LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DELLE VIOLAZIONI DEI DATI PERSONALI

Il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Reg. UE 679/2016), di seguito il Regolamento, introduce l'obbligo di notificare una violazione dei dati personali (in appresso: "violazione") all'autorità di controllo nazionale competente (oppure, in caso di violazione transfrontaliera, all'autorità capofila) e, in alcuni casi, di comunicare la violazione alle singole persone fisiche i cui dati personali sono stati interessati dalla violazione.

Una violazione dei dati personali può, se non affrontata in modo adeguato e tempestivo, provocare danni fisici, materiali o immateriali alle persone fisiche, ad esempio perdita del controllo dei dati personali che li riguardano o limitazione dei loro diritti, discriminazione, furto o usurpazione d'identità, perdite finanziarie, decifratura non autorizzata della pseudonimizzazione, pregiudizio alla reputazione, perdita di riservatezza dei dati personali protetti da segreto professionale o qualsiasi altro danno economico o sociale significativo alla persona fisica interessata.

Pertanto, non appena viene a conoscenza di un'avvenuta violazione dei dati personali, il titolare del trattamento dovrebbe notificare la violazione dei dati personali all'autorità di controllo competente, senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, a meno che il titolare del trattamento non sia in grado di dimostrare che, conformemente al principio di responsabilizzazione, è improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche. Oltre il termine di 72 ore, tale notifica dovrebbe essere corredata delle ragioni del ritardo e le informazioni potrebbero essere fornite in fasi successive senza ulteriore ingiustificato ritardo.

Al fine di identificare e, se necessario, notificare correttamente un data breach all'autorità garante competente e/o agli interessati, il Dirigente Scolastico intende definire nel presente documento le procedureda seguire qualora avvenga un presunto data breach all'interno dell'amministrazione.

Le presenti linee guida sono state redatte sulla base di quelle relative alla notifica delle violazioni dei dati personali ai sensi del regolamento (UE) 2016/679, redatto dal gruppo di lavoro articolo 29 per la protezione dei dati, adottate il 3 ottobre 2017 e nella versione emendata e adottata in data 6 febbraio 2018. Tali linee guida sono reperibili sul sito del garante per la protezione dei dati personali al link https://www.garanteprivacy.it/regolamentoue/databreach.

Sommario

DEFINIZIONE DI VIOLAZIONE

Per poter porre rimedio a una violazione occorre innanzitutto che il titolare del trattamento sia in grado di riconoscerla. All'articolo 4, punto 12, il regolamento definisce la "violazione dei dati personali" come segue:

> "la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati".

Di seguito una descrizione della terminologia, come descritto dal Garante per la Protezione dei Dati personali:

- **Distruzione:** il significato di "distruzione" dei dati personali dovrebbe essere abbastanza chiaro: si ha distruzione dei dati quando gli stessi non esistono più o non esistono più in una forma che sia di qualche utilità per il titolare del trattamento.
- **Perdita:** Con "perdita" dei dati personali si dovrebbe invece intendere il caso in cui i dati potrebbero comunque esistere, ma il titolare del trattamento potrebbe averne perso il controllo o l'accesso, oppure non averli più in possesso.
- **Divulgazione o accesso:** un trattamento non autorizzato o illecito può includere la divulgazione di dati personali a (o l'accesso da parte di) destinatari non autorizzati a ricevere (o ad accedere a) i dati oppure qualsiasi altra forma di trattamento in violazione del regolamento.
- **Modifica:** si verifica un danno quando i dati personali sono stati modificati, corrotti o non sono più completi.

Un esempio di perdita di dati personali può essere la perdita o il furto di un dispositivo contenente una copia della banca dati dei clienti del titolare del trattamento. Un altro esempio può essere il caso in cui l'unica copia di un insieme di dati personali sia stata crittografata da un *ransomware* (*malware* del riscatto) oppuredal titolare del trattamento mediante una chiave non più in suo possesso. Ulteriori esempi possono essere visionati nell'allegato B al presente regolamento.

Inoltre, le violazioni possono essere classificate in base ai seguenti tre principi ben noti della sicurezza delle informazioni1:

- **"violazione della riservatezza"**, in caso di divulgazione dei dati personali o accesso agli stessi non autorizzati o accidentali;
- **"violazione dell'integrità"**, in caso di modifica non autorizzata o accidentale dei dati personali;
- **"violazione della disponibilità"**, in caso di perdita, accesso o distruzione accidentali o non autorizzati di dati personali.

Va altresì osservato che, a seconda dei casi, una violazione può riguardare contemporaneamente la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali, nonché qualsiasi combinazione delle stesse.

Esempi di perdita di disponibilità possono aversi quando i dati vengono cancellati accidentalmente o da una persona non autorizzata, oppure, in caso di dati crittografati in maniera sicura, quando la chiave di decifratura viene persa. Se il titolare del trattamento non è in grado di ripristinare l'accesso ai dati, ad esempio ricorrendo a un backup, la perdita di disponibilità sarà considerata permanente.

Può verificarsi perdita di disponibilità anche in caso di interruzione significativa del servizio abituale di un'organizzazione, ad esempio un'interruzione di corrente o attacco da "blocco di servizio" (*denial of service*) che rende i dati personali indisponibili.

QUANDO È NECESSARIO NOTIFICARE LA VIOLAZIONE AL GARANTE O AGLI INTERESSATI? QUALI SONO LE TEMPISTICHE DI NOTIFICA?

Il regolamento impone al **titolare del trattamento** di notificare le violazioni all'autorità di controllo competente, fatta salva l'improbabilità che la violazione presenti il rischio che si verifichino detti effetti negativi. Laddove sia altamente probabile che tali effetti negativi si verifichino, il regolamento impone al titolare del trattamento di comunicare la violazione alle persone fisiche interessate non appena ciò sia ragionevolmente fattibile.

Più nel dettaglio, l'**Art. 33**, paragrafo 1 del regolamento impone che: *In caso di violazione dei dati personali, il titolare del trattamento notifica la violazione all'autorità di controllo competente (…) senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza,* ***a meno che sia improbabile che la violazione dei dati personali presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche****. Qualora la notifica all'autorità di controllo non sia effettuata entro 72 ore, è corredata dei motivi del ritardo.*

Il momento esatto in cui il titolare del trattamento può considerarsi "a conoscenza" di una particolare violazione dipenderà dalle circostanze della violazione. In alcuni casi sarà relativamente evidente fin dall'inizio che c'è stata una violazione, mentre in altri potrebbe occorrere del tempo per stabilire se i dati personali sono stati compromessi. Tuttavia, l'accento dovrebbe essere posto sulla tempestività dell'azione per indagare su un incidente per stabilire se i dati personali sono stati effettivamente violati e, in caso affermativo, prendere misure correttive ed effettuare la notifica, se necessario.

L'autorità garante riporta alcuni esempi a riguardo:

1. In caso di perdita di una chiave USB contenente dati personali non crittografati spesso non è possibile accertare se persone non autorizzate abbiano avuto accesso ai dati. Tuttavia, anche se il titolare del trattamento non è in grado di stabilire se si è verificata una violazione della riservatezza, tale caso deve essere notificato, in quanto sussiste una ragionevole certezza del fatto che si è verificata una violazione della disponibilità; il titolare del trattamento si considera venuto "a conoscenza" della violazione nel momento in cui si è accorto di aver perso la chiave USB.
2. Un terzo informa il titolare del trattamento di aver ricevuto accidentalmente i dati personali di uno dei suoi clienti e fornisce la prova della divulgazione non autorizzata. Dato che al titolare del trattamento è stata presentata una prova evidente di una violazione della riservatezza, non vi è dubbio che ne sia venuto "a conoscenza".
3. Un titolare del trattamento rileva che c'è stata una possibile intrusione nella sua rete. Controlla quindi i propri sistemi per stabilire se i dati personali ivi presenti sono stati compromessi e ne ottiene conferma. Ancora una volta, dato che il titolare del trattamento ha una chiara prova di una violazione non può esserci dubbio che sia venuto "a conoscenza" della stessa.
4. Un criminale informatico viola il sistema del titolare del trattamento e lo contatta per chiedere un riscatto. In tal caso, dopo aver verificato il suo sistema per accertarsi dell'attacco, il titolare del trattamento dispone di prove evidenti che si è verificata una violazione e non vi è dubbio che ne sia venuto a conoscenza.
5. Una persona informa il titolare del trattamento di aver ricevuto un'e-mail da un soggetto che si fa passare per il titolare del trattamento, contenente dati personali relativi al suo

(effettivo) utilizzo del servizio del titolare del trattamento, aspetto questo che suggerisce che la sicurezza del titolare del trattamento sia stata compromessa. Il titolare del trattamento conduce una breve indagine e individua un'intrusione nella propria rete e la prova di un accesso non autorizzato ai dati personali. Il titolare del trattamento si considera "a conoscenza" della violazione in questo momento e dovrà procedere alla notifica all'autorità di controllo a meno che sia improbabile che la violazione presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche. Il titolare del trattamento dovrà prendere le opportune misure correttive per far fronte alla violazione.

Di conseguenza, il titolare del trattamento dovrebbe disporre di procedure interne per poter rilevare una violazione e porvi rimedio. Ad esempio, per rilevare talune irregolarità nel trattamento dei dati, il titolare o il responsabile del trattamento può utilizzare alcune misure tecniche certe come il flusso di dati e gli analizzatori di registri, dai quali è possibile definire eventi e allerte correlando qualsiasi dato di registro. È importante che quando viene rilevata una violazione, la stessa venga segnalata al livello superiore appropriato di gestione, in maniera da poter essere trattata e, se del caso, notificata in conformità all'articolo 33 e, se necessario, all'articolo 34.

PROCEDURA DA ADOTTARE IN CASO DI PRESUNTA VIOLAZIONE DEI DATI PERSONALI

Qualora un dipendente dell'amministrazione rilevi una possibile violazione dei dati personali, esso è tenuto ad informarne il Dirigente Scolastico o, qualora esso non sia immediatamente disponibile, il Responsabile della Protezione dei Dati ed altre eventuali figure che gestiscono i sistemi informatici o che forniscono servizi di assistenza e consulenza informatica e normativa in modo da garantire la massima tempestività di intervento.

A questo punto il D.S., in concerto con l'RPD e l'amministratore di sistema informatico (qualora si tratti di una violazione informatica), provvederà ad effettuare una prima indagine interna e a definire la gravità dell'eventuale violazione. In particolare, si dovrà procedere a identificare i possibili rischi da essa derivanti e a definire le ulteriori azioni da intraprendere per minimizzare questi rischi. In questa fase il dirigente scolastico dovrà valutare l'opportunità o la necessità di fare la comunicazione al Garante, che dovrà intervenire entro le 72 ore dalla conoscenza del fatto, ed eventualmente alle persone fisiche minacciate nei loro diritti dall'evento. In merito alla scelta dovranno essere coinvolti ed esprimeranno il proprio parere il RPD ed eventuali altri consulenti informatico/normativi ma la decisione finale dovrà essere del dirigente scolastico che risponderà di fronte alla legge della scelta operata in base al principio della responsabilizzazione. Nel momento in cui il titolare del trattamento dovesse decidere in modo difforme dal parere del RPD è opportuno che rediga un documento in cui in cui illustri le motivazioni che l'hanno indotto alla scelta.

Il presente documento ha lo scopo di fornire al titolare del trattamento dei riferimenti nel momento in cui deve decidere le azioni da intraprendere in caso di violazione dei dati personali e deve valutare l'opportunità di fare la comunicazione al Garante o agli interessati (vedasi anche allegato B).

MODALITÀ DI NOTIFICA AL GARANTE E AGLI INTERESSATI

Qualora il dirigente scolastico ritenesse di dover fare la segnalazione al Garante dovrà inviare, dalla casella PEC istituzionale dell'amministrazione, una mail indirizzata alla casella protocollo@pec.gpdp.it con oggetto **notifica data breach** e contenente in allegato una relazione effettuata sulla base del modello messo a

disposizione dal Garante al link: https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/0/Modello+notifica+Data+Breach.pdf/6d1fa433-88dc-2711-22ab-dd5d476abe74?version=1.1. La relazione dovrà essere firmata digitalmente dal dirigente scolastico, titolare del trattamento, ma è opportuno che alla sua redazione partecipi attivamente il RPD.

La violazione, che sia o no comunicata al Garante, dovrà essere annotata nel **registro delle violazioni** che dovrà essere tenuto costantemente aggiornato dall'amministrazione.

Quando il titolare del trattamento notifica una violazione all'autorità di controllo, l'articolo 33, paragrafo 3 stabilisce che la notifica deve almeno:

a) descrivere la natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
b) comunicare il nome e i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
c) descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
d) descrivere le misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi

Il regolamento non definisce le **categorie di interessati** né le registrazioni di dati personali. Tuttavia, il Gruppo di lavoro suggerisce che le categorie di interessati si riferiscono ai vari tipi di persone fisiche i cui dati personali sono stati oggetto di violazione: a seconda dei descrittori utilizzati, ciò potrebbe includere, tra gli altri, minori e altri gruppi vulnerabili, persone con disabilità, dipendenti o clienti.

Analogamente, le **categorie di registrazioni dei dati personali** fanno riferimento ai diversi tipi di registrazioni che il titolare del trattamento può trattare, quali dati sanitari, registri didattici, informazioni sull'assistenza sociale, dettagli finanziari, numeri di conti bancari, numeri di passaporto, ecc.

Il considerando 85 chiarisce che uno degli scopi della notifica consiste nel limitare i danni alle persone fisiche. Di conseguenza, se i tipi di interessati o di dati personali rivelano un rischio di danno particolare a seguito di una violazione (ad esempio usurpazione d'identità, frode, perdite finanziarie, minaccia al segreto professionale) è importante che la notifica indichi tali categorie. In questo modo, l'obbligo di descrivere le categorie si collega all'obbligo di descriverne le probabili conseguenze della violazione.

Il fatto che non siano disponibili informazioni precise (ad esempio il numero esatto di interessati coinvolti) non dovrebbe costituire un ostacolo alla notifica tempestiva delle violazioni. Il regolamento consente di effettuare approssimazioni sul numero di persone fisiche interessate e di registrazioni dei dati personali coinvolte. Ci si dovrebbe preoccupare di far fronte agli effetti negativi della violazione piuttosto che di fornire cifre esatte. Di conseguenza, quando è evidente che c'è stata una violazione ma non se ne conosce ancora la portata, un modo sicuro per soddisfare gli obblighi di notifica è procedere a una notifica per fasi (cfr. in appresso).

L'articolo 33, paragrafo 3, stabilisce che nella notifica il titolare del trattamento "deve almeno" fornire le informazioni previste; di conseguenza il titolare del trattamento può, se necessario, fornire ulteriori informazioni. I diversi tipi di violazioni (riservatezza, integrità o disponibilità) possono richiedere la fornitura di ulteriori informazioni per spiegare in maniera esaustiva le circostanze di ciascun caso.

Esempio

Nell'ambito della notifica all'autorità di controllo, il titolare del trattamento può ritenere utile indicare il nome del responsabile del trattamento, qualora quest'ultimo sia la causa di fondo della violazione, in particolare se quest'ultima ha provocato un incidente ai danni delle registrazioni dei dati personali di molti altri titolari del trattamento che fanno ricorso al medesimo responsabile del trattamento.

In ogni caso, l'autorità di controllo può richiedere ulteriori dettagli nel contesto dell'indagine su una violazione.

Notifica per fasi

A seconda della natura della violazione, il titolare del trattamento può avere la necessità di effettuare ulteriori accertamenti per stabilire tutti i fatti pertinenti relativi all'incidente. L'articolo 33, paragrafo 4, afferma pertanto:

"Qualora e nella misura in cui non sia possibile fornire le informazioni contestualmente, le informazioni possono essere fornite in fasi successive senza ulteriore ingiustificato ritardo".

Ciò significa che il regolamento prende atto del fatto che il titolare del trattamento non sempre dispone di tutte le informazioni necessarie su una violazione entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, dato che non sempre sono disponibili entro tale termine dettagli completi ed esaustivi su un incidente. Pertanto, il regolamento consente una notifica per fasi. È più probabile che ciò si verifichi in caso di violazioni più complesse, quali alcuni tipi di incidenti di sicurezza informatica nel contesto dei quali, ad esempio, può essere necessaria un'indagine forense approfondita per stabilire appieno la natura della violazione e la portata della compromissione dei dati personali. Di conseguenza, in molti casi il titolare del trattamento dovrà effettuare ulteriori indagini e dare seguito alla notifica fornendo informazioni supplementari in un secondo momento. Ciò è consentito a condizione che il titolare del trattamento indichi i motivi del ritardo, in conformità all'articolo 33, paragrafo 1. Il Gruppo di lavoro raccomanda che, all'atto della prima notifica all'autorità di controllo, il titolare del trattamento informi quest'ultima del fatto che non dispone ancora di tutte le informazioni richieste e che fornirà ulteriori dettagli in un momento successivo. L'autorità di controllo dovrebbe concordare le modalità e le tempistiche per la fornitura delle informazioni supplementari. Questo non impedisce al titolare del trattamento di trasmettere ulteriori informazioni in qualsiasi altro momento, qualora venga a conoscenza di ulteriori dettagli rilevanti sulla violazione che devono essere forniti all'autorità di controllo.

L'obiettivo dell'obbligo di notifica consiste nell'incoraggiare il titolare del trattamento ad agire prontamente in caso di violazione, a contenerla e, se possibile, a recuperare i dati personali compromessi e a chiedere un parere pertinente all'autorità di controllo. La notifica all'autorità di controllo entro le prime 72 ore può consentire al titolare del trattamento di assicurarsi che le decisioni in merito alla notifica o alla mancata notifica alle persone fisiche siano corrette.

Tuttavia, lo scopo della notifica all'autorità di controllo non è solo di ottenere orientamenti sull'opportunità di effettuare o meno la notifica alle persone fisiche interessate. In certi casi sarà evidente che, a causa della natura della violazione e della gravità del rischio, il titolare del trattamento dovrà effettuare la notifica alle persone fisiche coinvolte senza indugio. Ad esempio, se esiste una minaccia immediata di usurpazione d'identità oppure se categorie particolari di dati personali vengono divulgate online, il titolare del trattamento deve agire senza ingiustificato ritardo per contenere la violazione e comunicarla alle persone fisiche coinvolte (cfr. sezione III). In circostanze eccezionali, ciò potrebbe persino aver luogo prima della notifica all'autorità di controllo. Più in generale, la notifica all'autorità di controllo non può fungere da giustificazione per la mancata comunicazione della violazione all'interessato laddove la comunicazione sia richiesta. È opportuno inoltre precisare che se, dopo la notifica iniziale, una

successiva indagine dimostra che l'incidente di sicurezza è stato contenuto e che non si è verificata alcuna violazione il titolare del trattamento può informarne l'autorità di controllo. Tali informazioni possono quindi essere aggiunte alle informazioni già fornite all'autorità di controllo e l'incidente può essere quindi registrato come un evento che non costituisce una violazione. Non si incorre in alcuna sanzione se si segnala un incidente che alla fine si rivela non essere una violazione.

Esempio

Un titolare del trattamento notifica all'autorità di controllo entro 72 ore l'individuazione di una violazione derivante dalla perdita di una chiave USB contenente una copia dei dati personali di alcuni dei suoi clienti. In seguito scopre che la chiave USB non era stata messa al suo posto e la recupera. Il titolare del trattamento aggiorna l'autorità di controllo e chiede la modifica della notifica.

Notifiche effettuate in ritardo

L'articolo 33, paragrafo 1, chiarisce che, qualora non sia effettuata entro 72 ore, la notifica all'autorità di controllo deve essere corredata dei motivi del ritardo. Questa disposizione, unitamente al concetto di notifica in fasi, riconosce che il titolare del trattamento potrebbe non essere sempre in grado di notificare una violazione entro tale termine e che una notifica tardiva può essere consentita.

Tale scenario potrebbe aver luogo, ad esempio, qualora il titolare del trattamento subisca in poco tempo violazioni della riservatezza multiple e simili che coinvolgono allo stesso modo un gran numero di interessati. Il titolare del trattamento potrebbe prendere atto di una violazione e, nel momento in cui inizia l'indagine e prima della notifica, rilevare ulteriori violazioni analoghe, che hanno cause differenti. A seconda delle circostanze, il titolare del trattamento può impiegare del tempo per stabilire l'entità delle violazioni e, anziché notificare ciascuna violazione separatamente, effettuare una notifica significativa che rappresenta diverse violazioni molto simili tra loro, con possibili cause diverse. La notifica all'autorità di controllo potrebbe quindi aver luogo in ritardo, oltre le 72 ore dopo che il titolare del trattamento è venuto a conoscenza di tali violazioni.

A rigore di termini, ogni singola violazione costituisce un incidente segnalabile. Tuttavia, per evitare che il processo diventi eccessivamente oneroso, il titolare del trattamento può presentare una notifica "cumulativa" che rappresenta tutte le violazioni in questione, a condizione che riguardino il medesimo tipo di dati personali e che questi siano stati violati nel medesimo modo in un lasso di tempo relativamente breve. Se si verificano diverse violazioni riguardanti tipi diversi di dati personali, violati in maniere diverse, la notifica deve procedere secondo l'iter normale, segnalando ogni violazione conformemente all'articolo 33.

Sebbene il regolamento consenta di effettuare la notifica in ritardo, questa non dovrebbe essere vista come la regola. È opportuno sottolineare che le notifiche cumulative possono essere effettuate anche per più violazioni analoghe segnalate entro 72 ore.

Notifiche agli interessati

In alcuni casi, oltre a effettuare la notifica all'autorità di controllo, il titolare del trattamento è tenuto a comunicare la violazione alle persone fisiche interessate.

L'articolo 34, paragrafo 1, afferma che:

"Quando la violazione dei dati personali è suscettibile di presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il titolare del trattamento comunica la violazione all'interessato senza ingiustificato ritardo".

Il titolare del trattamento dovrebbe tenere a mente che la notifica all'autorità di controllo è obbligatoria a meno che sia improbabile che dalla violazione possano derivare rischi per i diritti e le libertà delle persone

fisiche. Inoltre, laddove la violazione presenti un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche occorre informare anche queste ultime. La soglia per la comunicazione delle violazioni alle persone fisiche è quindi più elevata rispetto a quella della notifica alle autorità di controllo, pertanto non tutte le violazioni dovranno essere comunicate agli interessati, il che li protegge da inutili disturbi arrecati dalla notifica.

Il regolamento afferma che la comunicazione di una violazione agli interessati dovrebbe avvenire "senza ingiustificato ritardo", il che significa il prima possibile. L'obiettivo principale della comunicazione agli interessati consiste nel fornire loro informazioni specifiche sulle misure che questi possono prendere per proteggersi. Come osservato in precedenza, a seconda della natura della violazione e del rischio presentato, la comunicazione tempestiva aiuterà le persone a prendere provvedimenti per proteggersi da eventuali conseguenze negative della violazione.

L'allegato B delle presenti linee guida fornisce un elenco non esaustivo di esempi di casi in cui una violazione può presentare un rischio elevato per le persone fisiche e, di conseguenza, in cui il titolare del trattamento deve comunicarla agli interessati.

Informazioni da fornire nelle notifiche agli interessati

Ai fini della comunicazione alle persone fisiche, l'articolo 34, paragrafo 2, specifica che:

> "La comunicazione all'interessato di cui al paragrafo 1 del presente articolo descrive con un linguaggio semplice e chiaro la natura della violazione dei dati personali e contiene almeno le informazioni e le misure di cui all'articolo 33, paragrafo 3, lettere b), c) e d)".

Secondo tale disposizione, il titolare del trattamento deve fornire almeno le seguenti informazioni:

- una descrizione della natura della violazione;
- il nome e i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati o di altro punto di contatto;
- una descrizione delle probabili conseguenze della violazione;
- una descrizione delle misure adottate o di cui si propone l'adozione da parte del titolare del trattamento per porre rimedio alla violazione e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

Come esempio di misure adottate per far fronte alla violazione e attenuarne i possibili effetti negativi, il titolare del trattamento può dichiarare che, dopo aver notificato la violazione all'autorità di controllo pertinente, ha ricevuto consigli sulla gestione della violazione e sull'attenuazione del suo impatto. Se del caso, il titolare del trattamento dovrebbe anche fornire consulenza specifica alle persone fisiche sul modo in cui proteggersi dalle possibili conseguenze negative della violazione, ad esempio reimpostando le password in caso di compromissione delle credenziali di accesso. Ancora una volta, il titolare del trattamento può scegliere di fornire informazioni supplementari rispetto a quanto richiesto qui.

Contattare l'interessato

In linea di principio, la violazione dovrebbe essere comunicata direttamente agli interessati coinvolti, a meno che ciò richieda uno sforzo sproporzionato. In tal caso, si procede a una comunicazione pubblica o a una misura simile che permetta di informare gli interessati con analoga efficacia (articolo 34, paragrafo 3, lettera c).

Nel comunicare una violazione agli interessati si devono utilizzare messaggi dedicati che non devono essere inviati insieme ad altre informazioni, quali aggiornamenti regolari, newsletter o messaggi standard. Ciò contribuisce a rendere la comunicazione della violazione chiara e trasparente.

Esempi di metodi trasparenti di comunicazione sono: la messaggistica diretta (ad esempio messaggi di posta elettronica, SMS, messaggio diretto), banner o notifiche su siti web di primo piano, comunicazioni

postali e pubblicità di rilievo sulla stampa. Una semplice comunicazione all'interno di un comunicato stampa o di un blog aziendale non costituirebbe un mezzo efficace per comunicare una violazione all'interessato. Il Gruppo di lavoro raccomanda al titolare del trattamento di scegliere un mezzo che massimizzi la possibilità di comunicare correttamente le informazioni a tutte le persone interessate. A seconda delle circostanze, ciò potrebbe significare che il titolare del trattamento dovrebbe utilizzare diversi metodi di comunicazione, anziché un singolo canale di contatto.

Il considerando 88 indica che la notifica di una violazione dovrebbe tenere "conto dei legittimi interessi delle autorità incaricate dell'applicazione della legge, qualora una divulgazione prematura possa ostacolare inutilmente l'indagine sulle circostanze di una violazione di dati personali". Ciò può significare che in determinate circostanze, ove giustificato e su consiglio delle autorità incaricate dell'applicazione della legge, il titolare del trattamento può ritardare la comunicazione della violazione agli interessati fino a quando la comunicazione non pregiudica più tale indagine. Tuttavia, passato tale arco di tempo, gli interessati dovrebbero comunque essere tempestivamente informati.

Se non ha la possibilità di comunicare una violazione all'interessato perché non dispone di dati sufficienti per contattarlo, il titolare del trattamento dovrebbe informarlo non appena sia ragionevolmente possibile farlo (ad esempio quando l'interessato esercita il proprio diritto ai sensi dell'articolo 15 di accedere ai dati personali e fornisce al titolare del trattamento le informazioni supplementari necessarie per essere contattato).

Circostanze nelle quali non è richiesta la comunicazione

L'articolo 34, paragrafo 3, stabilisce tre condizioni che, se soddisfatte, non richiedono la comunicazione agli interessati in caso di violazione, ossia:

- il titolare del trattamento ha applicato misure tecniche e organizzative adeguate per proteggere i dati personali prima della violazione, in particolare misure atte a rendere i dati personali incomprensibili a chiunque non sia autorizzato ad accedervi. Ciò potrebbe prevedere ad esempio la protezione dei dati personali con cifratura allo stato dell'arte oppure mediante tokenizzazione;
- immediatamente dopo una violazione, il titolare del trattamento ha adottato misure destinate a garantire che non sia più probabile che si concretizzi l'elevato rischio posto ai diritti e alle libertà delle persone fisiche. Ad esempio, a seconda delle circostanze del caso, il titolare del trattamento può aver immediatamente individuato e intrapreso un'azione contro il soggetto che ha avuto accesso ai dati personali prima che questi fosse in grado di utilizzarli in qualsiasi modo. È necessario altresì tenere in debito conto delle possibili conseguenze di qualsiasi violazione della riservatezza, anche in questo caso, a seconda della natura dei dati in questione;
- contattare gli interessati richiederebbe uno sforzo sproporzionato, ad esempio nel caso in cui i dati di contatto siano stati persi a causa della violazione o non siano mai stati noti. Si pensi, ad esempio, al magazzino di un ufficio statistico che si è allagato e i documenti contenenti dati personali erano conservati soltanto in formato cartaceo. In tale circostanza il titolare del trattamento deve invece effettuare una comunicazione pubblica o prendere una misura analoga, tramite la quale gli interessati vengano informati in maniera altrettanto efficace. In caso di sforzo sproporzionato, si potrebbe altresì prevedere l'adozione di disposizioni tecniche per rendere le informazioni sulla violazione disponibili su richiesta, soluzione questa che potrebbe rivelarsi utile per le persone fisiche che potrebbero essere interessate da una violazione ma che il titolare del trattamento non può altrimenti contattare.

Conformemente al principio di responsabilizzazione, il titolare del trattamento dovrebbe essere in grado di dimostrare all'autorità di controllo di soddisfare una o più di queste condizioni. Va tenuto presente che, sebbene la comunicazione possa inizialmente non essere richiesta se non vi è alcun rischio per i diritti e le

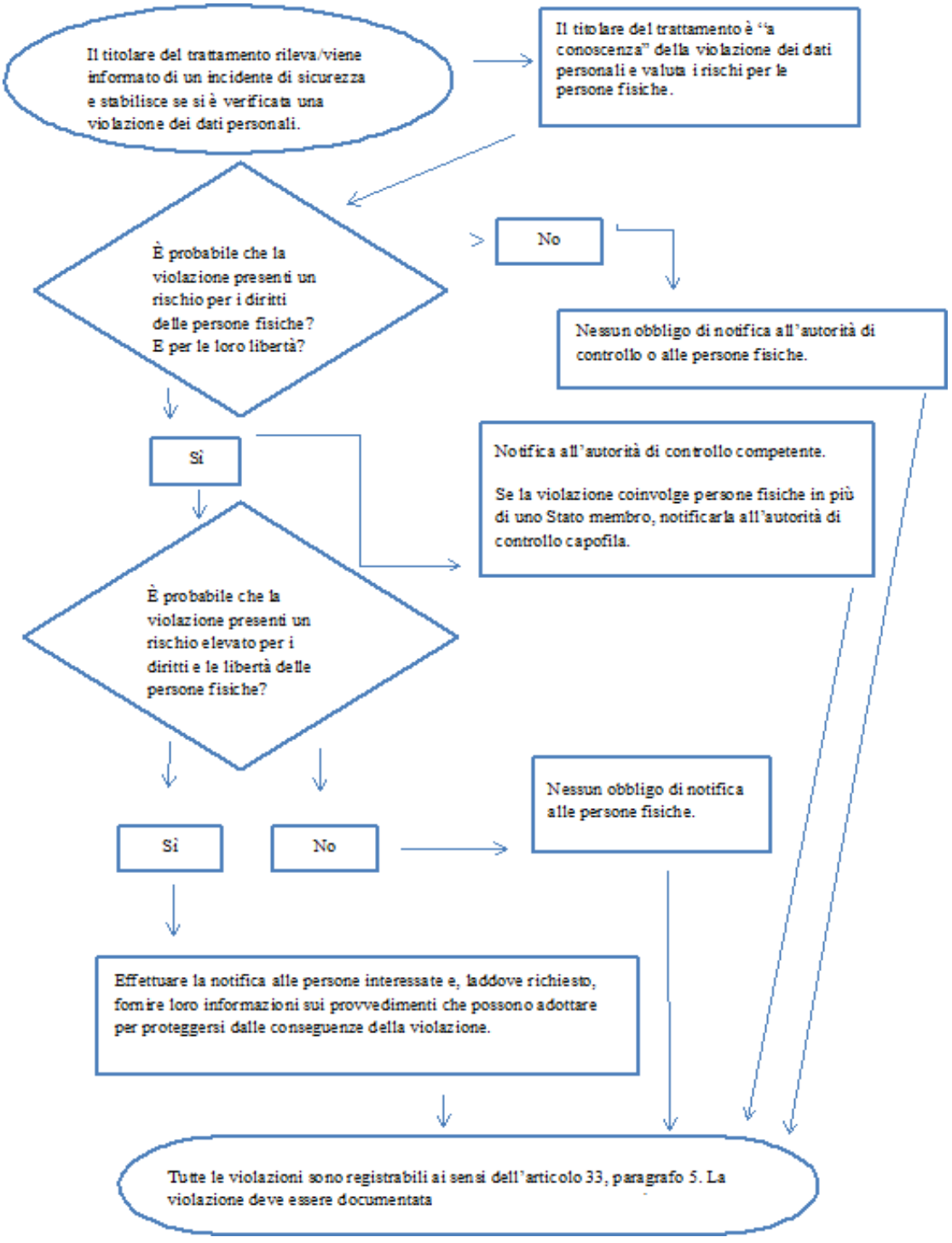
libertà delle persone fisiche, la situazione potrebbe cambiare nel corso del tempo e il rischio dovrebbe essere rivalutato.

Se il titolare del trattamento decide di non comunicare una violazione all'interessato, l'articolo 34, paragrafo 4, spiega che l'autorità di controllo può richiedere che lo faccia, qualora ritenga che la violazione possa presentare un rischio elevato per l'interessato. In alternativa, può ritenere che siano state soddisfatte le condizioni di cui all'articolo 34, paragrafo 3, nel qual caso la comunicazione all'interessato non è richiesta. Qualora stabilisca che la decisione di non effettuare la comunicazione all'interessato non sia fondata, l'autorità di controllo può prendere in considerazione l'esercizio dei poteri e delle sanzioni a sua disposizione.

ALLEGATI

Vengono di seguito riportate le istruzioni schematiche relative alla notifica della violazione (allegato A), ed una lista non esaustiva delle possibili violazioni (allegato B), come indicato dall'autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Allegato A: schematizzazione delle procedure di valutazione delle violazioni di dati personali



Allegato B: Esempi di violazioni dei dati personali e dei soggetti a cui notificarle

I seguenti esempi non esaustivi aiuteranno il titolare del trattamento a stabilire se deve effettuare la notifica in diversi scenari di violazione dei dati personali. Questi esempi possono altresì contribuire a

distinguere tra rischio e rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Esempio	**Notifica all'autorità di controllo?**	**Comunicazione all'interessato?**	**Note/raccomandazioni**
Un titolare del trattamento ha effettuato un backup di un archivio di dati personali crittografati su una chiave USB. La chiave viene rubata durante un'effrazione.	No.	No.	Fintantoché i dati sono crittografati con un algoritmo all'avanguardia, esistono backup dei dati, la chiave univoca non viene compromessa e i dati possono essere ripristinati in tempo utile, potrebbe non trattarsi di una violazione da segnalare. Tuttavia, se la chiave viene successivamente compromessa, è necessaria la notifica.
ii. Un titolare del trattamento gestisce un servizio online. A seguito di un attacco informatico ai danni di tale servizio, i dati personali di persone fisiche vengono prelevati. Il titolare del trattamento ha clienti in un solo Stato membro.	Sì, segnalare l'evento all'autorità di controllo se vi sono probabili conseguenze per le persone fisiche.	Sì, segnalare l'evento alle persone fisiche a seconda della natura dei dati personali interessati e se la gravità delle probabili conseguenze per tali persone è elevata.	
iii. Una breve interruzione di corrente di alcuni minuti presso il call center di un titolare del trattamento impedisce ai clienti di chiamare il titolare del trattamento e accedere alle proprie registrazioni.	No.	No.	Questa non è una violazione soggetta a notifica, ma costituisce comunque un incidente registrabile ai sensi dell'articolo 33, paragrafo 5. Il titolare del trattamento deve conservare adeguate registrazioni in merito.
iv. Un titolare del trattamento subisce un	Sì, effettuare la segnalazione	Sì, effettuare la segnalazione alle	Se fosse stato disponibile un backup e i dati

attacco tramite *ransomware* che provoca la cifratura di tutti i dati. Non sono disponibili backup e i dati non possono essere ripristinati. Durante le indagini, diventa evidente che l'unica funzionalità dal *ransomware* era la cifratura dei dati e che non vi erano altri *malware* presenti nel sistema.	all'autorità di controllo, se vi sono probabili conseguenze per le persone fisiche in quanto si tratta di una perdita di disponibilità.	persone fisiche, a seconda della natura dei dati personali interessati e del possibile effetto della mancanza di disponibilità dei dati, nonché di altre possibili conseguenze.	avessero potuto essere ripristinati in tempo utile non sarebbe stato necessario segnalare la violazione all'autorità di controllo o alle persone fisiche, in quanto non si sarebbe verificata nessuna perdita permanente di disponibilità o di riservatezza. Tuttavia, qualora l'autorità di controllo fosse venuta a conoscenza dell'incidente con altri mezzi, avrebbe potuto prendere in considerazione lo svolgimento di un'indagine al fine di valutare il rispetto dei requisiti di sicurezza più ampi di cui all'articolo 32.
v. Una persona telefona al call center di una banca per segnalare una violazione dei dati. La persona ha ricevuto l'estratto conto mensile da un soggetto diverso. Il titolare del trattamento intraprende una breve indagine (ossia la conclude entro 24 ore) e stabilisce con ragionevole certezza che si è verificata una violazione dei dati personali e che vi è una potenziale carenza sistemica che potrebbe comportare il coinvolgimento già occorso o potenziale di altre persone fisiche.	Sì.	La comunicazione va effettuata soltanto alle persone fisiche coinvolte in caso di rischio elevato e se è evidente che altre persone fisiche non sono state interessate dall'evento.	Se dopo ulteriori indagini si stabilisce che l'evento ha interessato un numero maggiore di persone fisiche è necessario comunicare questo sviluppo all'autorità di controllo, e il titolare del trattamento deve informarne le altre persone fisiche interessate se sussiste un rischio elevato per loro.

vi. Un titolare del trattamento gestisce un mercato online e ha clienti in più Stati membri. Tale mercato subisce un attacco informatico a seguito del quale i nomi utente, le password e la cronologia degli acquisti vengono pubblicati online dall'autore dell'attacco.	Sì, segnalare l'evento all'autorità di controllo capofila se la violazione riguarda un trattamento transfrontaliero.	Sì, dato che la violazione potrebbe comportare un rischio elevato.	Il titolare del trattamento dovrebbe prendere delle misure, ad esempio forzare il ripristino delle password degli account interessati, e altri provvedimenti per attenuare il rischio. Il titolare del trattamento dovrebbe altresì considerare qualsiasi altro obbligo di notifica, ad esempio ai sensi della direttiva NIS, trattandosi di un fornitore di servizi digitali.
vii. Una società di *hosting* di siti web che funge da responsabile del trattamento individua un errore nel codice che controlla l'autorizzazione dell'utente. A causa di tale vizio, qualsiasi utente può accedere ai dettagli dell'account di qualsiasi altro utente.	In veste di responsabile del trattamento, la società di *hosting* di siti web deve effettuare la notifica ai clienti interessati (i titolari del trattamento) senza ingiustificato ritardo. Supponendo che la società di *hosting* di siti web abbia condotto le proprie indagini, i titolari del trattamento interessati dovrebbero essere ragionevolmente certi di aver subito una violazione e pertanto è probabile che vengano considerati "a conoscenza" della violazione nel momento in cui hanno ricevuto la notifica da parte della società di *hosting* (il responsabile del trattamento). Il titolare del trattamento deve quindi effettuare la notifica all'autorità di controllo.	Qualora non vi siano probabili rischi elevati per le persone fisiche non è necessario effettuare una comunicazione a tali persone.	La società di *hosting* di siti web (responsabile del trattamento) deve prendere in considerazione qualsiasi altro obbligo di notifica (ad esempio ai sensi della direttiva NIS, trattandosi di un fornitore di servizi digitali). Qualora non vi sia alcuna prova che tale vulnerabilità sia sfruttata presso uno dei suoi titolari del trattamento, la violazione potrebbe non essere soggetta all'obbligo di notifica, tuttavia potrebbe essere una violazione da registrare o essere il segno di un mancato rispetto dell'articolo 32.

viii. Le cartelle cliniche di un ospedale sono indisponibili per un periodo di 30 ore a causa di un attacco informatico.	Sì, l'ospedale è tenuto a effettuare la notifica in quanto può verificarsi un rischio elevato per la salute e la tutela della vita privata dei pazienti.	Sì, informare le persone fisiche coinvolte.	
ix. I dati personali di un gran numero di studenti vengono inviati per errore a una mailing list sbagliata con più di 1 000 destinatari.	Sì, segnalare l'evento all'autorità di controllo.	Sì, segnalare l'evento alle persone fisiche coinvolte in base alla portata e al tipo di dati personali coinvolti e alla gravità delle possibili conseguenze.	
x. Una e-mail di marketing diretto viene inviata ai destinatari nei campi "a:" o "cc:", consentendo così a ciascun destinatario di vedere l'indirizzo e-mail di altri destinatari.	Sì, la notifica all'autorità di controllo può essere obbligatoria se è interessato un numero elevato di persone, se vengono rivelati dati sensibili (ad esempio una mailing list di uno psicoterapeuta) o se altri fattori presentano rischi elevati (ad esempio, il messaggio di posta elettronica contiene le password iniziali).	Sì, segnalare l'evento alle persone fisiche coinvolte in base alla portata e al tipo di dati personali coinvolti e alla gravità delle possibili conseguenze.	La notifica potrebbe non essere necessaria se non vengono rivelati dati sensibili e se viene rivelato soltanto un numero limitato di indirizzi di posta elettronica.