



Raccomandazione di settore concernente la revisione della Legge sulla protezione dei dati – **Basi**

01.23it, Versione 1.1

1. Obiettivo delle raccomandazioni di settore

La presente raccomandazione di settore fornisce una panoramica delle misure da adottare nelle aziende dell'economia immobiliare al fine di applicare in maniera conforme [la Legge sulla protezione dei dati](#) revisionata (di seguito «LPD»); si fa riferimento esclusivamente alla versione revisionata della legge) e della relativa [Ordinanza sulla protezione dei dati](#) (OPDa). Vengono considerati in particolare i tipici servizi che l'economia immobiliare fornisce ai privati.

Il settore immobiliare e i rami adiacenti elaborano dati su scala considerevole, anche se, nella maggior parte dei casi, non si tratta di dati personali che richiedono una protezione degna ai sensi della LPD. Tuttavia, la revisione della legge è di grande importanza per il settore: si tratta infatti di prendere coscienza dell'accumulo e della gestione dei dati, nonché dell'attribuzione delle respon-

sabilità e della protezione ed infine dell'archiviazione degli stessi in un'azienda. Occorre definire dei processi adeguati e la tematica deve essere saldamente ancorata a livello dirigenziale. Per le piccole e medie imprese del settore immobiliare, lo sforzo richiesto per implementare la LPD in modo conforme rimarrà entro limiti gestibili. Un importante aiuto in tal senso sono le presenti Raccomandazioni e altri documenti standard delle organizzazioni di settore cui si farà riferimento in seguito. La consulenza di specialisti esterni (esperti di protezione dei dati, giuristi, specialisti IT), è consigliabile, soprattutto per modelli e attività commerciali particolari.

2. Avvertenza legale

SVIT Svizzera sottolinea che le misure seguenti devono essere adattate in ogni azienda e in ogni singolo caso alle circostanze effettive e alle pratiche commerciali, e che rappresentano solo semplici indicazioni su come i requisiti andranno implementati nella pratica. Le raccomandazioni qui espresse si basano unicamente sulle

valutazioni legali dell'associazione e sono fornite senza alcuna garanzia.

3. Basi giuridiche e contesto in sintesi

La [revisione totale della Legge sulla protezione dei dati \(LPD\)](#) entra in vigore il 1° settembre 2023.

Oltre ad adeguare le legge esistente agli sviluppi tecnologici, la revisione totale si propone di ratificare la Convenzione sulla protezione dei dati STE 108 del Consiglio d'Europa e di applicare la direttiva (UE) 2016/680 sulla protezione dei dati in materia penale, rilevante ai fini di Schengen. Inoltre, la revisione intende avvicinare la legislazione svizzera sulla protezione dei dati nel suo complesso ai requisiti del Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento generale UE sulla protezione dei dati; GDPR). Questo avvicinamento e la ratifica della Convenzione STE 108 sono essenziali per garantire che l'UE continui a riconoscere la Svizzera come paese terzo con un livello adeguato di protezione dei dati. La LPD introduce per le aziende i seguenti cambiamenti significativi rispetto alla legge attualmente in vigore:

- In futuro le disposizioni riguarderanno solo i dati delle persone fisiche e non più quelli delle persone giuridiche.
- I dati genetici e biometrici rientreranno nella definizione dei dati degni di particolare protezione.
- Vengono introdotti i principi di «privacy by design¹» e «privacy by default²».
- In presenza di un rischio elevato per la personalità o i diritti fondamentali delle persone interessate sarà necessario procedere a una valutazione d'impatto³.
- L'obbligo di informazione viene esteso: la persona interessata dovrà essere informata di ogni nuova raccolta di dati personali, non più solo dei cosiddetti dati degni di particolare protezione.
- Diventa obbligatorio tenere un registro delle attività di trattamento (cfr. Appendice A «Implementazione»). L'ordinanza prevede tuttavia un'eccezione per quelle PMI il cui trattamento dei dati comporta solo un rischio limitato di violazione della personalità degli interessati.
- In caso di violazione della sicurezza dei dati è necessaria una notifica tempestiva, da presentare all'Incaric

cato federale per la protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT).

- Il termine profiling (il trattamento automatizzato dei dati personali) è stato incluso nella legge.

Scopo e oggetto della protezione

La legge serve a proteggere la personalità e i diritti fondamentali delle persone fisiche i cui dati personali sono oggetto di trattamento. In particolare, essa non mira alla protezione di persone giuridiche o dati non inerenti alla persona. Lo scopo della legge è di proteggere i dati personali, vale a dire le indicazioni che fanno riferimento a una persona fisica determinata o determinabile (come nomi, indirizzi, date di nascita, numeri telefonici, indirizzi e-mail, dichiarazioni, fotografie, ecc.). Per l'implementazione della LPD e l'istituzione di misure di protezione dei dati, si può presumere che, in linea di principio, tutti i dati relativi identificabili a persone fisiche siano considerati dati degni di protezione.

La legge (art. 5c) elenca i dati personali degni di particolare protezione, in relazione ai quali occorre adottare misure particolari. Non è dato di ritenere che, in casi normali, tali dati rivestano un ruolo significativo nell'attività quotidiana per le aziende del settore immobiliare. Fa eccezione l'estratto del registro dell'Ufficio esecuzioni e

¹ Privacy by design significa che un software o un hardware sono stati progettati e sviluppati sin dall'inizio in modo da tener conto delle misure di protezione dei dati. La progettazione tecnica è orientata in ogni ambito ai requisiti della protezione dei dati, come per esempio il GDPR. ([GDPR: privacy by design e privacy by default](#))

² La privacy by default serve prevalentemente alla protezione degli utenti meno abili nelle tecnologie. Tradotto, questo approccio significa «protezione dei dati per impostazione predefinita» e significa che software, hardware e servizi sono preimpostati per il rispetto dei dati e rispettano la sfera personale degli utenti del sito web. Ciò nonostante, l'utente ha la facoltà di procedere a impostazioni personali per adattare il software alle sue esigenze.

³ La valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (VIPD) è una valutazione dei rischi connessi al trattamento dei dati personali all'interno dell'azienda. Tali rischi riguardano eventuali danni che la persona interessata potrebbe subire se tale trattamento risultasse carente. Eventuali conseguenze potrebbero essere la discriminazione della persona, la perdita della sua affidabilità, i danni alla reputazione o, per esempio, la «perdita» di carte di credito con il conseguente danno finanziario.

fallimenti nel corso della valutazione inerente al contratto di locazione. Sono dati personali degni di particolare protezione:

- i dati concernenti le opinioni o attività religiose, filosofiche, politiche o sindacali;
- i dati concernenti la salute, la sfera intima o l'appartenenza a una razza o a un'etnia;
- i dati genetici;
- i dati biometrici che identificano in modo univoco una persona fisica;
- i dati concernenti perseguimenti e sanzioni amministrativi e penali;
- i dati concernenti le misure d'assistenza sociale.

Trattamento dei dati

La LPD regola il trattamento dei dati (art. 5, lett. d ed e). Esso include:

- la raccolta
- la registrazione
- la conservazione
- l'utilizzo
- la modifica
- la comunicazione
- l'archiviazione
- la cancellazione o
- la distruzione

di dati personali. La sua rilevanza in relazione alla quotidianità operativa delle aziende del settore immobiliare sarà discussa nel capitolo successivo.

Il trattamento dei dati è sempre consentito se ha luogo in maniera lecita e proporzionata. Occorre tuttavia sempre assicurarsi che esso soddisfi uno scopo definito (per l'attività quotidiana). L'esistenza di un'autorizzazione legale, come per esempio nel Codice delle obbligazioni (in particolare gli obblighi di conservazione nel diritto del lavoro e nella contabilità), costituisce un motivo per conservare ulteriormente i dati interessati anche se, conformemente alla legge sulla protezione dei dati, questi andrebbero cancellati o distrutti.

Registro delle attività di trattamento

Conformemente all'art. 12 cpv. 5 LPD, il Consiglio federale prevede delle eccezioni inerenti alla tenuta del

registro delle attività di trattamento per le aziende che occupano meno di 250 dipendenti e il cui trattamento dei dati comporta un rischio ridotto di violazione della personalità degli interessati. È possibile presumere che la stragrande maggioranza delle aziende del settore immobiliare sia a beneficio di tale esenzione.

Indipendentemente dalle eccezioni previste dalla LPD, SVIT Svizzera raccomanda di allestire un registro delle attività di trattamento. Questo supporta il responsabile della protezione dei dati nello stabilire processi aziendali conformi alla legge in relazione ai dati personali.

Il registro delle attività di trattamento può per esempio contenere le informazioni seguenti:

- attività di trattamento/processo aziendale;
- competenza interna;
- categoria delle persone interessate;
- scopo del trattamento dei dati;
- tipo di dati personali;
- luogo della conservazione dei dati;
- durata della conservazione dei dati;
- sistemi informatici utilizzati;
- incaricati coinvolti (esterni);
- comunicazione di dati personali all'estero;
- direttive sulla protezione dei dati dell'incaricato del trattamento;
- misure tese a garantire l'esecuzione conforme alle regole.

4. Punti di contatto nell'attività pratica delle aziende del settore immobiliare

Locazione

Formulario per interessati alla locazione: dopo la conclusione del processo di (ri)locazione dell'appartamento, tutti i formulari e/o i dati relativi a potenziali locatari non presi in considerazione devono essere distrutti, tranne qualora questi abbiano esplicitamente acconsentito alla loro ulteriore conservazione (es. interesse in altri alloggi della medesima società di gestione).

Contratto di locazione: in considerazione del termine generale di prescrizione nel diritto contrattuale, i contratti

di locazione devono essere conservati per i dieci anni successivi all'ultima prestazione contrattuale. Di regola, l'ultima prestazione contrattuale coincide con l'ultimo conteggio del riscaldamento e delle spese accessorie. Fino a quel momento, l'archiviazione può essere giustificata come proporzionata. In seguito, il contratto di locazione deve essere distrutto. SVIT Svizzera raccomanda di conservare la tabella delle pigioni senza i dati personali del conduttore in modo che tutti i dati inerenti all'immobile siano disponibili nel caso di un cambio della società di gestione.

Conteggio dei costi di riscaldamento e delle spese accessorie: a seconda dell'oggetto, la gestione di un immobile genera molti dati dell'utenza (controlli di accesso, reti, dati dell'utente nel caso di soluzioni con smartphone, ecc.). Questi dati si generano solitamente in diversi punti. Il loro trattamento avviene normalmente per scopi specifici e devono talvolta essere conservati ai fini della contabilità. In linea di principio, esiste quindi un'autorizzazione giuridica quanto alla loro conservazione. Tuttavia, qui la sfida consiste nel sapere chi ne è responsabile e dove questi dati vengono salvati e archiviati. SVIT Svizzera raccomanda in tali casi l'implementazione di processi chiari con responsabilità ben definite. I dati relativi ai conteggi devono essere conservati fino al termine assoluto della prescrizione, pari a 10 anni. Nel caso di un cambiamento dell'amministrazione, i dati personali di precedenti conduttori possono perciò essere trasmessi nell'ambito di tale scopo unitamente ai conteggi in oggetto.

Commercializzazione

Dati di contatto di potenziali acquirenti: si applicano principi analoghi a quelli formulati alla voce «Locazione/Formulario per interessati alla locazione».

Contratti di compravendita: qualora tra venditore e acquirente abbia agito un intermediario, eventuali copie del contratto di compravendita e tutti gli altri dati devono essere distrutti al più tardi alla scadenza del termine di garanzia secondo la SIA o il CO (fa stato quanto indicato sul contratto). Fino a quel momento, la conservazione può considerarsi giustificata, poiché l'una o l'altra par-

te potrebbe eventualmente richiedere altre informazioni all'intermediario.

Giustificativi di pagamento di acconti: siccome l'intermediario non è parte contraente, e conformemente alle regole deontologiche di SVIT Svizzera non è autorizzato ad accettare pagamenti di acconti, ai sensi della legge i relativi giustificativi non devono essere conservati dall'intermediario, e dovranno essere distrutti al più tardi dopo la conclusione del contratto di compravendita e/o il passaggio di proprietà.

Valutazione/Consulenza/Amministrazione

Nel vasto campo dei servizi immobiliari, oltre alla locazione e alla commercializzazione sono ipotizzabili numerosi altri punti di contatto con la LPD, per esempio in relazione alla **valutazione** di immobili di privati, nella **consulenza** concernente progetti edilizi o nella **amministrazione** di proprietà per piani.

5. Singoli aspetti della protezione dei dati nel settore immobiliare

Collaborazione con terze persone

Con collaborazione con terze persone si intende il cosiddetto responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 5 lett. k LPD, in combinato disposto con l'art. 9 LPD, così come la collaborazione con aziende lungo la catena di generazione di valore.

Le aziende attive nel settore immobiliare sono interconnesse in molteplici modi e operano con numerosi partner lungo il ciclo di vita dell'immobile o per la prestazione di servizi commerciali (in particolare nell'informatica, nella pubblicità e in ambito finanziario). Nel quadro di queste collaborazioni non si scambiano esclusivamente dati non inerenti alle persone, ma vengono regolarmente trasmessi e/o trattati da partner su mandato dell'azienda anche dati personali degni di protezione (p. es. per l'archiviazione).

La LPD definisce il trattamento di dati personali degni di

protezione da parte di terzi come «trattamento da parte di un responsabile». Tale definizione va in particolare intesa come l'assegnazione di incarichi a fornitori di servizi informatici (gestori di server, servizi di newsletter, ecc.) e alla loro fornitura di servizi che utilizzano tali dati personali. Il «trattamento da parte di un responsabile» include anche l'incarico di acquisire dati personali (art. 19 LPD), come per esempio l'ottenimento di informazioni sulla solvibilità o di estratti del registro delle esecuzioni, comuni nel settore immobiliare. Se un responsabile acquisisce tali dati per via diretta, p. es. dall'Ufficio esecuzioni e fallimenti, non si è in presenza di un incarico. Nelle disposizioni sulla protezione dei dati o nei singoli trattamenti dei dati, p. es. al ricevimento di una richiesta di locazione, occorre indicare in ogni caso la fonte dei dati personali acquisiti (art. 19 cpv. 2 LPD).

In presenza di un «trattamento da parte di un responsabile», il mandante (titolare) è tenuto non solo a verificare la corretta esecuzione ai sensi della LPD, ma anche a farla rispettare (v. in merito l'art. 9 LPD). Considerata l'ampia portata di tale obbligo, in questi casi è auspicabile stipulare (come titolare o come responsabile) un «ordine di trattamento dei dati (OTD)». Il trattamento dei dati dovrà limitarsi alle finalità previste da tale ordine. In particolare, il responsabile del trattamento non dovrà utilizzare o trasmettere i dati personali per scopi da questi diversi. Pertanto, i dettagli concernenti diritti e obblighi del trattamento dei dati, inclusa l'implementazione della garanzia della sicurezza di questi, andranno definiti in un allegato sulle «Misure tecniche e organizzative» (art. 8 LPD).

Tuttavia, non tutti i tipi di collaborazione che includono dati personali sono da ritenere «trattamento da parte di un responsabile» ai sensi dell'art. 9 LPD, e in tali casi l'OTD è superfluo. È ad esempio il caso dei fornitori di servizi il cui trattamento dei dati serve unicamente alla fornitura di un servizio superiore, in sostanza diverso. Il servizio che un tale fornitore presta al proprio cliente non è il trattamento di dati personali, ma la fornitura del servizio la potrebbe comportare. Un esempio è il mandato all'artigiano: i dati personali non ne costituiscono il nucleo, ma diventano quasi un effetto collaterale della sua esecuzione.

La necessità dell'ODT decade anche quando l'incaricato del mandato decide autonomamente mezzi e finalità del trattamento dei dati. Dal punto di vista della legge sui dati, egli è in questi casi equiparato al committente e non subordinato. Ad esempio, un gestore immobiliare può commercializzare uno stabile senza che il committente (proprietario) gli indichi quali strumenti utilizzare per trattare i dati degli interessati e come selezionare questi ultimi.

Le cose stanno esattamente all'opposto per quanto concerne la comunicazione di dati personali (art. 5 LPD) a destinatari all'estero (artt. 16 ss. LPD), che richiede procedure particolari tese a garantire la sicurezza dei dati personali da parte di persone con sede e/o soggiornanti all'estero.

A fronte della «Collaborazione con terze persone», SVIT Svizzera fa riferimento ai modelli per l'economia immobiliare dell'organizzazione di settore [«The Branch»](#) (in tedesco), così come alle relative istruzioni. Questi strumenti semplificano molto l'attuazione. (v. anche «Appendice A – Procedura raccomandata», Fase 4, pagina 3).

Contatti con il pubblico e la clientela

Si intendono qui tutti gli strumenti e le misure di comunicazione che vengono utilizzati dalle aziende attive nel settore immobiliare, in particolare:

- lo scambio di e-mail
- moduli di contatto
- newsletter
- contatti in occasione di fiere
- contatti telefonici
- mailing indirizzati
- social media

in relazione ai quali si procede regolarmente al trattamento di dati personali, che vengono salvati ed eventualmente arricchiti con una cronologia dei contatti.

Decisione individuale automatizzata

Se la decisione individuale ha luogo in base a un processo automatizzato, l'art. 21 LPD prevede l'obbligo di informazione. Sono tuttavia previste delle eccezioni:

- se non si tratta esclusivamente di una decisione «se-allora» (p. es. verifica dell'inoltro di tutti i documenti),
- se una persona fisica verifica per impostazione predefinita tale decisione individuale automatizzata e la può eventualmente modificare,
- se la decisione individuale automatizzata è direttamente connessa alla stipula di un contratto, oppure
- se la persona interessata ha acconsentito all'automatizzazione della decisione individuale.

A fronte della crescente digitalizzazione dell'economia immobiliare, la diffusione delle decisioni individuali automatizzate nel settore – eventualmente in connessione con una profilazione (v. la prossima sezione) – tende ad aumentare. Si pensi per esempio alla decisione di locazione e alla selezione tra più candidati. Il focus qui è sulle persone interessate che non sono state prese in considerazione per la stipula del contratto.

Conseguentemente, i processi in questione devono essere concepiti in modo tale che la decisione individuale automatizzata rientri nel campo delle eccezioni, mediante la verifica da parte di una persona fisica oppure con il consenso esplicito, p. es. nel modulo di candidatura alla locazione. In caso contrario sarà necessario stabilire una procedura in base alla quale l'interessato – p. es. un potenziale inquilino non preso in considerazione – venga sempre attivamente informato della decisione individuale automatizzata, gli venga concessa la possibilità di esprimere il suo punto di vista e, dietro richiesta, la decisione individuale venga rivista da una persona fisica.

La profilazione nel settore immobiliare

Solitamente, ma non necessariamente, la decisione individuale automatizzata è connessa a una profilazione. Ai sensi dell'art. 5 lett. f LPD, con questo termine si intende ogni genere di trattamento automatizzato di dati personali, consistente nell'utilizzare tali dati per valutare determinati aspetti personali riferiti a una persona fisica. Nei processi di locazione, simili trattamenti automatizzati possono essere attuati quando, ad esempio, sulla base di una profilazione si traggono conclusioni su un comportamento futuro, si procede a una valuta-

zione e si allestisce quindi una «classifica» automatizzata delle candidature che possono infine sfociare in una decisione individuale automatizzata. La profilazione non richiede generalmente alcun consenso. Non è neppure necessario darne informazione, tranne qualora la profilazione non porti a una decisione individuale automatizzata.

Le attività delle aziende del settore immobiliare non dovrebbero generalmente essere toccate dall'art. 5 lett. g LPD (profilazione a rischio elevato), ai sensi del quale la legge prevede il consenso della persona interessata. Si parla di profilazione a rischio elevato quando sussiste un rischio per la personalità o i diritti fondamentali della persona interessata.

Rapporti con il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR)

Assumendo che l'UE riconosca alla LPD un livello di protezione dei dati adeguato di un paese terzo, l'attuale importanza del GDPR per l'attività commerciale in Svizzera si vedrebbe relativizzata. In futuro, nelle disposizioni sulla protezione dei dati delle aziende elvetiche che svolgono la loro attività esclusivamente in Svizzera, sarà possibile rinunciare a un riferimento specifico alle direttive del GDPR. Nella misura in cui esista uno stretto legame con la Svizzera, p. es. una proprietà o uno stabile locativo nel Paese, questo riguarda anche le relazioni commerciali con cittadini UE, indipendentemente dalla loro residenza. Anche la presa di contatto via e-mail o pagine web da altri paesi dell'UE con un'azienda svizzera, oppure l'inclusione in una banca dati, sono quindi di competenza del diritto svizzero.

Se per contro l'attività commerciale si rivolgesse esplicitamente o implicitamente a persone fisiche cittadine dell'UE con residenza all'estero – p. es. in una lingua o in una valuta destinate a uno specifico gruppo target – oppure qualora l'azienda svizzera collaborasse con partner esteri, e nel suo ambito si scambiassero dati personali di cittadini UE, le disposizioni sulla protezione dei dati ai sensi del GDPR continuerebbero a essere richieste.

⁴ A titolo di approfondimento si veda p. es. Lukas Bühlmann e Michael Schüepp, Begriff und Rechtsfolgen des Profiling im nDSG und der DSGVO, Jusletter, 12 settembre 2022.

Occorre decidere nei singoli casi se l'azienda intende rendere conformi al GDPR le disposizioni in materia di protezione dei dati per tutti i clienti, quindi anche per quelli svizzeri, o se vuole applicare due diverse disposizioni in materia di protezione dei dati a seconda della categoria di clienti.

Cookie banner nelle pagine web

I consumatori hanno oggi i punti di contatto più frequenti con la LPD ,ed eventualmente con il GDPR, con i banner dei cookie nei siti web. Ai sensi della futura LPD agisce conformemente alla legge chi si attiene alle regole seguenti:

- nel banner si limita a fornire informazioni e si fa riferimento alle direttive sulla protezione dei dati;
- non occorre un consenso, è sufficiente un pulsante «Chiudi» o «Ho compreso». Questo non mira a generare un consenso implicito, ma unicamente una presa di conoscenza;
- occorre tuttavia garantire la possibilità di selezionare o limitare i cookie;
- le informazioni non devono essere fuorvianti o eccessivamente dettagliate;
- non è necessario impedire la consultazione di altre pagine se la presa di conoscenza non fosse confermata. La collocazione può ad esempio aver luogo nella parte inferiore della pagina senza per questo intralciarne la funzionalità.

Gestione del personale

I dati e/o i dossier personali, così come le documentazioni di candidatura (di seguito detti collettivamente «dati personali»), includono in parte dati personali degni di particolare protezione. In relazione ai dati personali occorre adottare dispositivi di sicurezza particolari concernenti i diritti di accesso, di diffusione/trasmissione, di conservazione e di cancellazione. Le persone interessate devono essere informate su quali dati che le riguardano siano oggetto di trattamento, a quale scopo, in quale modo e dove. Le persone interessate hanno inoltre la facoltà di richiedere informazioni circa i loro diritti, in particolare sul diritto di informazione. Quando una persona interessata si annuncia al responsabile del trattamento,

le sue richieste devono essere accuratamente esaminate e trattate tempestivamente.

Nei dati personali possono essere archiviate solo informazioni non lesive della personalità. Si raccomanda di non conservare annotazioni o simili che non possano essere rese accessibili anche alle persone interessate.

Si fa inoltre riferimento alle raccomandazioni pertinenti ai fini della protezione dei dati nell'ambito della gestione del personale.

Editore:

SVIT Svizzera
Greencity, Maneggstrasse 17
8041 Zurigo
Telefono 044 434 78 88
info@svit.ch, www.svit.ch

Con il gentile supporto di:

