

Procedura sulla gestione dei reclami da parte dell'Organismo di Monitoraggio

1. Finalità e struttura della Procedura

La presente Procedura (di seguito, la '**Procedura**'), basata su uno schema proposto dall'Associazione Italiana Produttori Software (di seguito "**Assosoftware**") - in linea con i documenti pubblicati da organismi di monitoraggio di altri codici di condotta precedentemente adottati in Italia - , stabilisce le regole e le procedure applicabili alla gestione, da parte dell'Organismo di Monitoraggio (di seguito, l'**OdM**' o l'**Organismo**') costituito, ai sensi dell'articolo 41 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, il '**GDPR**'), al fine di garantire il rispetto del '*Codice di condotta per il trattamento dei dati personali effettuato dalle imprese di sviluppo e produzione di software gestionale*' approvato dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali con il provvedimento n. 618 del 17 ottobre 2024 (di seguito, il '**Codice di Condotta**'), dei reclami presentati da parte degli Interessati ai sensi dell'Allegato D del Codice di Condotta.

Più specificamente, al fine di dare attuazione e garantire il rispetto di quanto previsto dal Codice di Condotta e dal Regolamento interno sul funzionamento dell'organismo di monitoraggio del '*Codice di condotta per il trattamento dei dati personali effettuato dalle imprese di sviluppo e produzione di software gestionale*' (di seguito, il '**Regolamento interno**'), adottato in data 23 maggio 2025, l'OdM ha ritenuto opportuno redigere il presente documento al fine di:

1. definire la procedura da seguire per la gestione dei reclami presentati ai sensi del Codice di Condotta (Allegato D);
2. identificare puntualmente le diverse fasi del procedimento e, per ciascuna di esse, le specifiche attività da espletarsi;
3. dotarsi di uno strumento operativo in grado di favorire la corretta e costante attuazione di quanto previsto dal Codice di Condotta e dal Regolamento interno.

La funzione di monitoraggio e controllo attribuita all'Organismo dal Codice di Condotta include anche il compito di gestire gli eventuali reclami che possono insorgere fra i **Produttori** (come di seguito definiti) e gli **Interessati** (da intendersi come le persone fisiche cui si riferiscono i dati personali trattati dai medesimi Produttori) relativamente ad eventuali violazioni del Codice di Condotta. Tale attività deve essere espletata dall'OdM nel rispetto di fondamentali principi, quali la pienezza del contraddittorio e la totale imparzialità, e secondo precise regole che disciplinano ogni fase del procedimento. La rilevanza pubblica di alcune delle decisioni assunte, così come gli obblighi informativi nei confronti del Garante, rendono ancora più evidente l'importanza di disporre di strumenti utili ad assicurare il rispetto di quanto previsto nel Codice di Condotta e nel Regolamento interno.

La presente Procedura si propone dunque di descrivere, in maniera chiara e puntuale, i principi e le regole che governano ogni fase del procedimento relativo alla gestione, da parte dell'OdM, dei reclami insorti tra Produttori ed Interessati.

In merito alla struttura della presente Procedura, dopo averne definito il campo di applicazione, ed elencate, in via preliminare, talune direttive terminologiche, la Procedura fornirà una descrizione del procedimento di gestione dei reclami da parte dell'Organismo. Verrà quindi presa in considerazione ciascuna fase della procedura, con la descrizione precisa delle attività di volta in volta da espletarsi. Saranno inoltre descritte le operazioni di pubblicazione e rendicontazione cui è tenuto l'Organismo, fornendo, ove possibile, gli strumenti operativi necessari a provvedervi.

2. Ambito di applicazione della Procedura

Il perimetro applicativo della presente Procedura deve essere definito sia in riferimento alla natura delle attività in esso disciplinate (ambito oggettivo), sia alle categorie di destinatari interessati (ambito soggettivo).

2.1 Ambito oggettivo

La Procedura si applica al procedimento di gestione degli eventuali reclami insorti fra i Produttori e gli Interessati relativamente alle violazioni del Codice di Condotta, in attuazione di quanto previsto dal medesimo Codice e dal Regolamento interno.

2.2 Ambito soggettivo

Dal punto di vista soggettivo, la presente Procedura si applica:

- ai componenti dell'Organismo, attuali e futuri, chiamati alla gestione dei reclami (di seguito, i '**Componenti**');;
- alle parti coinvolte nel procedimento, vale a dire Produttori, Interessati ed eventuali soggetti agenti per loro conto (cfr. paragrafo 6);
- al personale amministrativo della Fondazione, incluso il Segretario, operante in favore dell'Organismo e presso la relativa sede, qualora coinvolto in alcuna delle attività descritte all'interno della presente Procedura,

(di seguito, congiuntamente, i '**Destinatari**').

3. Definizioni

Ai fini della presente Procedura si applicano le definizioni previste dall'art. 4 del Regolamento UE 679/2016 e dall'art. 2 del Codice di condotta. Ai medesimi fini si applicano anche le ulteriori definizioni di seguito riportate:

- **Componenti:** i tre membri dell'Organismo designati secondo le regole dettate dal Codice di Condotta e dal Regolamento interno;
- **Contratto:** si intende qualsiasi rapporto contrattuale concluso dalla Fondazione, su proposta dell'Organismo, mediante sottoscrizione di apposito contratto o accordo con un Fornitore;
- **Fondazione:** la Fondazione per la Promozione e il Monitoraggio del Codice di Condotta dei Produttori di Software ETS, all'interno della quale opera in piena autonomia e indipendenza anche finanziaria, l'OdM;
- **Fornitore/i:** qualsiasi soggetto terzo rispetto all'organizzazione dell'Organismo, della Fondazione, dell'Associazione Italiana Produttori Software (di seguito, '**Assosoftware**') o di qualsiasi Produttore, con cui la Fondazione su proposta dell'OdM concluda un Contratto avente ad oggetto la delega o affidamento di specifiche attività di controllo e monitoraggio, ad eccezione di quelle che presuppongono o determinano l'esercizio di poteri decisionali del medesimo Organismo.

4. Fonti di riferimento

Oltre che sul Codice di Condotta e sul Regolamento interno, la presente Procedura è basata, *inter alia*, sulle seguenti fonti:

- il 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;
- il D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, recante il 'Codice in materia di protezione dei dati personali', come modificato ed integrato dal D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, recante 'Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679' (di seguito, il '**Codice Privacy**');;
- le Linee guida 4/2018 relative all'accreditamento degli organismi di certificazione a norma dell'articolo 43 del Regolamento generale sulla protezione dei dati, adottate in via definitiva dall'EDPB il 4 giugno 2019;
- le Linee guida 1/2019 sui codici di condotta e sugli organismi di monitoraggio a norma del Regolamento (UE) 2016/679, adottate dall'EDPB il 4 giugno 2019;
- il provvedimento n. 98 del 10 giugno 2020, con il quale il Garante, ai sensi dell'articolo 57, paragrafo 1, lettera p), del Regolamento, ha approvato i requisiti per l'accreditamento

dell'OdM, tenendo conto delle osservazioni rese dall'EDPB nel parere adottato il 25 maggio 2020;

- il provvedimento n. 618 del 17 ottobre 2024, con il quale il Garante, ai sensi dell'articolo 57, paragrafo 1, lettera q) del Regolamento, all'esito dell'esame della richiesta di accreditamento e della relativa documentazione presentata da Assosoftware il 30 settembre 2024, ha accreditato l'OdM preposto alla verifica del rispetto del Codice di Condotta.

5. Oggetto del reclamo

Ai sensi dei paragrafi 7 e seguenti, nonché dell'Allegato D del Codice di Condotta, fra i compiti attribuiti all'Organismo vi è anche quello di gestire i **reclami eventualmente insorti fra Produttori ed Interessati relativamente alle violazioni del Codice di Condotta**.

Ne consegue che qualunque reclamo, sia pure presentato da chi sia legittimato a farlo (cfr. paragrafo 6) e nel rispetto delle forme e secondo le modalità richieste (paragrafo 8), che non risponda ai suddetti requisiti oggettivi sarà dichiarato **improcedibile** dall'Organismo, il quale ne darà comunicazione al reclamante fornendo altresì al medesimo una sintetica descrizione delle ragioni poste a fondamento della decisione assunta.

6. Soggetti legittimati a presentare un reclamo

Potrà presentare un reclamo, secondo quanto disposto dal paragrafo 8 dell'Allegato D del Codice di Condotta e dall'articolo 9.1 del Regolamento interno:

- ogni **Interessato** che ritenga che i propri diritti siano stati lesi da uno o più trattamenti svolti da un Produttore del Software aderente al Codice di condotta;
- ogni **organismo, organizzazione o associazione rappresentativa o attiva nel settore della protezione dei dati personali**

(di seguito, congiuntamente, i '**Legittimati**').

Il reclamo, così come l'eventuale documentazione a corredo del medesimo, dovrà essere presentato, nel caso in cui il reclamante sia una persona fisica, personalmente da quest'ultimo ovvero anche per il tramite di una diversa persona che sia stata da questi espressamente delegata a farlo, mentre nel caso di associazioni, enti o altri organismi rappresentativi o attivi nel settore della protezione dati, il reclamo e la relativa documentazione dovranno essere presentati a firma dal legale rappresentante o da un diverso soggetto munito dei necessari poteri di rappresentanza.

Qualora il reclamante, in sede di presentazione del reclamo, non fornisca una sufficiente prova della propria qualità di legittimato e, nel caso di delega o rappresentanza, anche del valido conferimento del relativo potere, l'Organismo dichiarerà l'**improcedibilità** del reclamo, dandone comunicazione

4

Disclaimer sul Copyright

Il presente documento, come tutti i documenti e contenuti presenti in questo sito web www.fondazioneodmsoftware.it, approvati dall'Organismo di Monitoraggio del Codice di condotta sul trattamento dei dati personali da parte dei Produttori di Software Gestionale, sono di proprietà della Fondazione per la Promozione e il Monitoraggio del Codice di Condotta dei Produttori di Software ETS, protetti dal diritto d'autore e dal diritto di proprietà intellettuale, nonché destinati esclusivamente ad essere utilizzati nell'ambito delle attività connesse all'adesione al suddetto Codice e al monitoraggio del rispetto delle relative disposizioni. Ne è vietata pertanto la diffusione, riproduzione o utilizzo, anche parziale ed in qualsiasi forma, al di fuori di tale contesto, salvo espressa autorizzazione scritta dell'Organismo di Monitoraggio della Fondazione. Ogni uso non autorizzato sarà considerato una violazione delle disposizioni applicabili in materia di diritto d'autore e diritto di proprietà intellettuale.

al reclamante assieme ad una sintetica descrizione delle ragioni poste a fondamento della decisione assunta. Resta comunque salva la possibilità, da parte dell'OdM, di assegnare al reclamante un termine entro cui fornire dette prove.

7. Rapporti con altri strumenti o forme di tutela

Come disposto dai paragrafi 8 e 9 dell'Allegato D del Codice di Condotta e dall'articolo 9.1 del Regolamento interno, è fatto salvo il diritto degli Interessati di presentare un reclamo al Garante o di fare ricorso all'Autorità giudiziaria, ai sensi degli articoli 77 e 79 del GDPR e degli articoli 140-*bis* e ss. del Codice Privacy.

La presentazione di un reclamo al Garante o l'avvio di un procedimento in sede giudiziaria ordinaria o amministrativa **precludono l'avvio**, o determinano l'**improcedibilità**, qualsiasi sia lo stato di svolgimento, di una procedura avente il medesimo oggetto o comunque attinente alle medesime questioni dinanzi all'Organismo. In tali ipotesi, l'OdM ne dà comunicazione al reclamante con contestuale sintetica indicazione delle ragioni poste alla base della decisione assunta.

8. Forma e modalità di presentazione di un reclamo

In ossequio a quanto previsto dal paragrafo 8 dell'Allegato D del Codice di Condotta e dall'articolo 9.2 del Regolamento interno, il reclamo deve essere presentato dall'Interessato o dai soggetti legittimati (cfr. paragrafo 6) inviando una specifica istanza o comunicazione scritta all'Organismo, ad uno degli indirizzi di posta elettronica (certificata e/o semplice) o cartacea pubblicati dall'OdM nel relativo Sito Web, ove possono essere riportate ulteriori indicazioni ed istruzioni sulle modalità di presentazione del reclamo, anche tramite conferimento da parte dell'interessato di idonea procura o delega ad un terzo da allegare al medesimo reclamo.

Tale istanza o comunicazione, ai sensi delle norme appena richiamate, deve contenere una **breve descrizione dei fatti e del pregiudizio lamentato**. In particolare, oltre a tale imprescindibile requisito, ogni reclamo dovrà contenere **almeno**:

- gli estremi identificativi del reclamante, compresi quelli dell'eventuale soggetto agente per suo conto (cfr. paragrafo 6);
- l'indicazione di uno o più recapiti per l'invio di comunicazioni inerenti al procedimento da parte dell'Organismo (posta elettronica, telefax o telefono);
- gli elementi sufficienti a dimostrare la propria qualità di legittimato;
- l'indicazione circa l'eventuale presentazione di un reclamo al Garante o l'eventuale proposizione di un ricorso all'Autorità giudiziaria, ai sensi degli articoli 77 e 79 del GDPR e

degli articoli 140-*bis* e ss. del Codice Privacy, avente il medesimo oggetto o comunque attinente alle medesime questioni oggetto del reclamo;

- gli estremi identificativi del Produttore nei cui confronti è proposto il reclamo e del Prodotto o Software Gestionale per il quale è presentato;
- l'eventuale documentazione utile ai fini della valutazione del reclamo da parte dell'Organismo;
- la sottoscrizione del reclamante, ovvero di chi agisca per suo conto (in tale ultimo caso il reclamo dovrà essere corredato anche dalla relativa procura): il reclamo (e l'eventuale procura) dovranno essere sottoscritti con firma autenticata, ovvero con firma digitale o autografa (in tale ultimo caso, il reclamo dovrà essere corredato anche dalla copia di un documento di riconoscimento del reclamante in corso di validità).

Laddove manchino uno o più degli elementi sopra elencati ne verrà data comunicazione al reclamante con contestuale assegnazione di un termine entro cui provvedere alla relativa regolarizzazione. Decorso tale termine senza che il reclamante vi abbia provveduto, e verificata da parte dell'Organismo l'impossibilità di procedere anche in assenza delle integrazioni richieste, il ricorso verrà dichiarato **improcedibile**. Di tale decisione l'OdM darà comunicazione al reclamante con contestuale e sintetica esposizione delle ragioni poste alla base della decisione assunta.

A seguito del ricevimento di un reclamo, presentato nelle forme e secondo le modalità descritte sopra, il Segretario provvede immediatamente e senza indebito ritardo a mettere i Componenti dell'Organismo nella condizione di disporre di una copia (digitale e/o cartacea) del reclamo e di tutta la documentazione ad esso allegata.

9. Coinvolgimento del Produttore

Ai sensi di quanto previsto dal paragrafo 10 dell'Allegato D del Codice di Condotta e dall'articolo 9.4 del Regolamento interno, entro **dieci (10) giorni lavorativi** dal ricevimento del reclamo, l'Organismo deve darne notizia al Produttore aderente coinvolto, affinché quest'ultimo possa, entro i successivi **trenta (30) giorni lavorativi**, presentare le proprie memorie e fornire i necessari chiarimenti.

Tale comunicazione, a cui l'Organismo dovrà provvedere con il supporto del Segretario, verrà effettuata presso i recapiti messi a disposizione da ciascun Produttore in sede di adesione al Codice di Condotta.

In caso di ricorso incompleto o carente (cfr. par. 8), i termini suindicati decorreranno dalla data di ricevimento delle integrazioni richieste dall'Organismo (salvo ovviamente il caso in cui l'OdM abbia valutato di poter procedere anche in assenza di regolarizzazione da parte del reclamante). Restano in ogni caso fermi i termini indicati nei successivi paragrafi 10 e 11.

10. Trattazione del reclamo

Principi cardine da rispettare e garantire nel corso di ogni fase della procedura sono quelli della **pienezza del contraddittorio** e della totale **imparzialità** (come sancito dal paragrafo 10 dell'Allegato D del Codice di Condotta e dall'articolo 9.4 del Regolamento interno).

La trattazione del reclamo, a seconda delle circostanze del caso concreto, potrà avvenire nei modi di seguito indicati:

- nel caso in cui gli elementi acquisiti durante la fase di coinvolgimento del Produttore (cfr. paragrafo 9) **già consentano di definire la controversia**, l'Organismo deve adottare la propria decisione **entro quarantacinque (45) giorni lavorativi** dalla data di deposito delle memorie da parte del Produttore;
- diversamente, l'OdM potrà richiedere ad entrambe le parti **ulteriori precisazioni**, così come l'**acquisizione di documenti** o lo **svolgimento di audizioni**, raccogliendo in ogni caso tutti gli elementi necessari alla definizione del reclamo, la quale non potrà avvenire oltre **novanta (90) giorni lavorativi** successivi alla data di presentazione dello stesso da parte dell'interessato, **prorogabili di ulteriori sessanta (60) giorni** in caso di necessità di verifiche particolarmente impegnative.

Nel caso in cui venga disposta un'audizione, la medesima avrà luogo da remoto o presso la sede dell'Organismo, nella data fissata dal medesimo. Dell'audizione verrà redatto un sintetico verbale con il supporto del Segretario. In sede di audizione è altresì consentita la partecipazione delle parti anche con l'assistenza di un avvocato o di altro consulente.

11. Esito del procedimento e pubblicazione delle decisioni adottate

Come previsto dall'articolo 9.5 del Regolamento interno, all'esito della procedura sopra descritta, l'Organismo può stabilire di applicare al Produttore aderente, fornendo adeguata motivazione, in dipendenza della gravità della violazione eventualmente riscontrata, una o più delle seguenti misure:

1. un invito al Produttore Aderente del Software a modificare la condotta o regolarizzare la potenziale non conformità rilevata entro trenta (30) giorni lavorativi, al fine di garantire una maggiore aderenza alle previsioni del Codice;
2. un richiamo formale indirizzato esclusivamente al Produttore aderente;
3. in caso di reiterazione della condotta o non conformità rilevata di cui ai precedenti numeri 1 e 2, la sospensione temporanea dall'adesione al presente Codice di condotta e dell'uso del correlato sigillo;

4. in caso di grave e persistente inosservanza delle misure di cui alle precedenti lettere, la revoca dall'adesione al presente Codice di condotta e dell'uso del correlato sigillo.

L'Organismo trasmette all'Interessato o altro soggetto legittimato che ha presentato il reclamo la decisione assunta, adeguatamente motivata, soprattutto riguardo all'eventuale applicazione delle misure sopra richiamate, **entro novanta (90) giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo**, prorogabili di ulteriori sessanta (60) giorni in caso di necessità di verifiche ulteriori e complesse. Resta inoltre fermo che, ai sensi di quanto stabilito all'articolo 7.10 del Regolamento interno, l'OdM trasmette al Garante, **entro tre (3) giorni dalla loro adozione**, le decisioni mediante le quali vengano applicate misure di sospensione temporanea o di revoca dell'adesione del Produttore aderente al Codice di Condotta.

Tali attività di trasmissione potranno essere materialmente eseguite dal Segretario, previa indicazione e secondo le istruzioni dell'Organismo.

A ciò deve aggiungersi che, in ossequio a quanto disposto dall'articolo 9.7 del Regolamento interno ed in aggiunta alle ipotesi di richiamo di cui alla precedente lettera b), le decisioni adottate dall'Organismo all'esito della definizione di procedure di reclamo devono essere pubblicate, anche in forma sintetica, previo oscuramento dei dati personali eventualmente presenti, in apposita sezione del Sito *web* dell'Organismo, qualora dalle stesse sia derivata l'applicazione nei confronti del Produttore di misure di sospensione temporanea o di revoca dell'adesione al Codice di Condotta. Inoltre, secondo quanto precisato dall'articolo 10.7 del Regolamento interno, nel caso di pubblicazione di informazioni di sintesi, le stesse devono comprendere **almeno** i seguenti elementi:

- i dati necessari ad identificare le violazioni riscontrate;
- il numero e l'oggetto dei reclami ricevuti;
- la natura delle misure applicate ai sensi dell'articolo 10.5 del Regolamento interno (e riportate sopra);
- i Produttori aderenti destinatari delle medesime.

Di tale attività sarà incaricato il Segretario, il quale, nelle operazioni di oscuramento sopra menzionate, dovrà tenere conto della nozione di 'dato personale' prevista dal GDPR.

12. Registro dei reclami e resoconto semestrale

Secondo quanto dettato dall'articolo 9.6 del Regolamento interno, l'Organismo, tramite il Segretario, annota nel **registro** previsto dalla presente Procedura il dettaglio di tutti i reclami ricevuti e le decisioni adottate, anche in riferimento alle misure correttive o sanzionatorie eventualmente applicate. Detto registro, in formato elettronico è custodito a cura del Segretario secondo le istruzioni dell'OdM presso la relativa sede e dovrà essere costantemente aggiornato dal personale preposto e al medesimo potrà accedere in qualsiasi momento il Garante.

Inoltre, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 12, comma 10, del Codice di Condotta e dall'articolo 7.11 del Regolamento interno, alla scadenza di ogni semestre, eccezion fatta per la revoca e la sospensione temporanea dell'adesione che dovranno essere tempestivamente comunicate al Garante, l'Organismo, con il supporto del Segretario, deve redigere ed inviare all'Autorità un **resoconto riassuntivo** dei controlli e delle verifiche effettuate, delle procedure di reclamo definite e delle misure eventualmente adottate ai sensi dell'articolo 7.10 del Regolamento interno.

13. Vigenza e modifiche alla presente Procedura

La presente Procedura è valida e vincolante per tutti i Destinatari.

Una copia di questo documento verrà messa a disposizione di ciascun Destinatario tramite Posta Elettronica Certificata e sarà pubblicata, sempre a cura del Segretario, sul sito web dell'Organismo.

La presente Procedura potrà essere modificata, integrata o integralmente sostituita in ogni momento, previa approvazione da parte dei membri dell'Organismo, per garantire i necessari adeguamenti a nuove norme di legge e/o a provvedimenti dell'Autorità, oltre che alle migliori pratiche di settore.

Tutti i Destinatari sono tenuti a prenderne visione e a tenere in debita considerazione gli aggiornamenti che verranno apportati alla stessa e notificati di volta in volta. Nessun Destinatario potrà giustificare la propria condotta adducendo la mancata conoscenza della presente Procedura.