i dati così da agevolare la comprensione delle informazioni. In altri casi le informazioni sono più facilmente comprensibili se si fornisce una copia del documento vero e proprio che contiene i dati personali. Di conseguenza la forma più idonea si deve decidere caso per caso.
154. In tale contesto è importante ricordare che vi è una distinzione tra il diritto di ottenere accesso ai sensi dell'articolo 15 GDPR e il diritto di ricevere una copia dei documenti amministrativi disciplinato dal diritto nazionale; il secondo caso comporta il diritto di ricevere una copia del documento vero e proprio. Ciò non significa che il diritto di accesso ai sensi dell'articolo 15 GDPR escluda la possibilità di ricevere una copia del documento/supporto su cui compaiono i dati personali.
155. In alcuni casi gli stessi dati personali fissano i requisiti del formato in cui si dovrebbero fornire i dati personali. Ad esempio, se i dati personali sono informazioni manoscritte dall'interessato, potrebbe essere necessario fornire a quest'ultimo una fotocopia di tali informazioni manoscritte, giacché la calligrafia è di per sé un dato personale. Questa considerazione potrebbe valere soprattutto nel caso in cui la calligrafia sia rilevante per il trattamento, ad esempio l'analisi della scrittura. Lo stesso vale in generale per le registrazioni audio, poiché la voce dell'interessato è di per sé un dato personale. In alcuni casi però l'accesso può essere consentito fornendo una trascrizione della conversazione, ad esempio se questo metodo è stato concordato tra l'interessato e il titolare del trattamento.
156. Occorre osservare che le disposizioni sui requisiti relativi al formato sono diverse per quanto riguarda il diritto di accesso e il diritto alla portabilità dei dati. Mentre il diritto alla portabilità dei dati ai sensi dell'articolo 20 GDPR impone di fornire le informazioni in un formato leggibile da dispositivo automatico, ciò non si applica al diritto alle informazioni di cui all'articolo 15. Di conseguenza i formati che non sono ritenuti appropriati per dare seguito a una richiesta di portabilità dei dati, ad esempio i file pdf, potrebbero essere comunque idonei per dare seguito a una richiesta di accesso.

5.3 Tempistica entro cui fornire l'accesso

157. Ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 3, GDPR, il titolare del trattamento fornisce all'interessato le informazioni relative all'azione intrapresa riguardo a una richiesta ai sensi dell'articolo 15 senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine può essere prorogato al massimo di due mesi tenuto conto della complessità e del numero delle richieste, a condizione che l'interessato sia stato informato dei motivi del ritardo entro un mese dal ricevimento della richiesta. L'obbligo di informare l'interessato in merito alla proroga e ai motivi di questa non dovrebbe essere confuso con le informazioni che devono essere fornite senza ritardo e al più tardi entro un mese quando il titolare del trattamento non ottempera alla richiesta, come si illustra nei dettagli all'articolo 12, paragrafo 4, GDPR.
158. Il titolare del trattamento dà seguito alla richiesta e, in linea generale, fornisce le informazioni di cui all'articolo 15 senza ingiustificato ritardo: ciò significa che le informazioni dovrebbero essere fornite il prima possibile. In altre parole, se è possibile fornire le informazioni richieste in un periodo di tempo inferiore a un mese, il titolare del trattamento dovrebbe farlo. A parere dell'EDPB, in alcune situazioni

la tempistica per rispondere alla richiesta deve adeguarsi al periodo di conservazione per poter fornire l'accesso⁸⁹.

159. Il termine si calcola a partire dal momento in cui il titolare del trattamento riceve una richiesta ai sensi dell'articolo 15, ossia il momento in cui la richiesta raggiunge il titolare del trattamento tramite uno dei suoi canali ufficiali⁹⁰. Non è necessario che il titolare del trattamento sia effettivamente al corrente della richiesta. Quando però il titolare del trattamento deve comunicare con l'interessato, a causa dell'incertezza concernente l'identità della persona che presenta la richiesta, il termine può essere sospeso fino al momento in cui il titolare del trattamento avrà ottenuto le informazioni necessarie dall'interessato, a condizione che il titolare del trattamento abbia richiesto ulteriori informazioni senza ingiustificato ritardo. Le stesse considerazioni valgono quando un titolare del trattamento ha chiesto a un interessato di precisare le operazioni di trattamento cui la richiesta si riferisce, se sono soddisfatte le condizioni di cui al considerando 63⁹¹.

Esempio 31: dopo aver ricevuto la richiesta un titolare del trattamento risponde immediatamente e chiede le informazioni di cui ha bisogno per confermare l'identità della persona che presenta la richiesta. Quest'ultima risponde soltanto a distanza di vari giorni e le informazioni comunicate dall'interessato per verificare l'identità non sembrano sufficienti; ciò costringe il titolare del trattamento a chiedere chiarimenti. In questa situazione il termine sarà sospeso fino a quando il titolare del trattamento non avrà ricevuto informazioni sufficienti per verificare l'identità dell'interessato.

160. Il periodo di tempo per rispondere a una richiesta di accesso dev'essere calcolato conformemente al regolamento n. 1182/71⁹².

Esempio 32: un'organizzazione riceve una richiesta il 5 marzo. Il termine comincia a decorrere lo stesso giorno. Di conseguenza l'organizzazione ha tempo, al più tardi, fino al 5 aprile incluso per soddisfare la richiesta.

Esempio 33: se l'organizzazione riceve una richiesta il 31 agosto, dal momento che il mese seguente è più breve e non vi è una data corrispondente, l'ultima data utile per la risposta è l'ultimo giorno del mese successivo, ossia il 30 settembre.

161. Se l'ultimo giorno di questo periodo di tempo cade in un fine settimana o in un giorno festivo, il titolare del trattamento ha tempo per rispondere fino al giorno lavorativo seguente.
162. In determinate circostanze il titolare del trattamento può prorogare, se necessario, il termine per rispondere a una richiesta di accesso di altri due mesi, tenendo conto della complessità e del numero delle richieste. Occorre sottolineare che questa possibilità è un'esenzione dalla regola generale e non se ne dovrebbe abusare. Se i titolari del trattamento sono spesso costretti a prorogare il termine, ciò può costituire un indizio della necessità di sviluppare ulteriormente le procedure generali per gestire le richieste.

⁸⁹ Cfr. la sezione 2.3.3.

⁹⁰ In alcuni Stati membri una legge nazionale determina se un messaggio si debba considerare ricevuto, tenendo conto del fine settimana e delle feste nazionali.

⁹¹ Cfr. anche la sezione 2.3.1.

⁹² Regolamento (CEE, EURATOM) n. 1182/71 del Consiglio, del 3 giugno 1971, che stabilisce le norme applicabili ai periodi di tempo, alle date e ai termini.

163. Gli elementi che rendono complessa una richiesta variano in funzione delle circostanze specifiche di ciascun caso. Si potrebbero considerare pertinenti, ad esempio, alcuni dei fattori seguenti:
- la quantità dei dati trattati dal titolare del trattamento,
 - il modo in cui le informazioni sono conservate, soprattutto quando è difficile estrarre le informazioni, ad esempio se i dati sono trattati da diverse unità dell'organizzazione,
 - la necessità di espungere informazioni nel caso di un'esenzione: ad esempio le informazioni concernenti altri interessati oppure che costituiscono segreti industriali e aziendali, e
 - il fatto che le informazioni richiedano un'ulteriore elaborazione per essere intelligibili.
164. Il semplice fatto che per soddisfare la richiesta sia necessario uno sforzo oneroso non rende la richiesta complessa. Analogamente, il fatto che una grande impresa riceva un gran numero di richieste non dà luogo automaticamente a una proroga del termine. Se però un titolare del trattamento riceve eccezionalmente un gran numero di richieste, ad esempio a causa di una pubblicità straordinaria concernente le proprie attività, ciò potrebbe essere considerato un motivo legittimo per prorogare il termine della risposta. Un titolare del trattamento, soprattutto se gestisce una grande quantità di dati, dovrebbe però predisporre procedure e meccanismi che in circostanze normali gli consentano di gestire le richieste entro i termini.

6 LIMITI E LIMITAZIONI DEL DIRITTO DI ACCESSO

6.1 Considerazioni generali

165. Il diritto di accesso è soggetto ai limiti derivanti dall'articolo 15, paragrafo 4, GDPR (diritti e libertà altrui) e dall'articolo 12, paragrafo 5, GDPR (richieste manifestamente infondate o eccessive). Il diritto dell'Unione o dello Stato membro inoltre può limitare il diritto di accesso ai sensi dell'articolo 23 GDPR. Le deroghe concernenti il trattamento di dati personali a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, o ancora per finalità di archiviazione nel pubblico interesse possono basarsi sull'articolo 89, paragrafi 2 e 3, GDPR, e le deroghe ai fini del trattamento effettuato a scopi giornalistici o di espressione accademica, artistica o letteraria possono basarsi sull'articolo 85, paragrafo 2, GDPR.
166. È importante notare che, a parte i limiti, le deroghe e le possibili limitazioni appena citati, il GDPR non consente ulteriori esenzioni o deroghe al diritto di accesso. Ciò significa tra l'altro che il diritto di accesso non prevede riserve generali in materia di proporzionalità per quanto riguarda l'impegno che il titolare del trattamento deve profondere per soddisfare la richiesta dell'interessato ai sensi dell'articolo 15 GDPR⁹³. Inoltre non è consentito imporre limiti o limitazioni al diritto di accesso in un contratto tra il titolare del trattamento e l'interessato.
167. Secondo il considerando 63 si concede il diritto di accesso agli interessati in modo che essi possano essere consapevoli del trattamento e verificarne la liceità. Il diritto di accesso garantisce, tra l'altro, all'interessato il diritto di ottenere a seconda dei casi, la rettifica, la cancellazione o il congelamento dei dati personali⁹⁴. Gli interessati non sono però tenuti a motivare o giustificare la propria richiesta. A

⁹³ Se il titolare del trattamento tratta una notevole quantità d'informazioni riguardanti l'interessato, come recita il considerando 63 GDPR, il titolare del trattamento può chiedere all'interessato di precisare l'informazione o le attività di trattamento cui la richiesta si riferisce. Cfr. anche la sezione 2.3.1.

⁹⁴ CGUE, cause riunite C-141/12 e C-372/12, *YS e a.*

condizione che siano soddisfatti i requisiti di cui all'articolo 15 GDPR, le finalità della richiesta dovrebbero essere considerate irrilevanti⁹⁵.

6.2 Articolo 15, paragrafo 4, GDPR

168. A norma dell'articolo 15, paragrafo 4, GDPR, il diritto di ottenere una copia non deve ledere i diritti e le libertà altrui. La quinta e la sesta frase del considerando 63 illustrano questa limitazione. Tale diritto non dovrebbe ledere i diritti e le libertà altrui, compreso il segreto industriale e aziendale e la proprietà intellettuale, segnatamente i diritti d'autore che tutelano il software.

Tuttavia tali considerazioni non dovrebbero condurre a un diniego a fornire all'interessato tutte le informazioni. Nell'interpretare l'articolo 15, paragrafo 4, GDPR, si deve prestare particolare attenzione a non ampliare senza giustificazione le limitazioni di cui all'articolo 23 GDPR, che sono consentite solo a condizioni rigorose.

169. L'articolo 15, paragrafo 4, GDPR si applica al diritto di ottenere una copia dei dati, che costituisce la modalità principale di dare accesso ai dati trattati (secondo elemento del diritto di accesso). È applicabile altresì, e i diritti e le libertà altrui sono presi in considerazione, se l'accesso ai dati personali è concesso eccezionalmente con mezzi diversi da una copia. Ad esempio il fatto che i segreti industriali e aziendali siano lesi fornendo una copia o concedendo l'accesso in loco all'interessato non giustifica alcuna differenza. L'articolo 15, paragrafo 4, GDPR, non è applicabile alle ulteriori informazioni sul trattamento di cui all'articolo 15, paragrafo 1, lettere da a) a h), GDPR.
170. A norma del considerando 63, i diritti e le libertà confliggenti comprendono il segreto industriale e aziendale e la proprietà intellettuale, segnatamente i diritti d'autore che tutelano il software. Questi diritti e libertà menzionati esplicitamente dovrebbero essere considerati soltanto come esempi giacché, in linea di principio, si può ritenere che qualsiasi diritto o libertà basati sul diritto dell'Unione o dello Stato membro invochi la limitazione di cui all'articolo 15, paragrafo 4, GDPR⁹⁶. Pertanto anche il diritto alla protezione dei dati di carattere personale (articolo 8, Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea) può essere considerato un diritto leso ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 4, GDPR. Per quanto riguarda il diritto di ottenere una copia, il diritto alla protezione dei dati altrui è un caso tipico in cui è necessario valutare la limitazione. Occorre inoltre prendere in considerazione il diritto alla riservatezza della corrispondenza, ad esempio per quanto riguarda la corrispondenza privata tramite posta elettronica in un contesto lavorativo⁹⁷. È importante osservare che non tutti gli interessi equivalgono ai "diritti e le libertà" di cui all'articolo 15, paragrafo 4, GDPR. Ad esempio, gli interessi economici di un'impresa a non divulgare dati personali non raggiungono la soglia per il ricorso all'esenzione di cui all'articolo 15, paragrafo 4, purché non siano lesi segreti industriali e aziendali, proprietà intellettuale o altri diritti protetti.
171. "Altrui" significa ogni altra persona o entità a parte l'interessato che stia esercitando il proprio diritto di accesso. Ne consegue che si potrebbero prendere in considerazione i diritti e le libertà del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento (garantendo la riservatezza dei segreti industriali e aziendali e della proprietà intellettuale). Se il legislatore dell'UE avesse voluto escludere i diritti e le

⁹⁵ Ciò non pregiudica le eventuali leggi nazionali applicabili che soddisfino i requisiti di cui all'articolo 23 GDPR; cfr. il capitolo 6.4.

⁹⁶ Il peso o la priorità dei diritti e delle libertà confliggenti non riguardano la definizione dei termini "diritti e libertà". L'individuazione di un punto di equilibrio tra questi interessi fa parte della seconda fase della valutazione che deve decidere se l'articolo 15, paragrafo 4, sia applicabile. Cfr. il punto 173 seguente.

⁹⁷ CEDU, *Bărbulescu/Romania*, n. 61496/08, punto 80, 5 settembre 2017.

libertà dei titolari del trattamento o dei responsabili del trattamento, avrebbe utilizzato il termine "terzo", definito dall'articolo 4, punto 10), GDPR.

172. La generica preoccupazione che, dando seguito alla richiesta di accesso, i diritti e le libertà altrui possano essere lesi non è sufficiente per fare appello all'articolo 15, paragrafo 4, GDPR. Il titolare del trattamento dev'essere in grado di dimostrare che, nella situazione concreta, i diritti o le libertà altrui sarebbero effettivamente lesi.

Esempio 34: una persona ormai adulta è stata assistita per diversi anni, in passato, dall'ente per la tutela dei minori. I fascicoli corrispondenti potrebbero contenere informazioni sensibili su altre persone (genitori, assistenti sociali, altri minori). Tuttavia una richiesta di informazioni da parte dell'interessato non può essere generalmente respinta per questo motivo in relazione all'articolo 15, paragrafo 4, GDPR. L'ente per la tutela dei minori, in qualità di titolare del trattamento, deve piuttosto esaminare dettagliatamente e dimostrare i diritti e le libertà altrui. A seconda degli interessi in questione e del loro relativo peso, è possibile respingere la richiesta di informazioni specifiche (ad es. espungendo i nomi).

173. Per quanto riguarda il considerando 4 GDPR e la logica sottesa all'articolo 52, paragrafo 1, della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, il diritto alla protezione dei dati di carattere personale non è una prerogativa assoluta⁹⁸. Ne consegue che occorre trovare un punto di equilibrio anche tra l'esercizio del diritto di accesso e altri diritti fondamentali, conformemente al principio di proporzionalità. Quando la valutazione ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 4, GDPR, dimostra che dando seguito alla richiesta si ledono i diritti e le libertà degli altri partecipanti (fase 1), occorre ponderare gli interessi di tutti i partecipanti tenendo conto delle circostanze specifiche del caso e in particolare della probabilità e della gravità dei rischi inerenti alla comunicazione dei dati. Il titolare del trattamento dovrebbe cercare di conciliare i diritti confliggenti (fase 2), ad esempio attuando misure appropriate che attenuino i rischi per i diritti e le libertà altrui. Come si sottolinea nel considerando 63, la protezione dei diritti e delle libertà altrui ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 4, GDPR non dovrebbe condurre a un diniego di fornire all'interessato tutte le informazioni. Ciò significa ad esempio che, ove si applichi questa limitazione, anziché rifiutarsi di fornire una copia dei dati personali occorre rendere illeggibili, per quanto possibile, le informazioni concernenti altre persone. Se però risulta impossibile conciliare i diritti pertinenti, il titolare del trattamento deve decidere in una fase successiva quale diritto o libertà prevalga tra quelli confliggenti (fase 3).

Esempio 35: un dettagliante offre ai clienti la possibilità di ordinare prodotti tramite uno sportello telefonico gestito dal servizio clienti. Per dimostrare le avvenute operazioni commerciali, il dettagliante conserva una registrazione delle telefonate nel rispetto dei rigorosi requisiti previsti dalla normativa applicabile. Un cliente desidera ricevere copia della conversazione svoltasi con l'operatore del servizio clienti. In una prima fase il dettagliante analizza la richiesta e rileva che la registrazione contiene dati personali relativi a un'altra persona, ossia l'operatore del servizio clienti. In una seconda fase per valutare se fornendo la copia si lederebbero i diritti e le libertà altrui, il dettagliante deve trovare un punto di equilibrio tra gli interessi in conflitto, tenendo conto soprattutto della probabilità e della gravità dei possibili rischi per i diritti e le libertà dell'operatore del servizio clienti, che derivano dall'invio della registrazione al cliente. Il dettagliante conclude che nella registrazione sono presenti limitatissimi dati personali relativi all'operatore del servizio clienti (solo la sua voce). Il dettagliante/titolare del trattamento constata che l'operatore non è facilmente

⁹⁸ Cfr. ad esempio anche la sentenza della CGUE del 9 novembre 2010, *Volker und Markus Schecke GbR e Hartmut Eifert/Land Hessen [GC]*, cause riunite C-92/09 e C-93/09, punto 48.

identificabile. Inoltre il contenuto della discussione era di natura professionale e l'interessato era l'interlocutore. Sulla base di tali circostanze, il titolare del trattamento conclude oggettivamente che il diritto di accesso non lede i diritti e le libertà dell'operatore del servizio clienti; pertanto il titolare del trattamento può fornire all'interessato la registrazione completa, comprendente le parti di registrazione vocale relative all'operatore del servizio clienti.

Esempio 36: una cliente di un negozio di articoli sanitari desidera accedere ai risultati relativi alla misurazione delle sue gambe, ai sensi dell'articolo 15 GDPR. Il negozio aveva misurato le gambe dell'interessata per confezionare calze mediche a compressione su misura. A quanto sembra il negozio di articoli sanitari aveva una lunga esperienza e aveva elaborato una speciale tecnica di misurazione accurata. Dopo aver effettuato la misurazione nel negozio di articoli sanitari, la cliente desidera utilizzare i risultati della misurazione per acquistare altrove calze meno costose (ordinandole in un negozio online). Il negozio di articoli sanitari oppone un parziale rifiuto alla richiesta di accesso ai dati sulla base dell'articolo 15, paragrafo 4, GDPR, affermando che in considerazione delle proprie speciali e accurate tecniche di misurazione i risultati erano protetti in quanto segreti industriali e aziendali. Nella misura in cui il titolare del trattamento è in grado di dimostrare:

- che non è possibile fornire all'interessata informazioni sui risultati della misurazione senza rivelare come sia stata effettuata la misurazione, e
- che le informazioni sul modo in cui è stata effettuata la misurazione (compresa, se del caso, l'esatta individuazione dei punti di misurazione) costituiscono segreti industriali e aziendali,

il titolare del trattamento può applicare l'articolo 15, paragrafo 4, GDPR.

Il titolare del trattamento sarebbe comunque tenuto a fornire tutte le informazioni possibili relative ai risultati della misurazione che non rivelerebbero segreti industriali e aziendali, anche qualora ciò comportasse uno sforzo di revisione e correzione dei risultati.

Esempio 37: il GIOCATORE X è registrato come utente sulla piattaforma di gioco PIATTAFORMA Y. Un giorno al GIOCATORE X viene notificato che l'accesso al suo account online è stato limitato. Dal momento che non è più in grado di effettuare il log in, il GIOCATORE X chiede al titolare del trattamento di accedere a tutti i dati personali che lo riguardano. Chiede inoltre di conoscere i motivi della limitazione all'accesso. La PIATTAFORMA Y, il titolare del trattamento della piattaforma di gioco online presso cui è stata depositata la richiesta, informa gli utenti nelle condizioni generali reperibili sul sito web che qualsiasi tipo di irregolarità (compiuta essenzialmente utilizzando il software di terzi) comporta una sospensione temporanea o permanente dalla piattaforma. Nella sua politica in materia di privacy la PIATTAFORMA Y informa altresì gli utenti in merito al trattamento dei dati personali volto a individuare irregolarità nel gioco, conformemente agli obblighi di cui all'articolo 13 GDPR.

Nel momento in cui riceve la richiesta di accesso del GIOCATORE X, la PIATTAFORMA Y dovrebbe fornire al GIOCATORE X copia dei dati personali trattati riguardanti il GIOCATORE X. Per quanto riguarda il motivo della limitazione dell'account, la PIATTAFORMA Y dovrebbe confermare al GIOCATORE X la decisione di limitare l'accesso del GIOCATORE X ai giochi online a causa di singole o ripetute irregolarità nel gioco, in violazione delle condizioni generali d'uso. Oltre alle informazioni fornite in merito al trattamento volto a individuare irregolarità nel gioco, la PIATTAFORMA Y

dovrebbe concedere al GIOCATORE X accesso alle informazioni che ha conservato in relazione alle irregolarità nel gioco commesse dal GIOCATORE X, che hanno condotto alla limitazione. In particolare la PIATTAFORMA Y dovrebbe fornire al GIOCATORE X le informazioni che hanno causato la limitazione dell'account (ad esempio l'esame dei log, la data e l'ora delle irregolarità, l'individuazione dei software di terzi,...) in modo che l'interessato (ossia il GIOCATORE X) possa verificare che il trattamento dei dati è stato accurato.

Ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 4, GDPR, e del considerando 63 GDPR, la PIATTAFORMA Y non è però tenuta a rivelare alcuna parte del funzionamento tecnico del software usato per contrastare le irregolarità, anche se tale informazione riguarda il GIOCATORE X, nella misura in cui ciò può essere considerato un segreto industriale o aziendale. L'individuazione del necessario punto di equilibrio tra i vari interessi ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 4, GDPR porterà a concludere che il segreto industriale o aziendale della PIATTAFORMA Y preclude la divulgazione di tali dati personali poiché la conoscenza del funzionamento tecnico del software usato per contrastare le irregolarità potrebbe consentire all'utente di aggirare la futura individuazione di irregolarità o frodi⁹⁹.

174. Se rifiutano, in tutto o in parte, di soddisfare una richiesta di accesso ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 4, GDPR, i titolari del trattamento devono informare l'interessato dei motivi senza ritardo e al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta (articolo 12, paragrafo 4, GDPR). La motivazione deve fare riferimento alle circostanze concrete per consentire agli interessati di valutare se intendono opporsi al rifiuto, e deve includere informazioni sulla possibilità di proporre reclamo a un'autorità di controllo (articolo 77 GDPR) e di proporre un ricorso giurisdizionale (articolo 79 GDPR).

6.3 Articolo 12, paragrafo 5, GDPR

175. L'articolo 12, paragrafo 5, GDPR consente ai titolari del trattamento di ignorare le richieste di accesso manifestamente infondate o eccessive. Tali concetti si devono interpretare in senso stretto, giacché occorre evitare di compromettere i principi di trasparenza e di diritto degli interessati alla gratuità dei dati.
176. I titolari del trattamento devono essere in grado di dimostrare alla persona il motivo per cui considerano la richiesta manifestamente infondata o eccessiva; se viene loro richiesto devono spiegare i motivi all'autorità di controllo competente. Ciascuna richiesta dev'essere esaminata singolarmente e nel proprio contesto per decidere se sia manifestamente infondata o eccessiva.

6.3.1 Che cosa si intende per "manifestamente infondata"?

177. Una richiesta di accesso è manifestamente infondata se, alla luce di un approccio oggettivo, risulta in maniera chiara ed evidente che i requisiti di cui all'articolo 15 GDPR non sono soddisfatti. Come si è già illustrato in particolare nella sezione 3, i prerequisiti per le richieste di accesso sono pochissimi. Pertanto l'EDPB sottolinea che l'ambito di applicazione dell'alternativa della richiesta di accesso "manifestamente infondata" di cui all'articolo 12, paragrafo 5, GDPR è limitatissimo.

⁹⁹ L'entità delle informazioni fornite alle persone dipenderà in larghissima misura dal contesto, alla luce della natura del titolare del trattamento e della natura della violazione delle condizioni di servizio. In alcuni casi il titolare del trattamento potrebbe essere in grado di fornire soltanto le informazioni di base in risposta a una richiesta di accesso cui si applica l'articolo 15, paragrafo 4.

178. È importante inoltre ricordare che prima di invocare la limitazione i titolari del trattamento devono analizzare attentamente il contenuto e l'ambito di applicazione della richiesta. Ad esempio una richiesta non dovrebbe essere considerata manifestamente infondata se riguarda il trattamento di dati personali non soggetti al GDPR (in tal caso la richiesta non dovrebbe neppure essere trattata come una richiesta effettuata ai sensi dell'articolo 15).
179. Altri casi in cui l'applicabilità dell'articolo 12, paragrafo 5, GDPR è discutibile riguardano le richieste relative a informazioni o attività di trattamento che chiaramente ed evidentemente non sono soggette alle attività di trattamento del titolare del trattamento.

Esempio 38: un interessato rivolge a un'autorità comunale una richiesta riguardante dati che sono trattati da un'autorità statale. Anziché sostenere che la richiesta è manifestamente infondata, sarebbe più opportuno, oltre che più facile, per l'autorità interpellata, confermare che questi dati non sono oggetto di trattamento da parte dell'autorità (primo elemento dell'articolo 15 GDPR: la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali)¹⁰⁰.

180. Un titolare del trattamento non dovrebbe presumere che una richiesta sia manifestamente infondata perché l'interessato ha presentato in passato richieste manifestamente infondate o eccessive, né se la richiesta è formulata con un linguaggio non obiettivo o poco opportuno.

6.3.2 Che cosa si intende per "eccessiva"?

181. Il GDPR non contiene alcuna definizione del termine "eccessiva". D'altro canto l'espressione "in particolare per il loro carattere ripetitivo", contenuta nell'articolo 12, paragrafo 5, GDPR, consente di concludere che la situazione più comune per l'applicazione di tale elemento nel contesto dell'articolo 15 GDPR si connette alla quantità di richieste di accesso presentate da un interessato. D'altro canto la formulazione citata indica che non si escludono a priori altre ragioni che potrebbero determinare il carattere eccessivo.
182. Certamente, ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 3, GDPR concernente il diritto di ottenere una copia, un interessato può presentare più di una richiesta al titolare del trattamento¹⁰¹. Nel caso di richieste che si potrebbero considerare eccessive, la valutazione del "carattere eccessivo" dipende dall'analisi svolta dal titolare del trattamento e dalle caratteristiche specifiche del settore in cui esso opera.
183. Nel caso di richieste successive occorre valutare se la soglia degli intervalli ragionevoli (cfr. il considerando 63) sia stata superata. I titolari del trattamento devono esaminare attentamente le circostanze particolari di ciascun caso.
184. Ad esempio nel caso di social network una modifica dell'insieme di dati avverrà prevedibilmente a intervalli più brevi di quanto avvenga per i registri catastali o i registri centrali delle imprese. Nel caso di soci in affari è opportuno considerare la frequenza dei contatti con i clienti. Di conseguenza sono differenti anche gli "intervalli ragionevoli" entro i quali gli interessati possono nuovamente esercitare il diritto di accesso. Quanto più frequenti sono le modifiche alla banca dati del titolare del trattamento, tanto più frequentemente gli interessati potranno chiedere l'accesso ai propri dati personali senza che

¹⁰⁰ L'eventualità che l'autorità cui è stata rivolta la richiesta di accesso abbia il diritto di trasmettere la richiesta all'autorità statale competente rappresenta un problema diverso.

¹⁰¹ Conformemente all'articolo 15, paragrafo 3, seconda frase, il titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole per le ulteriori copie richieste.

ciò sia considerato eccessivo. D'altro canto, in determinate circostanze, una seconda richiesta presentata dallo stesso interessato potrebbe essere considerata ripetitiva.

185. Al momento di decidere se sia trascorso un intervallo ragionevole, i titolari del trattamento dovrebbero considerare gli elementi seguenti alla luce delle ragionevoli aspettative dell'interessato:

- frequenza con la quale i dati sono modificati: è improbabile che le informazioni siano cambiate tra una richiesta e un'altra? Se risulta evidente che un pool di dati non è oggetto di trattamento al di fuori della conservazione, e se l'interessato ne è consapevole, ad esempio a causa di una precedente richiesta di accesso, ciò potrebbe indicare una richiesta eccessiva;
- la natura dei dati: ad esempio nell'eventualità che i dati siano particolarmente sensibili;
- le finalità del trattamento: ad esempio nell'eventualità che il trattamento rechi probabilmente pregiudizio (danno) al richiedente in caso di divulgazione;
- se le richieste successive riguardino lo stesso tipo di informazioni o attività di trattamento, oppure tipi differenti¹⁰².

Esempio 39 (falegname): un interessato presenta richieste di accesso **ogni due mesi** al falegname che ha fabbricato un tavolo per lui. Il falegname ha risposto in maniera completa alla prima richiesta. Nel decidere se sia trascorso un intervallo ragionevole, occorre tener conto del fatto che il falegname tratta e raccoglie dati personali solo occasionalmente (primo dei punti precedenti) e non nel quadro della propria attività principale; inoltre è ancor meno probabile che egli fornisca frequentemente i suoi servizi al medesimo interessato. In questo caso in effetti il falegname non aveva fornito più di un servizio all'interessato, cosa che rendeva improbabile il verificarsi di modifiche all'insieme di dati riguardanti l'interessato. In particolare, date la natura e la quantità dei dati personali trattati, i rischi connessi al trattamento si possono considerare modesti (secondo dei punti precedenti); inoltre è improbabile che la finalità del trattamento (fatturazione e adempimento dell'obbligo di tenere registri) rechi pregiudizio all'interessato (terzo dei punti precedenti). La richiesta inoltre riguarda le stesse informazioni della richiesta precedente (quarto dei punti precedenti). Di conseguenza tali richieste si possono considerare eccessive per il loro carattere ripetitivo.

Esempio 40 (piattaforma di social media): una piattaforma di social media la cui attività principale consiste nella raccolta e/o nel trattamento dei dati personali degli interessati svolge complesse e continue attività di trattamento su vasta scala. Un interessato che utilizza i servizi della piattaforma presenta richieste di accesso **ogni tre mesi**. In questo caso sono assai probabili frequenti modifiche dei dati personali riguardanti l'interessato (primo dei punti precedenti), l'ampia gamma di dati raccolti comprende dati personali inferenziali sensibili (secondo dei punti precedenti) trattati al fine di mostrare all'interessato contenuti e membri della rete pertinenti (terzo punto). In tali circostanze le richieste di accesso presentate ogni tre mesi in linea di principio non si possono considerare eccessive per il loro carattere ripetitivo.

¹⁰² Se la richiesta successiva riguarda lo stesso tipo di informazioni in termini di ambito di applicazione E tempo, non si tratta di "carattere eccessivo" bensì di richiesta di un'ulteriore copia, cfr. la sezione 2.2.2.2.

Esempio 41 (enti creditizi): come per i social network non si può escludere che le modifiche dei dati pertinenti detenuti dagli enti creditizi avvengano a intervalli molto più brevi rispetto ad altri settori (primo dei punti precedenti). Ciò deriva da numerosi fattori di cui l'interessato, in qualità di esterno, non è solitamente a conoscenza a causa della complessità del modello aziendale. Di conseguenza soltanto l'ente creditizio può rispondere alla domanda su quali tipi di dati siano stati raccolti dal titolare del trattamento per il calcolo dello score creditizio e quali siano attualmente inclusi nel calcolo. Inoltre il trattamento di dati tramite enti creditizi e lo score che ne risulta possono avere conseguenze di vasta portata per l'interessato in relazione agli atti giuridici che si intende concludere, come contratti di acquisto, locazione o noleggio (terzo dei punti precedenti).

In generale non è possibile determinare un intervallo specifico in cui la presentazione di un'ulteriore richiesta di accesso sarebbe considerata eccessiva ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 5, seconda frase, GDPR. Occorre quindi considerare il complesso delle circostanze del singolo caso. Data però l'importanza del trattamento dei dati per la vita quotidiana degli interessati, si può presumere che un **intervallo di un anno** tra le informazioni fornite gratuitamente sia in ogni caso troppo lungo perché la richiesta sia considerata eccessiva. Se si presenta una richiesta entro un intervallo molto breve, il fattore decisivo dovrebbe consistere nel chiedersi se l'interessato abbia motivo di presumere che, dopo l'ultima richiesta, le informazioni o il trattamento siano mutati. Ad esempio se ha effettuato un'operazione finanziaria, come l'assunzione di un prestito, l'interessato dovrebbe avere il diritto di chiedere accesso alle informazioni creditizie anche qualora tale richiesta sia stata presentata poco tempo prima ottenendo una risposta.

186. Se è possibile fornire agevolmente le informazioni, tramite mezzi elettronici o a distanza, a un sistema sicuro, ossia in maniera che il soddisfacimento di tali richieste non sia eccessivamente oneroso per il titolare del trattamento, è improbabile che le richieste successive si possano considerare eccessive.
187. Se una richiesta si sovrappone a una richiesta precedente, la seconda richiesta si può generalmente considerare eccessiva, nella misura in cui riguarda esattamente le stesse informazioni o attività di trattamento, e la richiesta precedente non è ancora stata soddisfatta dal titolare del trattamento senza che però si sia verificato un "ingiustificato ritardo" (cfr. l'articolo 12, paragrafo 3, GDPR). Di conseguenza, in pratica, le due richieste potrebbero essere unificate.
188. Il fatto che, per fornire all'interessato le informazioni o la copia, il titolare del trattamento dovrebbe profondere intensi sforzi e impiegare tempi molto lunghi non può rendere di per sé eccessiva la richiesta¹⁰³. Un gran numero di attività di trattamento comporta di solito sforzi maggiori per soddisfare le richieste di accesso. Come si è già osservato però in alcune circostanze le richieste si possono considerare eccessive a causa di ragioni diverse dal carattere ripetitivo. A parere dell'EDPB ciò riguarda in particolare i casi di ricorso abusivo all'articolo 15 GDPR, ossia i casi in cui gli interessati fanno uso eccessivo del diritto di accesso al solo scopo di recare pregiudizio o danno al titolare del trattamento.
189. In tale contesto una richiesta non dovrebbe essere considerata eccessiva per i motivi seguenti:
 - l'interessato non ha motivato la richiesta o il titolare del trattamento la considera priva di significato;
 - l'interessato si esprime in maniera poco opportuna o scortese;

¹⁰³ Non si prevede un test della proporzionalità, cfr. il precedente punto 166.

- l'interessato intende utilizzare i dati per avviare un ulteriore procedimento contro il titolare del trattamento¹⁰⁴.

190. D'altro canto una richiesta può essere ritenuta eccessiva, ad esempio, se:

- una persona presenta una richiesta, ma contemporaneamente si offre di ritirarla in cambio di qualche forma di vantaggio concesso dal titolare del trattamento, oppure
- la richiesta ha un intento doloso ed è usata per vessare il titolare del trattamento o i suoi dipendenti senza altra finalità se non quella di interferire, ad esempio in base al fatto che:
 - la persona ha esplicitamente dichiarato, nella richiesta stessa o in altra comunicazione, di avere unicamente l'intenzione di interferire; oppure
 - la persona invia sistematicamente richieste diverse al titolare del trattamento nell'ambito di una campagna, ad esempio una volta alla settimana, con l'intenzione e l'effetto di interferire¹⁰⁵.

6.3.3 Conseguenze

191. Nel caso di una richiesta di accesso manifestamente infondata o eccessiva i titolari del trattamento possono, ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 5, GDPR, addebitare un contributo spese ragionevole (tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le informazioni o la comunicazione o intraprendere l'azione richiesta) oppure rifiutare di soddisfare la richiesta.

192. L'EDPB rileva che da un lato i titolari del trattamento non sono generalmente tenuti ad addebitare un contributo spese ragionevole prima di rifiutare di soddisfare la richiesta; dall'altro, non sono neppure completamente liberi di scegliere tra le due alternative. I titolari del trattamento devono prendere una decisione opportuna a seconda delle specifiche circostanze del caso. Mentre non si può sostenere che addebitare un contributo ragionevole sia una misura idonea in caso di richieste manifestamente infondate, per le richieste eccessive (in linea con il principio di trasparenza) sarà spesso più opportuno addebitare un contributo quale compensazione per i costi amministrativi causati dalle richieste ripetitive.

193. I titolari del trattamento devono essere in grado di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo della richiesta (articolo 12, paragrafo 5, terza frase, GDPR). Si raccomanda pertanto di predisporre un'adeguata documentazione dei fatti sottesi. In linea con l'articolo 12, paragrafo 4, GDPR, se rifiuta di soddisfare in tutto o in parte la richiesta dell'interessato, il titolare del trattamento informa l'interessato senza ritardo, e al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta:

- dei motivi dell'inottemperanza;
- del diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- della possibilità di proporre ricorso giurisdizionale.

194. Prima di addebitare un contributo spese ragionevole in base all'articolo 12, paragrafo 5, GDPR, i titolari del trattamento dovrebbero manifestare agli interessati l'intenzione di procedere in questo senso. Gli

¹⁰⁴ Ciò non pregiudica le eventuali leggi nazionali applicabili che soddisfino i requisiti di cui all'articolo 23 GDPR; cfr. il capitolo 6.4.

¹⁰⁵ "Invia sistematicamente nell'ambito di una campagna" significa che l'interessato suddivide artificiosamente richieste che si potrebbero unificare non in pochi ma in molti singoli testi con l'evidente intenzione di interferire.

interessati devono avere la possibilità di decidere se ritirare la richiesta per evitare l'addebito del contributo spese.

195. Il rifiuto ingiustificato delle richieste di accesso può essere considerato una violazione dei diritti degli interessati ai sensi degli articoli da 12 a 22 GDPR e può pertanto essere oggetto dell'esercizio dei poteri correttivi da parte delle autorità di controllo competenti, comprese sanzioni amministrative sulla base dell'articolo 83, paragrafo 5, lettera b), GDPR. Se ritengono che i loro diritti siano stati violati, gli interessati hanno il diritto di proporre reclamo in base all'articolo 77 GDPR.

6.4 Possibili limitazioni nel diritto dell'Unione o degli Stati membri sulla base dell'articolo 23 GDPR e deroghe

196. L'ambito di applicazione degli obblighi e dei diritti di cui all'articolo 15, GDPR, può essere limitato da misure legislative previste dal diritto dell'Unione o degli Stati membri¹⁰⁶.
197. I titolari del trattamento che intendono valersi di una limitazione basata sul diritto nazionale devono verificare attentamente le prescrizioni della disposizione della rispettiva normativa nazionale. È poi importante notare che le limitazioni del diritto di accesso previste dal diritto degli Stati membri (o dell'Unione) che si basano sull'articolo 23 GDPR devono soddisfare rigorosamente le condizioni stabilite da tale disposizione. L'EDPB ha emanato le Linee guida 10/2020 sulle limitazioni a norma dell'articolo 23 del regolamento generale sulla protezione dei dati con ulteriori spiegazioni in materia. Per quanto riguarda il diritto di accesso, l'EDPB ricorda che il titolare del trattamento è tenuto a revocare le limitazioni non appena le circostanze che le giustificano non sono più applicabili¹⁰⁷.
198. Le misure legislative che stabiliscono limitazioni a norma dell'articolo 23 GDPR possono anche prevedere che l'esercizio di un diritto sia differito, che un diritto sia esercitato in misura parziale o circoscritto a determinate categorie di dati, o che un diritto possa essere esercitato indirettamente tramite un'autorità di controllo indipendente¹⁰⁸.

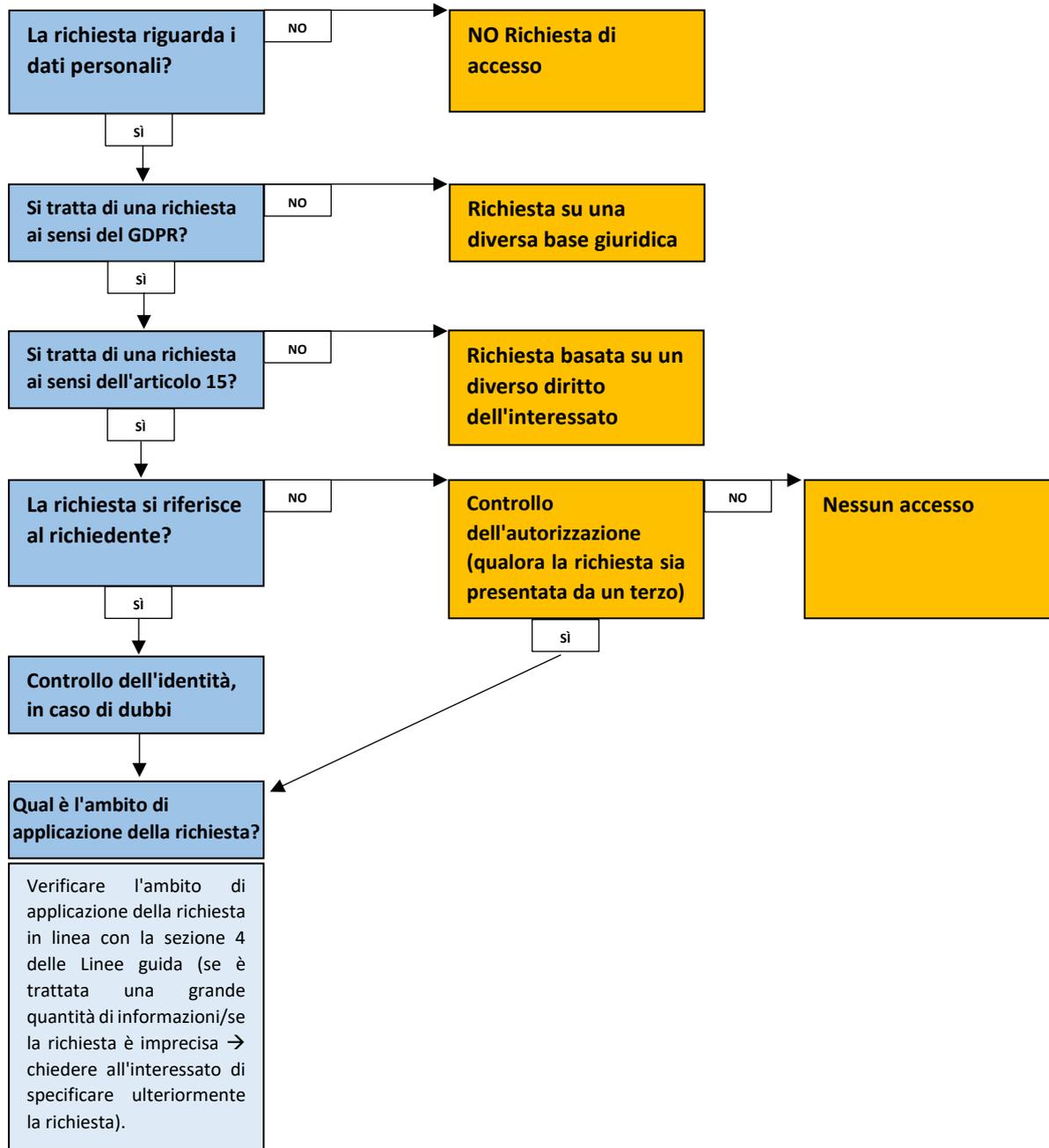
¹⁰⁶ Cfr. ad esempio le sezioni da 32 a 37 della legge federale della Germania sulla protezione dei dati (BDSG), le sezioni 16 e 17 della legge della Norvegia sulla protezione dei dati personali e il capitolo 5 della legge della Svezia sulla protezione dei dati.

¹⁰⁷ Punto 76 delle Linee guida 10/2020 sulle limitazioni a norma dell'articolo 23 del regolamento generale sulla protezione dei dati, versione 2.0, adottate il 13 ottobre 2021.

¹⁰⁸ Punto 12 delle Linee guida 10/2020 sulle limitazioni a norma dell'articolo 23 del regolamento generale sulla protezione dei dati, versione 2.0, adottate il 13 ottobre 2021. La sezione 34, paragrafo 3, della legge federale della Germania sulla protezione dei dati stabilisce ad esempio che se un'autorità pubblica non fornisce informazioni all'interessato per dare seguito a una richiesta di accesso a causa di determinate limitazioni, tali informazioni sono fornite all'autorità di controllo federale su richiesta dell'interessato, a meno che la suprema autorità federale responsabile (dell'autorità cui era stata rivolta la richiesta) decida nel caso in questione che in tal modo sarebbe messa a repentaglio la sicurezza della federazione o di un Land. Il codice in materia di protezione dei dati personali dell'Italia prevede un accesso indiretto (tramite l'autorità) qualora dall'esercizio di tali diritti possa derivare un pregiudizio effettivo e concreto a una serie di interessi (ad esempio agli interessi tutelati in base alle disposizioni in materia di riciclaggio); cfr. l'articolo 2-undecies del codice in materia di protezione dei dati personali dell'Italia.

ALLEGATO - DIAGRAMMA DI FLUSSO

Fase 1: come interpretare e valutare la richiesta?



Fase 2: come rispondere alla richiesta (1)?

3 elementi principali del diritto di accesso (struttura dell'articolo 15)		
La conferma che sia o meno in corso un trattamento dei dati personali	Accesso ai dati personali	Ulteriori informazioni su finalità, destinatari, eccetera (articolo 15, paragrafo 1, lettere da a) a h))

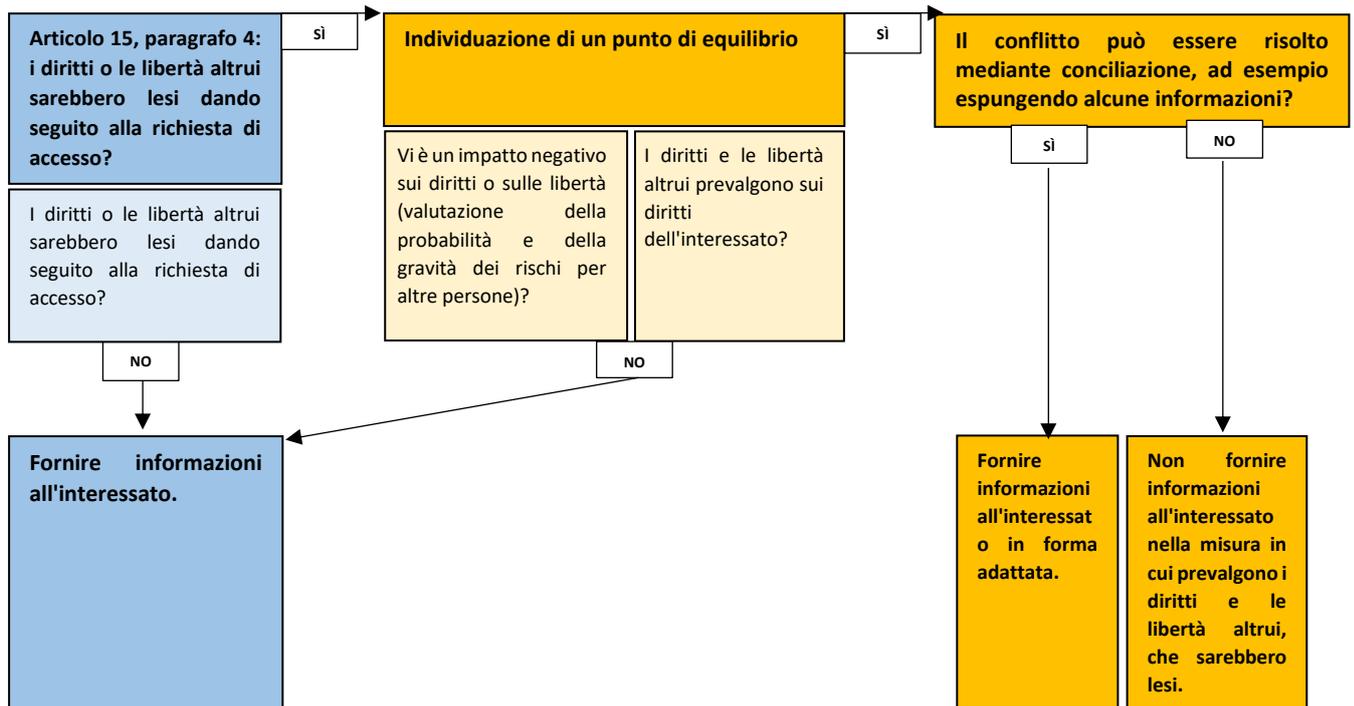
Fase 2: come rispondere alla richiesta (2)?

Adottare misure appropriate			
Articolo 12, paragrafo 1: in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile		Articolo 12, paragrafo 2: agevolare l'esercizio del diritto di accesso	
Scegliere tra mezzi diversi	Fornire una copia, salvo diverso accordo (articolo 15, paragrafo 3)	Adottare un approccio stratificato se del caso (particolarmente rilevante in un contesto online)	Tempistica - senza ingiustificato ritardo e comunque al più tardi entro un mese (prorogato di due mesi in casi eccezionali) (articolo 12, paragrafo 3)

Fase 2: come rispondere alla richiesta (3)?

In che modo il titolare del trattamento può estrarre tutti i dati riguardanti l'interessato?			
Definire i criteri di ricerca: sulla base dei materiali forniti dall'interessato, di altre informazioni detenute dal titolare del trattamento riguardo all'interessato e dei fattori su cui sono strutturati i dati (ad esempio numero cliente, indirizzi IP, qualifiche professionali, rapporti di parentela, eccetera).	Identificare eventuali funzioni tecniche disponibili per l'estrazione dei dati.	Ricerca in tutti i sistemi informatici e gli archivi non informatici.	Compilare, estrarre o raccogliere con altri mezzi i dati relativi all'interessato in modo da rispecchiare completamente il trattamento, ossia in modo da includere tutti i dati personali riguardanti l'interessato, e consentire all'interessato di essere consapevole del trattamento e verificarne la liceità. L'estrazione delle informazioni si può effettuare caso per caso oppure, se opportuno, usando lo strumento della protezione della privacy fin dalla progettazione, già utilizzato dal titolare del trattamento.

Fase 3: controllare limiti e limitazioni (1)



Fase 3: controllare limiti e limitazioni (2)

