



Raccomandazioni del settore concernenti la riveduta Legge sulla protezione dei dati – **Fondamenti**

Raccomandazione del settore 11.22it, versione 1.0

1. Obiettivi delle raccomandazioni di settore

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

L'economia immobiliare e i settori correlati elaborano una grande quantità di dati. Tuttavia, la maggior parte di essi non sono dati personali che richiedono una protezione speciale ai sensi della LPD. Ciò nonostante, la revisione della legge è di notevole importanza per l'economia immobiliare. In sostanza, si tratta di prendere coscienza della generazione di dati, della gestione dei dati, dell'at-

tribuzione delle responsabilità e della protezione e archiviazione dei dati in seno a un'azienda. Occorre definire dei processi adeguati e di ancorare saldamente il tema a livello dirigenziale. Per le piccole e medie imprese dell'economia immobiliare, l'impegno richiesto per implementare la LPD in maniera 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 fa osservare che le misure che figurano di seguito devono essere adattate in ogni azienda e in ogni singolo caso alle circostanze effettive e alle pratiche commerciali, e che non rappresentano in alcun modo semplici indicazioni su come i requisiti andranno applicati 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

Die [Totalrevision des Bundesgesetzes über den Datenschutz](#) (DSG) tritt am 1. September 2023 in Kraft.

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

Oltre ad adeguare la legge esistente all'evoluzione tecnologica, la revisione totale mira alla ratifica della riveduta Convenzione sulla protezione dei dati STE 108 del Consiglio d'Europa, così come all'applicazione della 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; RGPD). 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 cambiamenti significativi rispetto alla legge attualmente in vigore descritti di seguito:

- 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 design» e «privacy by default».
- In presenza di un rischio elevato per la personalità o i diritti fondamentali delle persone interessate sarà necessario procedere a una valutazione d'impatto.
- L'obbligo di informazione viene esteso: la persona interessata dovrà essere informata di ogni nuova acquisizione di dati personali, non più solo dei cosiddetti dati degni di particolare protezione.
- Diventa obbligatorio tenere un registro delle attività di trattamento (cfr. capitolo Attuazione). L'ordinanza della legge 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 neces-

saria una notifica tempestiva, da presentare all'Incaricato 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 tutela 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.). Ai fini dell'applicazione della LPD e della definizione di misure volte alla protezione dei dati si può quindi assumere che, in linea di principio, tutti i dati facenti riferimento a persone fisiche identificabili siano da ritenere 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 nella quotidianità dell'economia immobiliare. Fa eccezione l'estratto

¹ Privacy by design significa che un software o uno 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 RGPD. ([RGPD: privacy by design e privacy by default](#))

² La privacy by default serve prevalentemente alla protezione degli utenti meno versati 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) e 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

del registro dell'Ufficio esecuzioni e fallimenti durante i chiarimenti inerenti al contratto di locazione. Sono dati personali degni di particolare:

- 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 dell'economia 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 dei 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 nella pratica dell'economia immobiliare

Locazione

Formulario per interessati alla locazione: dopo la conclusione del processo di (ri)locazione dell'appartamento, tutti i formulari e/o i inoltrati dai potenziali locatari non considerati devono essere distrutti, tranne qualora questi abbiano esplicitamente acconsentito alla loro ulteriore conservazione (p. es. interesse in altri alloggi della

medesima società di gestione).

Contratto di locazione: il contratto di locazione può/deve essere conservato fino al momento dell'ultimo contatto con il conduttore (solitamente l'ultimo conteggio del riscaldamento o dei costi accessori). 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 sia responsabile e dove questi dati vengano memorizzati e archiviati. SVIT Svizzera raccomanda in tali casi l'implementazione di processi chiari con responsabilità ben definite. I dati dei 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 (secondo il contratto). Fino a quel momento, la conservazione può considerarsi giustificata, poiché l'una o l'altra parte potrebbe eventualmente richiedere altre informazioni all'intermediario.

Giustificativi di pagamento di acconti: siccome l'intermediario non è parte contraente, né secondo le regole deontologiche di SVIT Svizzera 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/Gestione

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 **gestione** di associazioni condominiali.

5. Singoli aspetti della protezione dei dati nell'economia 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 dell'economia 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 anche dei dati personali degni di protezione vengono regolarmente trasmessi e/o trattati da partner su mandato dell'azienda (p. es. per la memorizzazione).

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» in-

clude 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'attuazione della garanzia della sicurezza di questi, andrà definita 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 l'ordine dell'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 dell'ordine 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 divulgazione 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» ([link](#)), così come alle relative istruzioni ([link](#)). Questi strumenti semplificano grandemente l'attuazione. V. anche il capitolo «Procedura consigliata per l'implementazione», fase IV).

Contatti con il pubblico e la clientela

Si intendono qui tutti gli strumenti e le misure di comunicazione che vengono utilizzati nell'ambito dell'economia 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 memorizzati 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 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. Al centro di sono qui 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 nell'economia 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 dell'economia immobiliare, 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 valutazione 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 dell'economia 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 dovesse sussistere un rischio per la personalità o i diritti fondamentali della persona interessata.

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

Assumendo che l'UE riconosca alla LPD un livello di protezione dei dati adeguato di un paese terzo, l'attuale importanza del RGPD 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 RGPD. Nella misura in cui sia dato 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 preda di contatto via e-mail o pagine web da altri paesi dell'UE con un'azienda svizzera, oppure l'inclusione in una banca dati della clientela, 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 RGPD continuerebbero a essere richieste. 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.

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

Cookie banner nelle pagine web

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

- I 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 le 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 memorizzazione 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 determinanti 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:

