20.3. LA PARTECIPAZIONE AD ALTRI COMITATI E GRUPPI DI LAVORO

"Case Handling Workshop"

Il diciottesimo incontro del *"Case Handling Workshop"*, organizzato dall'Autorità di protezione dei dati slovacca a Bratislava, ha costituito, come già in passato, l'occasione per focalizzare l'attenzione su una pluralità di temi, alcuni dei quali di particolare interesse per le autorità dei paesi di nuova adesione all'Ue.

L'agenda ha dato spazio dapprima, come consueto, a una presentazione dell'Autorità ospite e delle sue attività.

In tale ambito, particolare rilievo è stato dato alla descrizione delle attività ispettive, con riguardo sia all'avvio e allo svolgimento delle ispezioni (è stato costituito un registro nel quale vengono annotati i *"ricorsi"* che giungono e le attività che a seguito di questi vengono svolte), sia all'introduzione nell'ordinamento slovacco della figura del *"data protection official"* (incaricato aziendale per la protezione dei dati: obbligatorio nel caso di soggetti giuridici con più di 6 dipendenti). Quest'ultimo consente, a giudizio dell'autorità slovacca, di responsabilizzare i titolari del trattamento con riferimento alla protezione dei dati, pur con la difficoltà di individuare persone adeguate al ruolo che deve essere svolto (nessun particolare supporto è fornito dall'Autorità slovacca per la scelta e la formazione di tali figure) e che assicurino la dovuta indipendenza.

L'incontro ha quindi offerto l'occasione per analizzare l'esperienza che è derivata all'autorità slovacca dal suo ingresso nell'area Schengen: dopo la descrizione del funzionamento dell'ufficio SIRENE, sono stati presentati gli esiti di alcune ispezioni che l'Autorità ha condotto all'interno dei consolati slovacchi in alcuni Paesi terzi (Russia, Bielorussia) con riferimento alle modalità ivi utilizzate per il trattamento dei dati personali in occasione della richiesta e del rilascio di visti Schengen.

I lavori del *workshop* sono proseguiti con una discussione sul difficile rapporto tra protezione dei dati e *mass media*. Ha introdotto la sessione una breve analisi (presentata dall'autorità ceca) degli ordinamenti europei (pochi) nei quali la disciplina di protezione dei dati trova applicazione anche con riferimento ai trattamenti svolti per finalità di giornalismo e manifestazione del pensiero. Tra le presentazioni (oltre a quella spagnola che si è

soffermata su due recenti raccomandazioni in materia di pubblicazione di dati personali nella *Gazzetta Ufficiale* di Madrid e trattamento dei dati nell'ambito dei servizi di *e-government*), interessante quella belga che ha manifestato la propria preoccupazione per il diffondersi di programmi televisivi sempre più invasivi delle libertà individuali (*cfr.*, *ad es.*, i classici programmi di *candid camera* o i sempre più diffusi *reality show*). La sessione è stata l'occasione per presentare tre recenti casi affrontati dall'Autorità italiana in materia di giornalismo e, in particolare, i delicati aspetti relativi alla pubblicazione *on-line* degli archivi storici delle principali testate italiane.

I lavori della prima giornata si sono chiusi con una sessione dedicata alle misure di sicurezza e con la presentazione dei servizi di due società di consulenza che operano nel settore.

Il *whistleblowing* (ossia la possibilità per i dipendenti di aziende o di altre strutture di segnalare, eventualmente in forma anonima o comunque protetta, irregolarità o violazioni delle quali vengano a conoscenza in rapporto all'attività lavorativa) è stato il tema più controverso affrontato nella seconda giornata di lavori del *workshop*. Dopo la presentazione delle esperienze svedese, danese e francese (incentrate per lo più su vicende che vedono interessate società con legami con gli Stati Uniti e quindi in qualche modo vincolate dal *Sarbanes-Oxley Act*, *cfr. www.sarbanes-oxley.com*), l'attenzione si è focalizzata sul crescente numero di richieste rivolte alle autorità nazionali da società *"totalmente europee"* al fine di introdurre tali schemi nella propria organizzazione aziendale e non solo per reati di natura fiscale e contabile. La questione, di forte interesse, sarà probabilmente argomento di discussione anche nel prossimo *workshop*.

Le altre sessioni hanno affrontato il tema del trattamento dei dati personali sul luogo di lavoro (con due presentazioni del Garante europeo dedicate ai controlli proposti dalla Commissione europea sul funzionamento del meccanismo denominato *"flexitime"*, che consente ai funzionari di indicare in modo flessibile le ore lavorate in ambito settimanale, e alla raccolta di dati relativi al fascicolo personale dei dipendenti per quanto attiene ad eventuali precedenti di natura penale e/o giudiziaria in genere) e le problematiche connesse alla videosorveglianza, anche con riguardo all'attività lavorativa (tema questo già più

volte affrontato nel corso dei precedenti incontri). Interessante, a tale riguardo, il divieto del Commissario di protezione dei dati del Liechtenstein di proseguire l'utilizzo di un sistema di videosorveglianza che l'autorità municipale di Vaduz aveva installato nel centro storico della città per finalità di sicurezza di beni e persone. Il sistema è stato considerato sproporzionato dal momento che riprendeva costantemente tutta l'attività della zona senza che fosse stata data prova della sua effettiva necessità.

Il "Gruppo di Berlino" (*International Working Group on Data Protection in Telecommunication*) si è riunito il 13 e il 14 ottobre a Strasburgo. *Iwgdpt*

In occasione dell'incontro è stato organizzato il seminario pubblico "*Privacy in the age of social network services*", dal quale è risultato confermato l'uso crescente dei *social network* quale strumento di socializzazione e comunicazione.

Il seminario è stato occasione per riflettere sulle diverse problematiche relative al trattamento dei dati nell'ambito delle reti sociali. In particolare, è stato posto l'accento sulla categorie di soggetti (diversi da quelli abilitati dall'interessato) che possono avere interesse ad acquisire informazioni personali attraverso i *social network* (datori di lavoro, insegnanti, genitori, forze di polizia, *ecc.*) e sulla necessità che i soggetti pubblici (in particolare le *cd. "law enforcement agencies"* e l'*intelligence*) assicurino basi legali per ogni raccolta di dati, evitando la creazione di profili segreti (*ad es.*, associati all'elaborazione di "*risk ratings*").

È stato inoltre affrontato il tema della titolarità del trattamento in un ambito in cui gli stessi utenti immettono informazioni sul proprio conto e sui terzi. Sono stati ribaditi gli obblighi degli stessi servizi di *social network* di tener fede alle proprie *privacy policies*, procedere ad *audit*, essere trasparenti sulle pratiche seguite, prestare attenzione nel ricorrere a profilazione e *scoring*, segnalare, infine, i rischi connessi alla commercializzazione dei dati. È stato infine fatto riferimento anche alle interazioni tra il *social network* e altri servizi del *web* (ad esempio, le mappe offerte da *Google* che possono essere facilmente inserite in questi siti), nonché alla possibilità di esportate il proprio profilo in altri *social network* (*cd. "open social"*).

Tra i problemi segnalati, si evidenziano il potenziale conflitto tra *privacy* e tutela della

libertà di espressione, il diritto all'oblio, i profili attinenti alla legge applicabile e alla giurisdizione competente.

La riunione del *Iwgdpt* è stata l'occasione per riflettere sulle nuove tecniche di crittazione biometrica e di videosorveglianza, sui primi sistemi che si stanno presentando in attuazione della *European electronic toll service directive* 2004/52, alla luce dell'obbligatorietà di questo strumento, con particolare riferimento alla disposizione delle unità per procedere al pagamento (preferendo rispetto a sistemi centralizzati, *on board unit* con uso di *Gps* o di sistemi radio), nonché sulle questioni relative alla realizzazione di *Google Street View*, ed in particolare sulle assicurazioni della società che dalle mappature in corso nelle strade verranno rimossi i numeri di targa e anonimizzati i volti dei passanti.

Consiglio d'Europa

Nel corso del 2008 l'autorità italiana ha continuato a seguire i lavori del Comitato consultivo (T-Pd) della Convenzione 108/1981 del Consiglio d'Europa, partecipando anche agli incontri del *Bureau*, gruppo ristretto che si riunisce ogni quattro mesi assicurando continuità ai lavori del T-Pd.

Profilazione

Il T-Pd ha proseguito l'approfondimento del tema della profilazione, una particolare tecnica di trattamento che permette di desumere informazioni relative a una persona a partire dai dati (anonimizzati o meno) relativi ad un gruppo di individui al quale l'interessato appartiene o si suppone appartenga (*v. Relazione* 2007, *p.* 174). Sulla base dello studio commissionato ad esperti scientifici, il T-Pd ha lavorato alla predisposizione di un quadro di garanzie per gli individui oggetto di profilazione, in vista di una raccomandazione in materia. Il progetto di raccomandazione (che pure mira a fornire princìpi che valgano per i diversi settori) guarda con particolare attenzione alle nuove tecnologie che consentono di immagazzinare enormi quantità di dati e di procedere con estrema rapidità all'elaborazione automatica di decisioni e valutazioni sull'individuo sulla base di criteri predeterminati senza l'intervento dell'intelligenza umana. In un simile quadro si è discusso sull'opportunità di garantire il diritto di opposizione, di fornire agli individui una adeguata informativa sulla profilazione di cui siano oggetto, di vietare, di regola, profilazioni basate su dati sensibili, di realizzare un bilanciamento degli interessi coinvolti.

Agenzia mondiale *anti-doping* (Adams)

Del parere rilasciato sulla compatibilità del documento *"International Standards for the Protection of Privacy and Data Protection"*, elaborato dalla *"World Anti-doping Agency"* (Wada), con i princìpi sulla protezione dei dati del Consiglio d'Europa (T-Pd-BUR(2008)04 fin), si è riferito nella *Relazione* 2007 (*p.* 174).

Nel corso dell'anno è stata anche avviata la discussione sull'opportunità di elaborare un protocollo addizionale alla Cedu per inserire nel catalogo dei diritti fondamentali il diritto alla protezione dati. Anche a fronte dei dibattiti complessi avviati a livello nazionale si è deciso di attendere le sorti del Trattato di Lisbona, e di ridiscutere il tema durante la riunione del T-Pd del 2009.

Il T-Pd è poi tornato a discutere delle iniziative volte a dare applicazione all'art. 1 del Protocollo addizionale alla Convenzione 108 sulle autorità indipendenti. È stata in particolare sottolineata l'esigenza di redigere un rapporto che faccia luce sulla situazione attuale delle diverse autorità nazionali e di concentrare l'analisi sui requisiti di indipendenza delle autorità.

Il T-Pd ha inoltre deciso di conferire lo *status* di osservatore alle proprie riunioni sia all'"Associazione delle autorità francofone di protezione dei dati personali" (Afapdp), sia alla "Rete Iberoamericana di protezione dei dati" (Ripd).

Anche nel 2008 il Consiglio d'Europa ha svolto la propria attività di coordinamento riguardo al *"Data protection day"*. In particolare, il Consiglio d'Europa, con il supporto della Commissione europea, ha dato pubblicità, anche attraverso il proprio sito *web*, alle diverse iniziative intraprese dalle autorità interessate, tra cui il Garante, volte a sensibilizzare i cittadini sulle tematiche della *privacy* e della protezione dei dati (*v. par.* 21.6).

Ocse

In ambito Ocse, particolarmente approfondita è stata la riflessione sulle tematiche di Internet, specie nelle sue interazioni con altre tecnologie come la *Rfid*.

In tale settore, un evento rilevante, al quale il *Working Party on Information Security and Privacy* (Wpisp) ha dedicato particolare attenzione (*v. Relazione* 2007, *p.* 175), è stata la Conferenza Ministeriale di Seul del 17 e 18 giugno 2008, sul tema *"Il futuro di Internet"*.

Durante la Conferenza è stata messa in evidenza l'importanza di rilanciare un dialogo di respiro internazionale sulle problematiche di Internet in relazione al settore privato. In

tale occasione, è stata adottata da trentanove paesi, tra cui l'Italia, la *"Seul Declaration for the future of Internet economy"*, con la quale le Parti hanno affermato il loro impegno a lavorare insieme alle imprese, la società civile, e gli esperti tecnici per stimolare l'innovazione, la concorrenza, e gli investimenti nelle tecnologie della comunicazione, costruendo un clima di fiducia nell'economia di Internet. Nella Dichiarazione, tra l'altro, si sottolinea l'impegno delle Parti a: facilitare la convergenza delle reti e dei servizi digitali; promuovere la creatività nell'uso e nelle applicazioni di Internet garantendo un flusso libero di informazioni, di ricerca e di innovazione; rafforzare la sicurezza della rete e la fiducia nei suoi utilizzatori, in particolare assicurando la sicurezza dei sistemi e la protezione dell'identità digitale e della *privacy* dei navigatori della rete; garantire lo sviluppo di un'economia di Internet che sia realmente globale anche attraverso *policy*, frutto della cooperazione tra i diversi Paesi, volte a migliorare la *privacy* di utenti e in particolare dei minori.

Significativa, nel quadro delle attività dell'Ocse in materia di nuove tecnologie, anche l'elaborazione dei due documenti *"Rfid application, impacts and country initiatives"* (18 aprile 2008), che evidenzia le applicazioni e le iniziative prese dai diversi paesi in materia di *Rfid*, e *"Measuring security and trust in the on-line environment"* (29 gennaio 2008), che si propone di analizzare in quale misura le preoccupazioni riguardo alla sicurezza *on-line* siano di ostacolo allo sviluppo della rete e con quali modalità i soggetti (persone fisiche e società) che utilizzano la rete proteggono reti e dispositivi informatici.

Il Gruppo Wpisp nel 2008 ha proseguito la sua attività sulla *Digital Identity*, in particolare con riferimento al rapporto tra personalità e identità digitale nella società dell'informazione. Ha altresì seguito le tematiche relative alla protezione dei minori *on-line* anche in vista del Convegno organizzato dall'Apec e l'Ocse di Singapore del 15 aprile 2009 sulle iniziative volte a promuovere una Internet più sicura per i minori, tema che pure rientra tra gli obiettivi della Dichiarazione di Seul. I rappresentanti del Gruppo hanno concordato un ampio scambio di informazioni sulle politiche e le *best practices* dei diversi paesi riguardo la protezione dei minori dai rischi derivanti dall'uso di Internet, in particolare relativi ai contenuti lesivi della rete e ai problemi di *privacy* e sicurezza dei dati.

21. LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE, STUDIO E RICERCA

21.1. LA COMUNICAZIONE DEL GARANTE: PROFILI GENERALI

L'attività di comunicazione e informazione svolta nel 2008 è stata principalmente volta a sviluppare nell'opinione pubblica la consapevolezza che la protezione dei dati personali non è un *"lusso"* del sistema, ma un diritto fondamentale nell'odierna società globalizzata e tecnologica.

È stata privilegiata un'informazione ed una comunicazione tanto più divulgativa, quanto attenta all'uso di un linguaggio rigoroso, in particolare sui grandi temi legati alla protezione dei dati quali: la messa in sicurezza delle grandi banche dati pubbliche e private; la conservazione dei dati di traffico telefonico; le intercettazioni; le investigazioni difensive; gli archivi di consulenti e periti dei magistrati; il ricorso sempre più massiccio a sistemi di videosorveglianza per finalità di sicurezza, soprattutto in ambito locale; la protezione delle reti di telecomunicazione e comunicazione elettronica; la tutela dei minori su Internet e il fenomeno *social network*; l'uso dei dati genetici; il ricorso sproporzionato o generalizzato a tecniche di raccolta di dati biometrici.

Medesimo impegno è stato posto anche riguardo a questioni di più immediato interesse sociale quali, ad esempio: lo stop alla diffusione su Internet dei redditi dei contribuenti; le misure a protezione dell'Anagrafe tributaria; la regolamentazione della propaganda elettorale; il rispetto della dignità delle persone nelle strutture sanitarie; le sperimentazioni cliniche; la tutela della riservatezza negli alberghi; il corretto uso dei dati dei condòmini; la profilazione dei gusti e delle abitudini dei consumatori e le *"carte di fedeltà"*; l'informazione televisiva e il disagio sociale; immigrazione e censimento dei campi nomadi.

L'Autorità ha mantenuto ancora un alto livello di attenzione ed informazione a tutela dei lavoratori, tenendo comunque conto delle esigenze di semplificazione degli adempimenti per imprese e pubbliche amministrazioni.

Costante, infine, è stato l'impegno nel ricercare il giusto equilibrio nel delicato rapporto tra diritto di cronaca e diritti fondamentali della persona e massima attenzione è stata posta alla tutela di donne e minori vittime di violenze sessuali.

Alcune cifre

La presenza sui *media* delle tematiche riguardanti la protezione dei dati personali ed in particolare l'attività del Garante, ha mantenuto una costante crescita. Nel periodo dal 1 gennaio al 31 dicembre 2008 il Servizio relazioni con i mezzi di informazione ha selezionato oltre ventiquattromila articoli di interesse dell'Autorità. Sulla base della rassegna stampa prodotta giornalmente, le pagine dei maggiori quotidiani e periodici nazionali, dei principali quotidiani locali e dei *media on-line*, che hanno dedicato spazio alle questioni legate generalmente alla *privacy*, sono state oltre ottomilaquattrocento, delle quali tremilaottocento dedicate esclusivamente all'attività del Garante. Le prime pagine rivolte ai temi della protezione dei dati personali sono state circa ottocentoventotto (di cui quattrocentotrentuno riguardanti la sola Autorità). Numerose sono state le interviste, gli interventi e le dichiarazioni pubblicate sulla carta stampata (quattrocentoquattordici) e andate in onda su tv e radio nazionali e locali (centotrentacinque).

21.2. I PRODOTTI INFORMATIVI

Nel 2008 l'Autorità ha diramato cinquantaquattro Comunicati stampa e diciannove *Newsletter*.

La *Newsletter*, giunta al suo 10° anno di pubblicazione (per un totale di trecentodiciassette numeri e millenovantanove notizie) è lo strumento giornalistico del quale il Garante si avvale per informare, in modo ampio ed approfondito, dei provvedimenti adottati e della propria attività nazionale ed internazionale. La consultazione *on-line* e l'invio telematico ad un numero sempre crescente di abbonati (istituzioni, pubbliche amministrazioni, imprese, liberi professionisti, privati cittadini) hanno notevolmente ampliato la diffusione della *Newsletter* e favorito l'apprezzamento da parte di un vasto pubblico.

Il *Cd-rom* del Garante *"Il Garante e la protezione dei dati personali"* giunto alla XVIII edizione si apre con una presentazione multimediale dell'attività, le funzioni e l'organizzazione dell'Autorità. Al suo interno sono disponibili diverse informazioni sull'Autorità, il Glossario e una sezione *"Temi"* con schede informative su argomenti di particolare interesse o attualità. Come nelle precedenti edizioni, nell'archivio aggiornato sono disponibili, in forma integrale e nell'originaria veste editoriale, le pubblicazioni dell'Autorità.

Altre due aree tematiche, *"Normativa"* e *"Informazione"*, permettono di accedere ai testi della normativa nazionale ed internazionale, ai comunicati stampa ed alla raccolta completa delle *Newsletter*. L'archivio ipertestuale realizzato in formato *pdf* consente la consultazione con funzioni di ricerca *"full text"*.

Il *Cd-rom* rappresenta un strumento ormai conosciuto ed atteso da amministrazioni pubbliche, imprese, liberi professionisti e cittadini. In occasione della Conferenza dei Garanti europei, svoltasi a Roma in primavera, il Servizio relazioni con i mezzi di informazione ha realizzato un *Cd-rom* in lingua inglese contenente la raccolta della normativa italiana ed europea sulla protezione dei dati personali, distribuito ai numerosi ospiti internazionali intervenuti alla Conferenza.

L'impegno per una comunicazione semplice e diretta principalmente al cittadino trova concreta applicazione nella realizzazione dei *dépliant* divulgativi in grado di illustrare i diversi temi connessi alla protezione dei dati personali. Ai nove pieghevoli finora realizzati si è aggiunto quello dedicato alla difesa della *privacy* in ambito sanitario: il pieghevole è stato tradotto anche in lingua inglese, francese e tedesca per essere fruibile anche dai molti cittadini stranieri presenti sul nostro territorio. Il progetto di comunicazione istituzionale proseguirà con la realizzazione di una ulteriore serie di *dépliant* relativi a diverse tematiche (*social network*, scuola, lavoro, condominio).

21.3. I PRODOTTI EDITORIALI

Il notiziario bimestrale "*Garante privacy.it*", giunto al sesto anno, e destinato a personalità del mondo istituzionale ed imprenditoriale, è caratterizzato da una comunicazione mirata ed essenziale, in grado di sottolineare l'attività dell'Autorità nei diversi settori di intervento, con particolare attenzione anche al panorama internazionale. Ciascun numero del bimestrale apre con un editoriale che affronta argomenti di attualità, a firma di uno dei quattro componenti del Garante.

L'Autorità già da alcuni anni – al fine di contribuire ulteriormente all'approfondimento dei temi legati alla *privacy* ed ai princìpi posti dalla normativa nazionale e comunitaria – ha realizzato la collana *"Contributi"*, nella quale sono pubblicati testi di appro-

fondimento sulle problematiche riguardanti la tutela della dignità della persona e la protezione dei dati personali. Attualmente la raccolta è composta da sette volumi.

21.4. GLI INCONTRI INTERNAZIONALI

Nel 2008 il Garante ha ospitato l'annuale Conferenza europea delle autorità garanti per la protezione dei dati personali (*Spring Conference*). L'incontro si è svolto a Roma il 17 e 18 aprile ed ha visto la partecipazione dei rappresentanti di trentotto Paesi. I lavori – articolati in sei sessioni ciascuna introdotta da un contributo video affidato a personalità del mondo delle istituzioni, del diritto e della ricerca – si sono focalizzati su tre grandi temi: sicurezza, nuove tecnologie, globalizzazione dell'economia.

La globalizzazione e l'uso delle nuove tecnologie portano con sé, oltre a nuove potenzialità, anche nuove minacce per i diritti delle persone: a fronte di una maggiore richiesta di sicurezza si tende, sempre più, ad estendere l'uso dei dati personali. Il presidente Francesco Pizzetti ha sottolineato, in questa sede, come il necessario livello di controllo e sorveglianza non deve diventare un ostacolo alla circolazione o restringere gli spazi di libertà.

Ad ottobre, in Lussemburgo, il presidente Pizzetti – in qualità di presidente del "*Working Party on Police and Justice*", Wppj (Gruppo che riunisce i Garanti europei incaricato di seguire le problematiche connesse all'attività di collaborazione giudiziaria) – ha incontrato Jacques Barrot, vice presidente della Commissione europea e commissario europeo per la Giustizia, la libertà e la sicurezza. Al centro dei colloqui, il lavoro svolto dai Garanti europei per la protezione dei dati personali nell'ambito della cooperazione giudiziaria e di polizia tra i Paesi dell'Ue e le prospettive aperte dal Trattato di Lisbona.

Dal 15 al 17 ottobre il Collegio dell'Autorità ha partecipato a Strasburgo alla 30° Conferenza Internazionale delle Autorità Garanti, dedicata quest'anno al tema "*Proteggere la privacy in un mondo senza confini*". Alla Conferenza, che ogni anno riunisce le Autorità per la protezione dei dati personali provenienti da ogni continente, sono stati affrontati numerosi temi che vanno dalle problematiche di natura economica (*privacy* come risorsa e non come ostacolo per le imprese), al rapporto fra *privacy* e crescente pubblicità delle informazioni personali (*social network*); dalla corsa verso la creazione di banche dati sem-

pre più estese per finalità di sicurezza, all'esigenza di mettere in atto strategie mirate di informazione e sensibilizzazione per i più giovani.

Il presidente Pizzetti a febbraio, a Sofia, ha partecipato al seminario sulla Protezione dei dati personali in Europa, organizzato dall'Autorità spagnola e bulgara; a maggio, a Parigi, è intervenuto al Convegno sulla Protezione dei dati personali nella ricerca biomedica e farmacologica.

Il segretario generale Giovanni Buttarelli, a maggio, ha partecipato all'incontro *"Doing no evil"* presso il Parlamento europeo. In tale occasione il cons. Buttarelli ha espresso forte preoccupazione per possibili future minacce per la protezione dei dati personali, che potrebbero derivare dalla possibilità di navigare in Internet attraverso il cellulare.

21.5. LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Profili di carattere generale

L'Ufficio relazioni con il pubblico cura la conoscenza della disciplina in materia di trattamento dei dati personali e si pone come struttura di raccordo tra il cittadino e l'Autorità.

Gli uffici per le relazioni con il pubblico sono stati istituiti, come è noto, dall'art. 12 del d.lg. 3 febbraio 1993, n. 29 (ora art. 11, del d.lg. 30 marzo 2001, n. 165), quale risposta a una duplice esigenza, già messa in luce dalle precedenti leggi 7 agosto 1990, n. 241, e 8 giugno 1990, n. 142: da un lato, dare veste istituzionale all'emergente cultura della trasparenza amministrativa e della qualità dei servizi; dall'altro, fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini.

Successivamente, la legge 7 giugno 2000, n. 150, portando a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90, individua nell'Urp, uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possono espletare le funzioni di comunicazione e relazione con il pubblico.

Il personale preposto all'Ufficio delle relazioni con il pubblico ha il compito di dare piena visibilità all'attività dell'Autorità, garantendo al cittadino sia la possibilità di partecipare e accedere alle diverse fasi procedimentali attraverso le forme di coinvolgimento

espressamente regolamentate, sia il costante aggiornamento sulle tematiche di interesse dell'Autorità.

In particolare l'Urp del Garante per la protezione dei dati personali svolge compiti:

- di informazione sulle disposizioni normative in materia di protezione dati personali, in particolare sugli adempimenti previsti dal Codice e sulle forme di tutela attivabili davanti all'Autorità;
- di comunicazione esterna attraverso una vera e propria attività di diffusione della cultura della *privacy* e di formazione degli utenti;
- propedeutici all'accesso dei cittadini agli atti amministrativi;
- di ascolto e misurazione della qualità dei servizi forniti;
- di comunicazione interna;
- di comunicazione interistituzionale, attraverso l'attivazione di flussi informativi tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle diverse Autorità ed amministrazioni.

Sempre più rilevante e di grande ausilio è la strumentazione tecnologica, grazie alla quale è stata attuata una nuova modalità di comunicazione telematica sia nei rapporti con l'utente che internamente tra gli uffici della stessa Autorità.

La soddisfazione degli utenti dell'Ufficio è legata innanzitutto alla continuità del servizio nonché alla celerità e completezza delle informazioni fornite.

Nel corso dell'anno sono state ricevute numerose manifestazioni di gradimento, che permettono di confermare una stretta correlazione tra *"qualità erogata"* e *"qualità percepita"*.

L'attività dell'Ufficio relazioni con il pubblico

L'attività dell'Urp si può suddividere in tre grandi aree:

- semplificazione, ovvero agevolazione del rapporto con il cittadino, dall'accesso ai documenti, alla semplificazione dei messaggi rivolti all'utenza (modulistica), all'avvio dei procedimenti per la tutela dei diritti davanti al Garante;
- comunicazione e gestione integrata dei rapporti con l'utenza, come la raccolta delle segnalazioni e delle istanze e la pubblicizzazione dell'attività dell'Autorità, in un rapporto di scambio continuo e circolare;
- informazione, con particolare cura nei messaggi direttamente riferiti all'utenza tra-

mite mezzi di comunicazione ordinari e anche più diretti come il contatto telefonico o la posta elettronica, compreso il sito *web*.

L'attività dell'Ufficio relazioni con il pubblico si è consolidata nel 2008 con l'entrata in vigore del Regolamento n. 1 del 2007 (*G.U.* 9 gennaio 2008, n. 7 [doc. *web* n. 1477480]) concernente le procedure interne all'Autorità aventi rilevanza esterna, finalizzato allo svolgimento dei compiti demandati al Garante, il cui art. 18 disciplina la trattazione dei quesiti e delle richieste di parere.

Si conferma anche per il 2008 l'interesse della pubblica opinione per le tematiche legate alla *privacy*. Siffatto interesse è rilevabile dal crescente numero dei contatti registrati nel corso dell'anno, specie in occasione di fatti che hanno suscitato grande risonanza sui mezzi d'informazione, con numerose richieste di chiarimenti da parte dei cittadini, anche semplicemente mossi dal desiderio di esprimere le proprie posizioni o rimostranze.

Si richiamano, a mero titolo esemplificativo, le centinaia di *e-mail* di commento e/o di richiesta di intervento pervenute all'Urp in occasione della diffusione, tramite il sito *web* dell'Agenzia delle Entrate, dei dati concernenti le dichiarazioni dei redditi per l'anno 2005 dei contribuenti italiani sia prima che dopo i correlati ripetuti interventi del Garante.

È sempre molto alta l'attenzione dei cittadini verso l'attività del Garante rivolta a stroncare il fenomeno delle telefonate pubblicitarie, dette anche telefonate indesiderate.

Numerose segnalazioni continuano a pervenire al riguardo all'Ufficio relazioni con il pubblico che, d'intesa con il dipartimento competente, ha avviato una prima fase d'istruttoria, volta alla verifica/integrazione degli elementi necessari per aprire la procedura.

Molti sono, inoltre, gli episodi di cronaca che, per il clamore suscitato e la grande rilevanza dei temi, hanno indotto l'Autorità a intervenire, talvolta a più riprese e in maniera decisa. Così, il caso della studentessa inglese trovata uccisa a Perugia il 2 novembre 2007, le inchieste di Garlasco, le intercettazioni che hanno riguardato noti esponenti della vita politica italiana sono solo taluni episodi tra i più rappresentativi che hanno visto impegnato anche l'URP per ricevere le diverse istanze dei cittadini.

I contatti complessivamente registrati nel periodo di riferimento, trentaseimilatrecen-

tottanta, sono diversamente distribuiti rispetto al 2007: così, mentre rimane sostanzialmente invariato il numero dei contatti telefonici (intorno ai quindicimila) sono leggermente diminuiti i visitatori (millecento a fronte dei millecinquecentocinquanta del 2007), segno di un evidente preferenza per i contatti a mezzo del telefono e della posta elettronica. L'entrata in vigore del Regolamento sulle procedure interne sopra citato ha comportato un notevole incremento dei fascicoli trattati (ottocentottantatre nel 2008 a fronte dei seicentottantanove relativi all'anno 2007).

L'attività del servizio relazioni con il pubblico è frutto di un'attenta progettazione, sia in fase strategica, sia in fase operativa, in funzione delle specificità che caratterizzano il contesto di riferimento. Il pacchetto di servizi, gli strumenti operativi, i processi di lavoro, le professionalità impiegate, ed anche la logistica e l'arredo fan parte di un progetto complessivo contribuendo in modo sinergico all'assolvimento di funzioni definite e obiettivi organizzativi prestabiliti.

Tematiche d'interesse

Le tematiche più ricorrenti che, nel periodo in esame, sono state oggetto di richieste da parte dei cittadini e delle amministrazioni pubbliche sono quelle relative agli adempimenti previsti dal Codice, al *marketing*, alle telefonate e alle *e-mail* pubblicitarie, alla propaganda elettorale (che ha impegnato l'ufficio in occasione delle elezioni politiche e amministrative avvenute nel mese di aprile 2008), al lavoro, al condominio ed alla videosorveglianza, cui l'ufficio ha provveduto dando pronto riscontro attraverso la predisposizione di note tipo o attraverso il contatto telefonico.

In sintesi è stata riscontrata una notevole affluenza del pubblico presso la sede dell'Ufficio in prossimità delle numerose scadenze correlate agli adempimenti previsti dal Codice. In particolare, in prossimità della scadenza annuale dei termini relativi alle nuove misure minime di sicurezza, si continua a registrare un rilevante incremento di quesiti specifici e di richieste di chiarimenti, anche alla luce delle recenti modifiche normative intervenute con la legge n.133 del 2008, il cui art. 29 ha modificato tra l'altro, l'art. 34 del Codice, prevedendo, per taluni titolari di trattamento, misure di sicurezza semplificate (art. 34 comma 1-*bis* del Codice).

Anche quest'anno numerosi sono stati i quesiti pervenuti dagli enti locali in materia

di accesso agli atti amministrativi e, in particolare, di accesso da parte dei consiglieri comunali.

Tra le tematiche che hanno suscitato maggiore interesse il trattamento dei dati personali dei lavoratori per finalità di gestione del rapporto di lavoro, nonché il trattamento dei dati personali della clientela in ambito bancario, soprattutto con riguardo all'accesso alla documentazione bancaria.

Si segnala, infine, la delicata problematica relativa alle intercettazioni e divulgazioni di comunicazioni telefoniche. In numerose occasioni il Garante ha richiamato i mezzi d'informazione al rispetto dei princìpi di essenzialità e proporzionalità dell'informazione, con particolare riguardo alla tutela della dignità e dell'immagine, personale e professionale, delle persone terze citate nelle conversazioni telefoniche.

Nella seconda metà dell'anno di riferimento, sono pervenute molte segnalazioni sul trattamento dei dati nei cosiddetti *"Social network"* (*Facebook*, *MySpace*, *ecc.*), che rappresentano importanti strumenti d'innovazione sociale, e di scambio di opinioni ed informazioni per un numero crescente di persone, ma che comportano gravi rischi ed incognite che vanno dall'uso distorto dei dati a veri e propri furti d'identità.

21.6. LE MANIFESTAZIONI E LE CONFERENZE

Per promuovere la conoscenza della legge il Garante ha confermato – anche nel corso del 2008 – la sua presenza in importanti manifestazioni.

A maggio, con il proprio *stand*, l'Autorità ha partecipato alla XIX edizione del *Forum Pa*. Sulla base dei dati forniti dagli organizzatori, la manifestazione ha registrato complessivamente l'afflusso di circa trentaseimila visitatori e lo *stand* del Garante è stato visitato da una media giornaliera di circa trecento/quattrocento visitatori.

Il segretario generale Buttarelli, è intervenuto al convegno *"Tecnologie e privacy nel rapporto di lavoro pubblico. Il corretto utilizzo degli strumenti tra esigenze di efficienza ed economicità e diritti della personalità"*.

Il vice presidente dell'Autorità, Giuseppe Chiaravalloti, ad ottobre è intervenuto al *workshop* organizzato da *"Consumers' Forum"*, dedicato quest'anno al tema *"Authority:*

quali strategie per i prossimi anni"; a novembre ha partecipato in qualità di relatore al XXVIII Convegno nazionale sul "*Sistema demografico: risorsa per la semplificazione, la sicurezza dello Stato e la convivenza civile*".

Il 28 gennaio è stata celebrata in tutta Europa la seconda *"Giornata europea della protezione dei dati personali"*. L'iniziativa, promossa dal Consiglio d'Europa con il sostegno della Commissione europea e di tutte le Autorità europee per la protezione dei dati personali, è volta a sensibilizzare i cittadini europei sui diritti legati alla tutela della vita privata e delle libertà fondamentali di ciascun individuo. L'Autorità italiana, per celebrare questo secondo appuntamento dedicato al tema *"Privacy e mondo della scuola"*, ha organizzato, in collaborazione con il Ministero della pubblica istruzione, incontri con le scuole superiori presso alcuni uffici scolastici regionali. Francesco Pizzetti a Torino, Giuseppe Chiaravalloti a Catanzaro, Mauro Paissan a Roma e Giuseppe Fortunato a Napoli, hanno trattato le tematiche della protezione dei dati personali legate al mondo giovanile, per stimolare l'attenzione dei giovani ad un uso consapevole delle nuove tecnologie. Durante gli incontri, ai quali hanno partecipato dirigenti scolastici, insegnanti e studenti è stato proiettato anche un video divulgativo sull'attività del Garante e sui temi generali legati alla *privacy*. A tutti gli intervenuti sono stati distribuiti *gadget* realizzati per l'evento.

Al *Data Privacy Day 2008*, equivalente americano della Giornata europea, svoltosi presso la Duke University (North Carolina) ha partecipato il segretario generale Buttarelli.

Il Laboratorio *Privacy* e Sviluppo (*v. par.* 21.9), istituito presso il Garante su iniziativa dell'avv. Giuseppe Fortunato e da lui stesso coordinato, è entrato a far parte dei cento *"casi di successo"* segnalati nel Terzo rapporto Eurispes sulle eccellenze in Italia.

21.7. IL SERVIZIO STUDI E DOCUMENTAZIONE

La redazione della Relazione annuale

Come negli anni scorsi, il Servizio studi ha coordinato la predisposizione del testo della *Relazione* annuale per la presentazione al Parlamento, avvalendosi della preziosa collaborazione della Redazione *web*.

L'attività in parola, specifico compito istituzionale del Garante, ha costituito occasione di analisi degli atti e delle iniziative adottati, nonché di catalogazione dei provvedimenti