

corsi e selettive appare particolarmente significativo ove si consideri che sono state immesse in servizio complessivamente diciotto unità, di cui solo tre con contratto a tempo determinato, mentre sono *in itinere* ulteriori due assunzioni e le procedure per incrementare di quattro unità la dotazione organica dei funzionari.

Nel periodo considerato si è reso necessario ricorrere ad alcuni incarichi di collaborazione occasionali, in particolare per la predisposizione dei flussi documentali necessari per attuare i regolamenti interni del Garante sui procedimenti aventi rilevanza esterna previsti dal Codice, nonché per attività di supporto ai dipartimenti amministrativi in tema di bilanci e di trattamenti pensionistici e ai componenti del Garante.

L'Autorità si è avvalsa delle convenzioni Consip, conferendo in *insourcing* alcune attività di natura esecutiva che non richiedono un apporto lavorativo di elevato contenuto professionale (*ad es.*, per l'attività di portineria e per compiti ausiliari).

Nel periodo considerato, l'Autorità si è avvalsa, altresì, di un servizio di controllo interno presieduto da un dirigente della Ragioneria generale dello Stato e composto da un magistrato della Corte dei Conti e da un dirigente generale in quiescenza della medesima Ragioneria generale.

#### **22.4. IL SETTORE INFORMATICO E TECNOLOGICO**

Nel 2008 il Dipartimento risorse tecnologiche ha continuato l'attività strumentale volta allo sviluppo del sistema informativo dell'Autorità, di cui ha curato direttamente la manutenzione e il funzionamento, fornendo assistenza agli utenti, pur nel crescente coinvolgimento nei processi lavorativi dell'Autorità, in forma di consulenza interna nell'ambito della trattazione di procedimenti o nell'elaborazione di provvedimenti e pareri dell'Autorità, in collaborazione con le unità organizzative dell'Ufficio competenti dell'area giuridica.

Il personale del Dipartimento ha partecipato nel contempo alle attività ispettive, in collaborazione con il Dipartimento attività ispettive e sanzioni, con la realizzazione di accessi a banche dati, con l'analisi e lo studio dei materiali acquisiti e con la stesura di rapporti. Rilevante è stata anche la partecipazione a gruppi di lavoro, seminari e convegni

internazionali, in collaborazione con il Servizio relazioni comunitarie e internazionali, e alle attività di divulgazione e comunicazione dell'Autorità.

Sviluppo del  
sistema  
informativo e dei  
servizi ICT

Successivamente all'approvazione dei regolamenti sui procedimenti amministrativi dell'Autorità, nel giugno 2008 è stata avviata l'implementazione del sistema informatico per la gestione del *workflow* documentale, che si integrerà con il sistema di protocollo informatico già disponibile consentendo, una ancora più agevole trattazione informatica dei procedimenti.

È stata ulteriormente sviluppata la piattaforma di reportistica *on-line* per l'Ufficio, integrandola con i *database* e con i sistemi applicativi in funzione di una maggiore fruibilità delle informazioni sulle prestazioni, mentre è stata avviata la digitalizzazione dei servizi della Biblioteca, con particolare riferimento ai *database on-line* e alle opere fruibili in abbonamento sulla rete.

È proseguita con accresciuta intensità l'attività di *help-desk* interno e di assistenza tecnica per l'intero sistema informativo e per le esigenze informatiche dell'Ufficio.

Di particolare rilievo, nell'ambito degli sviluppi del sistema informativo, l'adesione dell'Autorità al Sistema pubblico di connettività (Spc) previsto dal codice dell'amministrazione digitale, che consente un efficiente funzionamento dei servizi *on-line* dell'Autorità, mentre con l'adesione al progetto Cns (Carta nazionale dei servizi) del Cnipa, si è perseguito il fine di dotare tutto il personale di *smart card* avanzate con possibilità di gestire certificati digitali emessi da diverse *Certification Authority*, anche interne, per scopi di firma digitale e *strong authentication*, oltre che fungere da *badge* per il rilevamento delle presenze.

La realizzazione di un moderno sistema di *streaming* di contenuti audiovisivi, basato su una piattaforma *standard de facto*, ha consentito di andare incontro alle esigenze di fruizione dell'Ufficio in corrispondenza di eventi che hanno visto la presenza o la partecipazione attiva dell'Autorità. Tra questi, la *Spring Conference* 2008, organizzata dal Garante, nel cui ambito il Dipartimento ha realizzato e gestito gli aspetti tecnici informatici e la connettività.

Anche nel corso del 2008 nessun incidente informatico è occorso nel dominio dell'Ufficio, e in particolare nessun evento relativo alla sicurezza ha mai prodotto danni o disservizi. Nessun *virus* informatico è penetrato sulla rete interna attraverso canali di rete o trasferimento da supporti, né si sono verificate perdite di dati cui non sia stato possibile porre rimedio con le ordinarie procedure di *backup* e *recovery*.

Impegno per  
la sicurezza  
informatica  
dell'Ufficio

Nell'ambito della formalizzazione di procedure esistenti e dell'individuazione di ulteriori margini di miglioramento è stata avviata un'attività di analisi propedeutica alla certificazione ISO 27001 delle procedure di gestione della sicurezza delle informazioni nel perimetro dell'Ufficio, unitamente a un'attività di *gap analysis* secondo i *Common Criteria* delle applicazioni informatiche esposte su rete pubblica.

Il Dipartimento ha fornito quotidiano supporto di consulenza alle unità dell'area giuridica dell'Ufficio, provvedendo all'analisi tecnica necessaria nella fase istruttoria dei procedimenti e dei provvedimenti dell'Autorità, curando con relazioni, note informative l'approfondimento di argomenti a contenuto informatico-tecnologico, partecipando a incontri e riunioni di lavoro in cui sono stati affrontati profili tecnologici di diversi casi affrontati dall'Autorità, tra i quali si evidenziano: la protezione dei dati e la sicurezza dei *social networks*; i servizi di posta elettronica e il fenomeno dello *spamming*, il rapporto tra dati anonimi e dati personali e i rischi di reidentificazione; le tecniche di *data mining*, di *data-warehousing*, di profilazione.

Attività di  
consulenza e  
cooperazione  
interne ed esterne

Per quanto riguarda la partecipazione all'azione amministrativa dell'Autorità, si citano, in particolare, i contributi dati nel corso dell'elaborazione dei provvedimenti in tema di *data retention* adottati anche ai sensi dell'art. 132 del Codice nel gennaio 2008 e successivamente aggiornati in seguito all'introduzione di modifiche legislative; dei provvedimenti di divieto di conservazione dei dati di traffico di navigazione *web* rivolti nel gennaio 2008 ad alcuni fornitori di servizi di accesso a Internet in seguito all'accertamento, a seguito di ispezioni, della presenza di cospicue raccolte di dati di traffico telematico presso alcuni operatori.

Sempre in tema di *data retention*, il Dipartimento ha contribuito all'elaborazione legislativa del d.lg. 109/2008 presso il Ministro per le politiche comunitarie, con la proposta di introduzione di numerazioni univoche per gli accessi alla rete Internet, partecipando

successivamente al gruppo di lavoro presso il Dipartimento della pubblica sicurezza del Ministero dell'interno sull'applicazione della disciplina tecnica introdotta e sul suo impatto sull'attività giudiziaria e di pubblica sicurezza.

Tra gli altri lavori più significativi del Dipartimento nel corso del 2008 si segnalano i contributi forniti all'elaborazione dei provvedimenti del Garante in tema di: divieto di trattamento dei dati relativi agli indirizzi Ip e ad altre informazioni riguardanti le connessioni a reti *peer-to-peer* nell'ambito di azioni giudiziarie di tutela del diritto d'autore (*Prov. 28 febbraio 2008* [doc. *web* n. 1495246]); prescrizioni all'Agenzia delle entrate relative all'adeguamento dei sistemi di sicurezza dell'anagrafe tributaria rispetto all'accesso alle informazioni da parte di enti esterni (*Prov. 18 settembre 2008* [doc. *web* n. 1549548]); semplificazione di taluni adempimenti in ambito pubblico e privato rispetto a trattamenti per finalità amministrative e contabili (*Prov. 19 giugno 2008* [doc. *web* n. 1526724]); semplificazione delle misure minime di sicurezza, individuando tra le misure previste dal "Disciplinare tecnico", Allegato B. al Codice quelle suscettibili di applicazione semplificata (*Prov. 27 novembre 2008* [doc. *web* n. 1571218]); rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (Raee), nel cui ambito sono state individuate modalità sicure di cancellazione *software* dei dati e procedure di demagnetizzazione (*Prov. 13 ottobre 2008* [doc. *web* n. 1571514]); linee-guida per i trattamenti di dati personali nell'ambito delle sperimentazioni cliniche di medicinali (*Prov. 24 luglio 2008* [doc. *web* n. 1544575]); verifica preliminare *ex art. 17* del Codice in tema di riconoscimento vocale e gestione di sistemi informatici (*Prov. 28 febbraio 2008* [doc. *web* n. 1501094]); pareri resi dal Garante su provvedimenti del Governo e di pubbliche amministrazioni riguardanti l'attuazione del codice dell'amministrazione digitale.

Il Dipartimento ha inoltre curato direttamente l'elaborazione delle prescrizioni relative agli amministratori di sistema (*Prov. 27 novembre 2008* [doc. *web* n. 1577499]) e ha offerto continuo supporto, in collaborazione con l'Urp, nelle risposte a quesiti e richieste di chiarimento, provvedendo all'elaborazione delle *Frequently asked questions (Faq)* pubblicate sul sito ufficiale dell'Autorità e contribuendo all'analisi delle richieste pervenute a seguito della consultazione pubblica avviata nell'aprile 2009.

Nel corso del 2008, nonostante l'accresciuta mole di lavoro sul fronte della consulenza interna, il Dipartimento ha continuato in modo proficuo la collaborazione con le altre unità organizzative dell'Ufficio e, in particolare, con dipartimenti giuridici e il Dipartimento attività ispettive e sanzioni.

Contributi  
all'attività  
ispettiva

Il Dipartimento ha contribuito significativamente allo svolgimento di ispezioni e accertamenti in collaborazione con il Dipartimento attività ispettive e sanzioni, partecipando, tra le altre, alle verifiche ispettive sul sistema informativo della fiscalità gestito dall'Agenzia delle entrate, contribuendo all'individuazione delle criticità e delle conseguenti misure di sicurezza e di adeguamento da mettere in atto relativamente agli accessi da parte degli enti esterni alla *cd. "anagrafe tributaria"* (poi oggetto di prescrizioni nell'ambito dei *provvedimenti* adottati dal Garante il 18 settembre 2008 [doc. *web* n. 1549548] e il 26 marzo 2009 [doc. *web* n. 1605576]).

Ha inoltre partecipato agli accertamenti ispettivi sugli istituti di credito, verificando nello specifico la struttura degli archivi, le tipologie di informazioni trattate, le procedure riguardanti gli accessi ai sistemi e alle applicazioni, i sistemi di autenticazione, le abilitazioni e le autorizzazioni degli utenti, le applicazioni utilizzate, le misure di sicurezza; ad accertamenti sugli operatori telefonici; alle attività ispettive in materia di riscossione.

Ha partecipato all'attività internazionale nell'ambito dell'Ue *Working Party* Art. 29, dell'Oecd *Working Party on Information Security and Privacy*, del Consiglio d'Europa, con studio di documenti e produzione di rapporti. Ha partecipato ai lavori del *Technology Subgroup* nel WP Art. 29. Ha contribuito alla stesura della *checklist* per le attività di verifica concordate a livello comunitario relativamente al recepimento, da parte degli Stati membri, della direttiva europea 24/2006/Ce sulla *data retention* di dati di traffico telefonico e telematico, nonché alle attività connesse alla revisione del quadro normativo e *privacy*.

Contributi  
all'attività  
internazionale

## 22.5. IL MONITORAGGIO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA E IL SUPPORTO AL CONTROLLO INTERNO

Nel corso del 2008 è proseguito, a cura della “Unità *raccolta dati, flussi informativi e supporto al controllo interno*”, il monitoraggio dell'attività svolta dalle unità organizzative dell'area giuridica dell'Ufficio.

La rilevazione, con cadenza mensile, fornisce dati analitici sul volume di affari assegnato a ciascuna unità organizzativa e sulle trattazioni effettuate, correlate alla concreta disponibilità delle risorse umane, utilizzate nei diversi processi di lavoro.

Nella logica della “*gestione per obiettivi*”, i *report* prodotti sono volti alla programmazione dei dirigenti, prevenendo eventuali “*picchi*” di domanda, consentendo all'Autorità, ad ogni livello di responsabilità, di adottare con tempestività le misure organizzative più opportune.

Nel periodo considerato, è stata avviata una riflessione per migliorare l'attività di rilevazione, in considerazione dell'esigenza di assicurare un monitoraggio costante dei procedimenti amministrativi aventi rilevanza esterna (disciplinati dai regolamenti interni 1 e 2/2007) e, in sintonia con le indicazioni fornite dal Servizio di controllo interno, di avviare una rilevazione dei prodotti e dei processi di lavoro – distinti per tipologie di procedimenti – estesa a tutte le unità organizzative dell'Ufficio.

**23. DATI STATISTICI (\*)**

| <b>SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ DELL'AUTORITÀ</b>                                 |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Numero complessivo dei provvedimenti collegiali adottati                               | 524   |
| Ricorsi decisi (art. 145 del Codice)                                                   | 321   |
| Pareri a Presidenza del Consiglio dei ministri e ministeri (art. 154 del Codice)       | 32    |
| Altri provvedimenti collegiali sul trattamento dei dati personali                      | 171   |
| Notificazioni pervenute nell'anno 2008                                                 | 1246  |
| Notificazioni pervenute dal 2004 al 31 dicembre 2008                                   | 16512 |
| Violazioni amministrative contestate                                                   | 338   |
| Sanzioni applicate con ordinanza di ingiunzione                                        | 52    |
| Violazioni penali segnalate all'autorità giudiziaria                                   | 12    |
| Riscontri a segnalazioni e reclami                                                     | 5252  |
| Risposte a quesiti                                                                     | 1058  |
| Ricorsi (definiti) ex art. 152 del Codice                                              | 198   |
| Opposizioni (definite) a provvedimenti del Garante                                     | 69    |
| Accertamenti e controlli effettuati direttamente presso i titolari del trattamento     | 500   |
| Altre richieste ai sensi dell'art. 157 del Codice                                      | 277   |
| Prescrizioni sulle misure minime di sicurezza (a fini di estinzione del reato)         | 26    |
| Provvedimenti su verifiche preliminari per trattamenti che presentano rischi specifici | 2     |
| Comunicazioni al Garante su flussi di dati tra p.a. o in temi di ricerca               | 19    |
| Pareri a soggetti pubblici sul trattamento dei dati sensibili e giudiziari             | 14    |
| Risposte ad atti di sindacato ispettivo e di controllo                                 | 0     |

1. Sintesi delle principali attività dell'Autorità

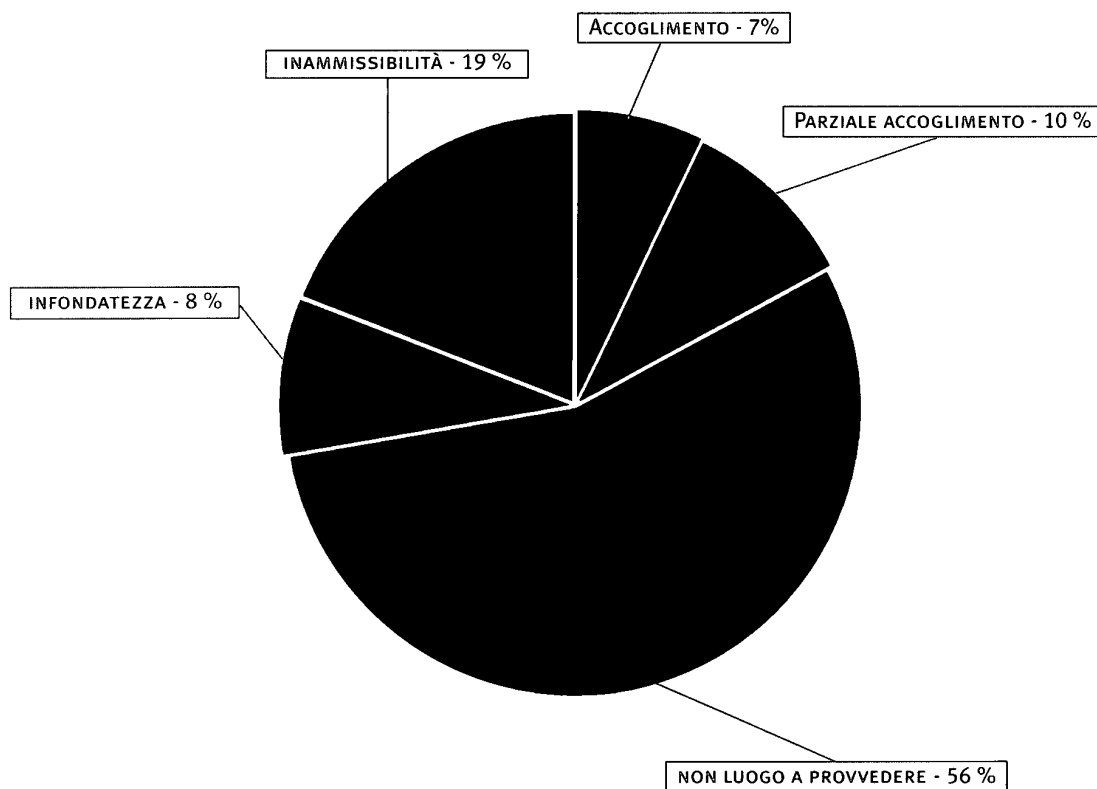
| <b>ALTRE ATTIVITÀ DELL'AUTORITÀ</b> |    |
|-------------------------------------|----|
| Comunicati stampa                   | 54 |
| <i>Newsletter</i>                   | 19 |
| <i>Cd-rom</i> (edizioni pubblicate) | 1  |
| Notiziario bimestrale               | 6  |
| <i>Dépliant</i>                     | 1  |
| Conferenze internazionali           | 4  |

2. Altre attività

(\*) Tutti i dati statistici riportati nella presente sezione sono riferiti all'anno solare 2008. Singole note indicano altri periodi o situazioni e casi specifici. I dati delle tabelle 8, 9, 10 si riferiscono ai fascicoli istituiti presso l'Ufficio

3. Tipologia  
delle decisioni  
sui ricorsi  
(tabella e grafico)

| DECISIONI SU RICORSI       |                |
|----------------------------|----------------|
| TIPI DI DECISIONE (1)      | NUMERO RICORSI |
| Accoglimento               | 23             |
| Parziale accoglimento      | 32             |
| Non luogo a provvedere (2) | 177            |
| Infondatezza               | 28             |
| Inammissibilità            | 61             |
| <b>Totale</b>              | <b>321</b>     |



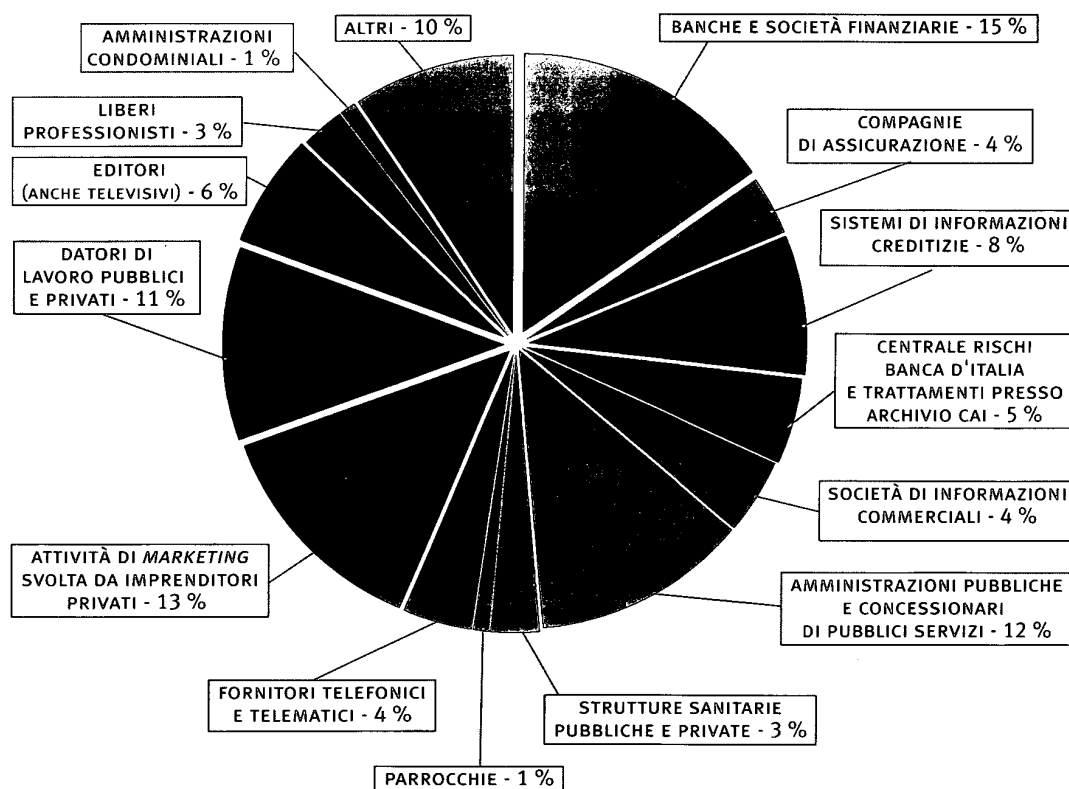
(1) Le decisioni sui ricorsi possono contenere più statuizioni in base alle diverse richieste presentate: la statistica prende in esame, in tali casi, la statuizione più "favorevole"

(2) Casi nei quali le richieste del ricorrente sono state soddisfatte nel corso del procedimento



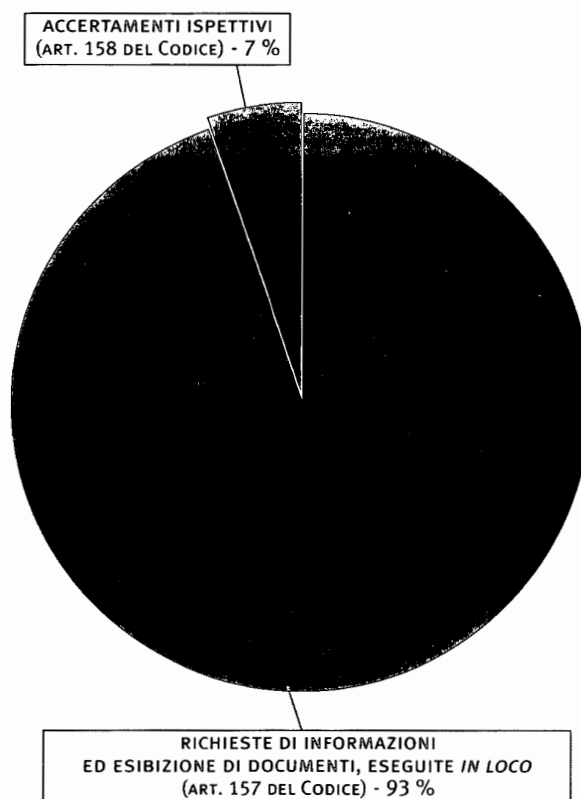
4. Suddivisione dei ricorsi in relazione alla categoria di titolari del trattamento (tabella e grafico)

| CATEGORIA DI TITOLARI                                            | NUMERO RICORSI |
|------------------------------------------------------------------|----------------|
| Banche e società finanziarie                                     | 49             |
| Compagnie di assicurazione                                       | 11             |
| Sistemi di informazioni creditizie                               | 26             |
| Centrale rischi Banca d'Italia e trattamenti presso archivio Cai | 16             |
| Società di informazioni commerciali                              | 14             |
| Amministrazioni pubbliche e concessionari di pubblici servizi    | 40             |
| Strutture sanitarie pubbliche e private                          | 9              |
| Parrocchie                                                       | 3              |
| Fornitori telefonici e telematici                                | 13             |
| Attività di <i>marketing</i> svolta da imprenditori privati      | 42             |
| Datori di lavoro pubblici e privati                              | 36             |
| Editori (anche televisivi)                                       | 21             |
| Liberi professionisti                                            | 8              |
| Amministrazioni condominiali                                     | 3              |
| Altri                                                            | 30             |
| <b>Totale</b>                                                    | <b>321</b>     |



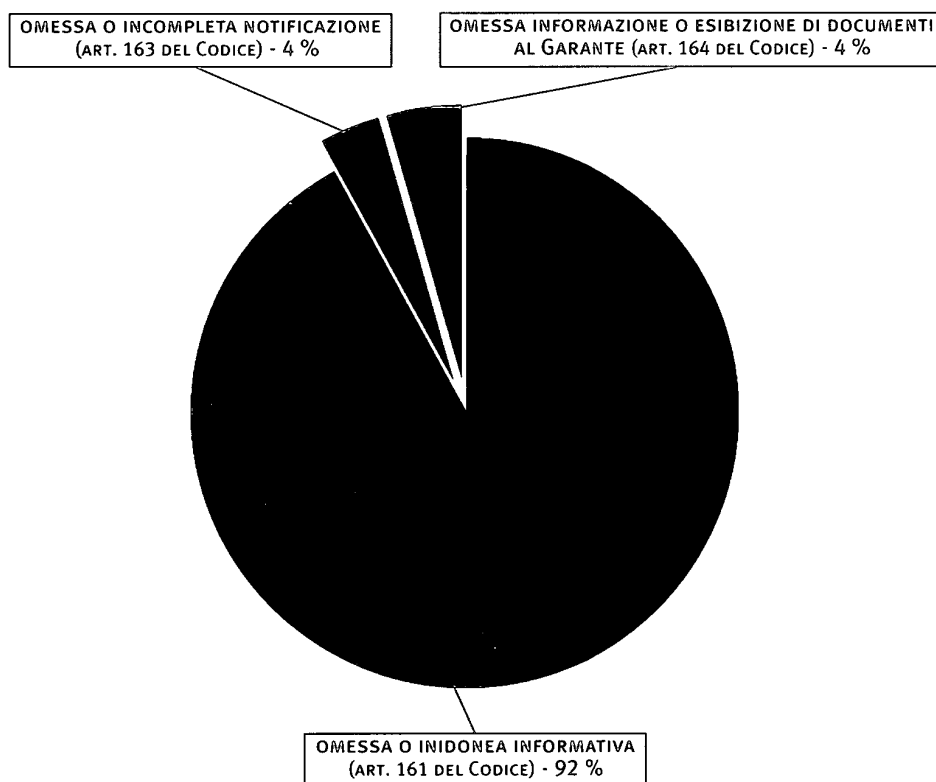
5. Accertamenti  
e controlli eseguiti  
(tabella e grafico)

| ACCERTAMENTI E CONTROLLI ESEGUITI DIRETTAMENTE PRESSO TITOLARI DEL TRATTAMENTO                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Richieste di informazioni ed esibizione di documenti, eseguite <i>in loco</i> (art. 157 del Codice) | 466        |
| Accertamenti ispettivi (art. 158 del Codice)                                                        | 34         |
| <b>Totale</b>                                                                                       | <b>500</b> |



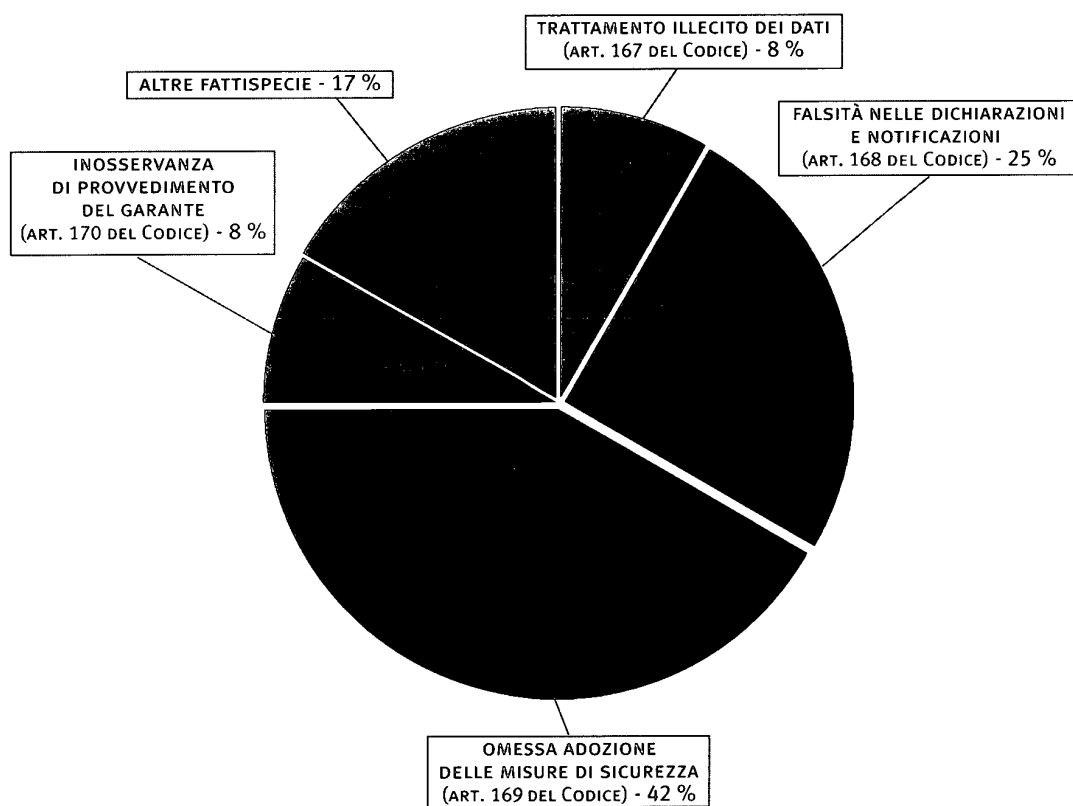
| VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE CONTESTATE                                           |            |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Omessa o inidonea informativa (art. 161 del Codice)                            | 311        |
| Omessa o incompleta notificazione (art. 163 del Codice)                        | 12         |
| Omessa informazione o esibizione di documenti al Garante (art. 164 del Codice) | 15         |
| <b>Totale</b>                                                                  | <b>338</b> |
| Somme versate a titolo di pagamento ridotto                                    |            |
|                                                                                | 1.061.843  |

6. Violazioni amministrative contestate (tabella e grafico)



7. Violazioni penali  
segnalate  
all'autorità  
giudiziaria  
(tabella e grafico)

| VIOLAZIONI PENALI SEGNALATE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA                                             |              |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|
|                                                                                                  | SEGNALAZIONI | PERSONE SEGNALATE |
| Trattamento illecito dei dati (art. 167 del Codice)                                              | 1            | 1                 |
| Falsità nelle dichiarazioni e notificazioni (art. 168 del Codice)                                | 3            | 3                 |
| Omessa adozione delle misure di sicurezza (art. 169 del Codice)                                  | 5            | 7                 |
| Inosservanza di provvedimento del Garante (art. 170 del Codice)                                  | 1            | 1                 |
| Altre fattispecie                                                                                | 2            | 2                 |
| <b>Totale</b>                                                                                    | <b>12</b>    | <b>14</b>         |
| Ammontare complessivo delle somme pagate in sede di "ravvedimento operoso" (art. 169 del Codice) |              | 335.329           |



8. Pareri  
(art. 154,  
comma 4,  
del Codice)

| PARERI (ART. 154, COMMA 4, DEL CODICE)                            |                              |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| TEMI                                                              | RISCONTRI RESI NELL'ANNO (1) |
| Attività di polizia, sicurezza nazionale e governo del territorio | 3                            |
| Giustizia                                                         | 2                            |
| Informatizzazione e banche dati della p.a.                        | 2                            |
| Formazione                                                        | 2                            |
| Dipendenti pubblici                                               | 2                            |
| Solidarietà sociale                                               | 3                            |
| Banche ed altre imprese                                           | 7                            |
| <b>Totale</b>                                                     | <b>21</b>                    |

(1) Inerenti anche ad affari pervenuti anteriormente al 2008

| TAVOLA DI COMPARAZIONE DELLE VOCI DI CLASSIFICAZIONE STATISTICA RELATIVAMENTE AI QUESITI RICEVUTI                                                                                                                                                  |                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| RELAZIONE ANNO 2007                                                                                                                                                                                                                                | RELAZIONE ANNO 2008                             |
| Albi ed elenchi pubblici                                                                                                                                                                                                                           | Albi, elenchi pubblici, anagrafe e stato civile |
| Anagrafe e stato civile                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |
| Carte identificative, codice fiscale e numeri di identificazione personale                                                                                                                                                                         |                                                 |
| Liste elettorali                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 |
| Registro dei protesti                                                                                                                                                                                                                              |                                                 |
| Dati (e fascicoli) personali di dipendenti                                                                                                                                                                                                         | Dati dei dipendenti e fascicoli personali       |
| Giornalismo (cronache giudiziarie; minori; pubblicazioni occasionali; trasmissioni radiofoniche e televisive; altre questioni)                                                                                                                     | Giornalismo                                     |
| Giustizia (accertamenti di polizia; casellario giudiziario e carichi pendenti; modalità per notifiche e comunicazioni; prove nel processo; pubblicità dei provvedimenti; raccolta di dati per finalità di difesa; altre questioni)                 | Giustizia e accertamenti di polizia             |
| Informatizzazione della p.a.                                                                                                                                                                                                                       | Internet e informatizzazione                    |
| Internet (foto in Internet; altre questioni; <i>newsgroup</i> ; <i>spamming</i> )                                                                                                                                                                  |                                                 |
| Rilevazioni biometriche                                                                                                                                                                                                                            | Rilevazioni biometriche                         |
| Sanità (cartelle cliniche; certificazioni di invalidità; certificazioni mediche; Hiv; monitoraggi sanitari; altre questioni)                                                                                                                       | Sanità e servizi di assistenza sociale          |
| Servizi di assistenza sociale                                                                                                                                                                                                                      |                                                 |
| Telefonia (chiamate di disturbo; elenchi telefonici; fatturazione dettagliata; localizzazione; <i>Sms</i> istituzionali; altre questioni)                                                                                                          | Telefonia                                       |
| Trasparenza (attività organi collegiali; legge n. 241/1990; altre questioni)                                                                                                                                                                       | Trasparenza                                     |
| Tributi (banche dati fiscali; canone Rai; contenuto dichiarazione dei redditi; altre questioni)                                                                                                                                                    | Tributi                                         |
| Uffici tributi locali                                                                                                                                                                                                                              |                                                 |
| Videosorveglianza (finalità di monitoraggio e controllo del traffico; finalità di prevenzione e repressione illeciti; finalità di rispetto disposizioni smaltimento rifiuti; finalità di sicurezza pubblica; da parte di privati; altre questioni) | Videosorveglianza                               |
| Indicatori di condizioni economiche                                                                                                                                                                                                                | Altro                                           |
| Lavoro (controlli difensivi del datore di lavoro)                                                                                                                                                                                                  |                                                 |
| Lavoro (controlli sul lavoro)                                                                                                                                                                                                                      |                                                 |
| Notificazioni in busta aperta                                                                                                                                                                                                                      |                                                 |
| Polizia municipale                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |
| Pubblicità esiti scolastici                                                                                                                                                                                                                        |                                                 |
| Raccolta dati in ambito assicurativo e banca dati Isvap                                                                                                                                                                                            |                                                 |
| Ricerca genetica e genealogica                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |
| Riservatezza della corrispondenza                                                                                                                                                                                                                  |                                                 |
| Sistemi informativi creditizi                                                                                                                                                                                                                      |                                                 |
| Test di maternità e paternità                                                                                                                                                                                                                      |                                                 |
| Trasporti pubblici                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |
| Zone a traffico limitato e parcheggi riservati                                                                                                                                                                                                     |                                                 |
| Altro                                                                                                                                                                                                                                              |                                                 |

9. Tavola di comparazione delle voci di classificazione statistica relativamente ai quesiti ricevuti

## 10. Quesiti

| QUESITI                                         |                     |                              |
|-------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|
|                                                 | PERVENUTI NELL'ANNO | RISCONTRI RESI NELL'ANNO (1) |
| <b>TOTALE</b>                                   | <b>348</b>          | <b>1.058</b>                 |
| TEMI PRINCIPALI                                 |                     |                              |
| Albi, elenchi pubblici, anagrafe e stato civile | 15                  | 100                          |
| Dati dei dipendenti e fascicoli personali       | 21                  | 55                           |
| Giornalismo                                     | 1                   | 12                           |
| Giustizia e accertamenti di polizia             | 4                   | 29                           |
| Internet e informatizzazione                    | 10                  | 39                           |
| Rilevazioni biometriche                         | 2                   | 11                           |
| Sanità e servizi di assistenza sociale          | 18                  | 102                          |
| Telefonia                                       | 10                  | 21                           |
| Trasparenza                                     | 11                  | 107                          |
| Tributi                                         | 8                   | 17                           |
| Videosorveglianza                               | 30                  | 87                           |

11. Tavola  
di comparazione  
delle voci  
di classificazione  
statistica  
relativamente  
a segnalazioni  
e reclami ricevuti

| TAVOLA DI COMPARAZIONE DELLE VOCI DI CLASSIFICAZIONE STATISTICA<br>RELATIVAMENTE A SEGNALAZIONI E RECLAMI RICEVUTI                                                                                                                                    |                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| RELAZIONE ANNO 2007                                                                                                                                                                                                                                   | RELAZIONE ANNO 2008                                |
| Albi ed elenchi pubblici                                                                                                                                                                                                                              | Albi, elenchi pubblici,<br>anagrafe e stato civile |
| Anagrafe e stato civile                                                                                                                                                                                                                               |                                                    |
| Carte identificative, codice fiscale e numeri di identificazione personale                                                                                                                                                                            |                                                    |
| Liste elettorali                                                                                                                                                                                                                                      |                                                    |
| Registro dei protesti                                                                                                                                                                                                                                 |                                                    |
| Altro (assicurazioni)                                                                                                                                                                                                                                 | Assicurazioni                                      |
| Altro (associazioni)                                                                                                                                                                                                                                  | Associazioni                                       |
| Altro (centrali rischi)                                                                                                                                                                                                                               | Centrali rischi                                    |
| Altro (condominio)                                                                                                                                                                                                                                    | Condominio                                         |
| Riservatezza della corrispondenza                                                                                                                                                                                                                     | Corrispondenza                                     |
| Altro (credito)                                                                                                                                                                                                                                       | Credito                                            |
| Dati (e fascicoli) personali di dipendenti                                                                                                                                                                                                            | Dati dei dipendenti<br>e fascicoli personali       |
| Giornalismo (cronache giudiziarie; dati contenuti in sentenze; foto<br>segnaletiche e di persone arrestate; minori; pubblicazioni occasionali;<br>trasmissioni radiofoniche e televisive; vittime di reato; altre questioni)                          | Giornalismo                                        |
| Giustizia (accertamenti di polizia; archivi di polizia; indagini del pubblico<br>ministero; modalità per notifiche e comunicazioni; prove nel processo;<br>pubblicità dei provvedimenti; raccolta di dati per finalità di difesa;<br>altre questioni) | Giustizia<br>e accertamenti di polizia             |
| Altro (imprese)                                                                                                                                                                                                                                       | Imprese                                            |
| Altro (informazioni commerciali)                                                                                                                                                                                                                      | Informazioni commerciali                           |
| Internet ( <i>Enum</i> ; foto in Internet; <i>newsgroup</i> ; <i>software</i> spia, <i>cookies</i> ;<br><i>spamming</i> ; altre questioni)                                                                                                            | Internet e informatizzazione                       |
| Lavoro (controlli difensivi del datore di lavoro; controlli sul lavoro)                                                                                                                                                                               | Lavoro                                             |
| Altro (lavoro)                                                                                                                                                                                                                                        |                                                    |
| Altro ( <i>marketing</i> )                                                                                                                                                                                                                            | <i>Marketing</i>                                   |

segue

(1) Inerenti anche ad affari pervenuti anteriormente al 2008

*segue*

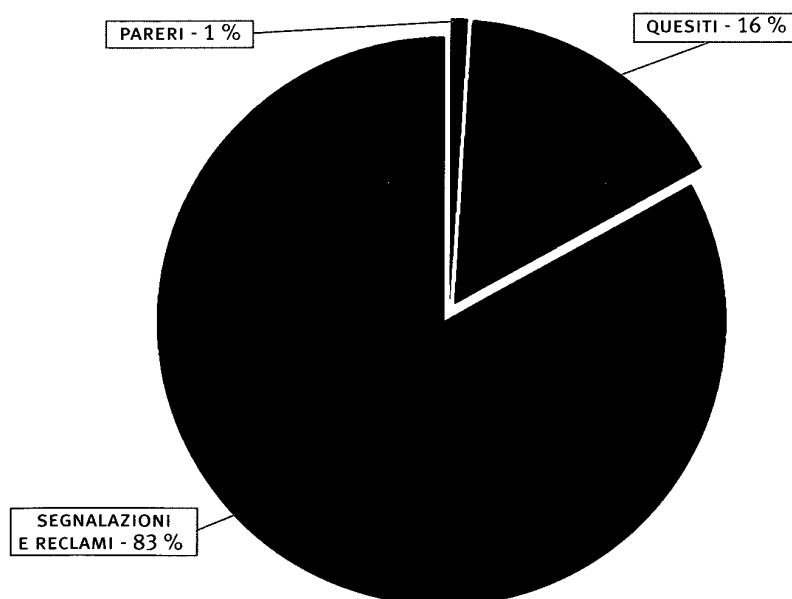
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Recapito pubblicità non gradita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pubblicità non gradita                 |
| Altro (recupero crediti)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Recupero crediti                       |
| Rilevazioni biometriche                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Rilevazioni biometriche                |
| Altro (biometria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                        |
| Sanità (cartelle cliniche; certificazioni di invalidità; certificazioni mediche; Hiv; monitoraggi sanitari; servizi di assistenza sociale; altre questioni)                                                                                                                                                                                          | Sanità e servizi di assistenza sociale |
| Telefonia (chiamate di disturbo; collegamenti a numerazioni con prefisso 709; elenchi telefonici; errata ricarica schede telefoniche; fatturazione dettagliata; <i>fax</i> indesiderati; localizzazione geografica; numeri riservati; servizi non richiesti; <i>Sms</i> anonimi; <i>Sms</i> istituzionali; <i>Sms</i> pubblicitari; altre questioni) | Telefonia                              |
| Trasparenza (attività organi collegiali; legge n. 241/1990; altre questioni)                                                                                                                                                                                                                                                                         | Trasparenza                            |
| Tributi (banche dati fiscali; canone Rai; contenuti delle dichiarazioni dei redditi; altre questioni)                                                                                                                                                                                                                                                | Tributi                                |
| Uffici (tributi locali)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |
| Videosorveglianza (finalità di monitoraggio e controllo del traffico; finalità di prevenzione e repressione illeciti; finalità di sicurezza pubblica; da parte di privati; altre questioni)                                                                                                                                                          | Videosorveglianza                      |
| Altro (videosorveglianza)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                        |
| Gas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Altro                                  |
| Indicatori di condizioni economiche                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                        |
| Licenze e autorizzazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                        |
| Mense e trasporti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                        |
| Notificazioni in busta aperta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                        |
| Polizia municipale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                        |
| Pubblicità esiti scolastici                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
| Smaltimento rifiuti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                        |
| <i>Test</i> di maternità e paternità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                        |
| Trasporti pubblici                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                        |
| Altro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                        |

12. Segnalazioni  
e Reclami

| SEGNALAZIONI E RECLAMI                          |                     |                              |
|-------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|
|                                                 | PERVENUTI NELL'ANNO | RISCONTRI RESI NELL'ANNO (1) |
| <b>TOTALE</b>                                   | <b>3.272</b>        | <b>5.252</b>                 |
| <b>TEMI PRINCIPALI</b>                          |                     |                              |
| Albi, elenchi pubblici, anagrafe e stato civile | 24                  | 79                           |
| Assicurazioni                                   | 90                  | 73                           |
| Associazioni                                    | 31                  | 15                           |
| Centrali rischi                                 | 198                 | 154                          |
| Condominio                                      | 37                  | 38                           |
| Corrispondenza                                  | 15                  | 43                           |
| Credito                                         | 272                 | 234                          |
| Dati dei dipendenti e fascicoli personali       | 71                  | 171                          |
| Giornalismo                                     | 100                 | 218                          |
| Giustizia e accertamenti di polizia             | 59                  | 110                          |
| Imprese                                         | 154                 | 124                          |
| Informazioni commerciali                        | 23                  | 31                           |
| Internet e informatizzazione                    | 126                 | 208                          |
| Lavoro                                          | 109                 | 93                           |
| Marketing                                       | 15                  | 17                           |
| Pubblicità non gradita                          | 56                  | 130                          |
| Recupero crediti                                | 65                  | 24                           |
| Rilevazioni biometriche                         | 23                  | 38                           |
| Sanità e servizi di assistenza sociale          | 76                  | 235                          |
| Telefonia                                       | 806                 | 1.103                        |
| Trasparenza                                     | 13                  | 55                           |
| Tributi                                         | 40                  | 67                           |
| Videosorveglianza                               | 149                 | 172                          |

13. Atti  
di sindacato  
ispettivo  
e controllo

| ATTI DI SINDACATO ISPETTIVO E CONTROLLO |           |          |
|-----------------------------------------|-----------|----------|
| TEMI                                    | PERVENUTI | DEFINITI |
| Giornalismo                             | 1         | 0        |

14. Tipologie  
dei riscontri resi  
a interessati  
e richiedenti

(1) Inerenti anche ad affari pervenuti anteriormente al 2008