

volto principalmente a comprendere come, negli altri ordinamenti, la norma sia stata recepita e attuata. Dalle risposte al questionario e dalla discussione è emersa una grande varietà di orientamenti nei diversi ordinamenti nazionali. Le diversità nell'interpretazione della norma sulla definizione di "destinatario" (che, in alcuni ordinamenti, viene riferita unicamente a soggetti terzi rispetto al titolare del trattamento, mentre in diversi altri comprende anche i soggetti che, nell'ambito della sua struttura, accedono ai dati), sui tempi di conservazione delle informazioni "*sul trattamento dei dati*" (che, per la Corte, gli Stati membri devono individuare bilanciando il diritto dell'interessato a conoscere queste informazioni e l'onere che l'obbligo di conservare tali informazioni comporta per il titolare del trattamento) e sui "contenuti" delle informazioni comunicate lasciano spazio a ulteriori discussioni. Si è deciso pertanto di proseguire la discussione anche nel prossimo *workshop*, con l'idea di predisporre un documento che, riassumendo l'esito del questionario, possa rappresentare alla *Spring Conference* del 2010 alcuni aspetti critici e alcuni suggerimenti per un più uniforme esercizio del diritto di accesso nei diversi Paesi.

L'*International Working Group on Data Protection in Telecommunications (Iwgdp)* nel corso del 2009 ha proseguito i suoi lavori con i due consueti incontri (12-13 marzo Sofia, 7-8 settembre Berlino). Durante la riunione di Sofia è stata approvata una raccomandazione sui rifiuti elettronici e la protezione dei dati, nella quale si invitano i legislatori nazionali, in cooperazione con le autorità di protezione dati nazionali e tutti gli operatori del settore industriale coinvolti, a stabilire misure per prevenire o limitare l'accesso non autorizzato ai dati personali contenuti nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche destinate ad essere riciclate o eliminate. Nel testo si invitano i titolari dei trattamenti a prevenire o limitare la conservazione di dati negli strumenti e nelle apparecchiature in cui risulta difficile la rimozione di dati personali. Le misure indicate nella raccomandazione dovranno tener conto dei rischi connessi al riutilizzo e agli *standard* tecnici che assicurino la cancellazione dei dati personali.

La seconda riunione del *Iwgdp* è stata dedicata in particolare all'approvazione di un documento sui rischi connessi al riuso degli indirizzi di posta elettronica e di informazioni simili. Le raccomandazioni sono rivolte agli *Internet Service Providers* ai quali viene

Iwgdp:
il "Gruppo
di Berlino"-
International
Working Group on
Data Protection in
Telecommunication

chiesto di prevedere un periodo di sospensiva di almeno tre mesi prima di riassegnare ad un altro utente lo stesso indirizzo e-mail o lo stesso numero di telefono, informandone adeguatamente gli abbonati precedenti e prevedendo una serie di misure di sicurezza per garantire la tutela delle informazioni personali contenute in un account momentaneamente dismesso. Le raccomandazioni sono rivolte anche ai datori di lavoro nella gestione degli indirizzi e-mail e dei recapiti telefonici dei propri dipendenti.

Consiglio
d'Europa

Nel corso del 2009 l'Autorità italiana ha partecipato con impegno ai lavori del Comitato consultivo (T-Pd) della convenzione 108/1981 del Consiglio d'Europa, anche attraverso il contributo fornito alle attività del *Bureau*, gruppo ristretto volto ad assicurare continuità ai lavori del T-Pd.

In questo contesto è proseguita l'attività di predisposizione di un testo di raccomandazione in materia di profilazione (*v. Relazione 2008*, p. 260). Il progetto individua specifiche garanzie per i soggetti interessati con l'obiettivo di applicare le previsioni sancite dalla Convenzione 108/1981 alle caratteristiche che le attività di trattamento assumono nell'ambito del processo di profilazione. In quest'ottica, sono state promosse soluzioni volte a garantire il diritto dell'interessato ad una scelta informata e consapevole (attraverso la previsione dell'obbligo di informativa, della richiesta del consenso ove necessario, del rispetto dei principi di proporzionalità, necessità e finalità) pur nel rispetto delle esigenze connesse all'uso di tecniche di profilazione, in grado di consentire la raccolta massiccia di dati e la loro aggregazione automatica in classi di appartenenza. Particolare attenzione è stata rivolta al diverso ambito di applicazione della raccomandazione rispetto alle attività di profilazione poste in essere da soggetti pubblici e da soggetti privati; sono stati individuati anche specifici obblighi nei confronti dei titolari del trattamento, soprattutto relativamente all'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza.

Occorre anche ricordare che l'Assemblea Parlamentare del Consiglio d'Europa ha approvato il 28 settembre 2009 una raccomandazione per richiamare l'attenzione sulla necessità e l'opportunità di garantire la navigazione sicura dei minori su internet, in primo luogo attraverso il coinvolgimento di chi produce i contenuti di internet, ma anche con un'opera di sensibilizzazione e controllo da parte di tutti i soggetti pubblici e privati

coinvolti. La raccomandazione invita ad utilizzare la tecnologia per aumentare la sicurezza dei minori (filtri, dispositivi di limitazione degli accessi) attraverso il contributo del mondo industriale e delle imprese, a promuovere attività di sensibilizzazione attraverso l'azione congiunta delle aziende che operano su internet e dei governi nazionali, a mettere a punto ed applicare codici di condotta per la tutela della *privacy*, la promozione di attività commerciali appropriate per i minori e la sensibilizzazione sui contenuti nocivi e dannosi, anche attraverso centri di ascolto e *hotline*.

Con riferimento alle altre attività del T-Pd, è opportuno ricordare che nel corso del 2009 è stato conferito lo status di osservatore agli Stati Uniti ed alla “*European Privacy Association*”.

Inoltre, nell'ambito della consueta attività di coordinamento riguardo al “*Data protection day*”, il 2009 è stato caratterizzato da un intenso lavoro del Consiglio d'Europa volto a rendere pubbliche le diverse iniziative intraprese in materia dalle varie autorità nazionali interessate.

Il *Working Party on Information Security and Privacy (Wpisp)*, ha proseguito i suoi lavori nel 2009, in modo particolare sui seguenti temi:

OCSE - Wpisp

- il quadro tecnologico e le questioni critiche relative all'utilizzo delle *cd. “sensor-based network”*, ossia le reti di sensori utilizzati per monitorare e registrare condizioni del mondo reale (quali velocità, calore, luce, *ecc.*) per diversi scopi, quali la tutela dell'ambiente, il risparmio di energia, l'approntamento di servizi sanitari anche a distanza. Si è inoltre discusso di come migliorare gli aspetti tecnici dei dispositivi per un loro più rapido sviluppo e dell'opportunità di approfondire l'impatto economico e sociale di tali tecnologie, specie con riferimento alla sicurezza ed integrità dei dati trattati e alla *privacy* degli utenti; particolare attenzione è stata rivolta alla conservazione elettronica delle informazioni, alla trasparenza da garantire all'utente, alla individuazione dei soggetti a cui spettano i diritti in merito ai dati personali trattati;
- è proseguita la discussione in materia di *Identity Management* con l'intento di fornire ai *policy maker* un quadro di riferimento sulle sue diverse implicazioni, tenendo conto della particolare complessità e dell'ampia gamma di settori in cui tali

tecniche possono essere utilizzate. Fra gli elementi necessari per garantire fiducia da parte dei cittadini, e quindi lo sviluppo di questa tecnologia, sono stati evidenziati la necessità di implementare un approccio di *privacy by design*, la trasparenza nelle procedure di *enrolment* e nei trattamenti successivi, adeguate misure di sicurezza dei dati, nonché l'individuazione dei soggetti cui attribuire la responsabilità della gestione dei dati;

- il tema della tutela dei minori in internet è stato un altro argomento all'ordine del giorno dei lavori del *Wpisp*, con l'intento di promuovere un'analisi delle diverse politiche nazionali in materia di tutela dei minori sul *web*; nel medio-lungo periodo ciò dovrebbe condurre all'individuazione di politiche comuni e forme di cooperazione internazionale, anche attraverso lo scambio di esperienze nazionali e *best practices*;
- si è discusso, infine, della *cd. "privacy accountability"* sottolineando come tale approccio consenta di valutare in quale misura un'organizzazione che tratti dati personali garantisca trasparenza e responsabilità nei propri meccanismi di gestione delle informazioni personali. E' stata richiamata l'attenzione sulla differenza tra *responsibility* e *accountability*, intesa questa quale concetto più ampio, ancora in via di definizione, ma riferito all'idoneità complessiva a conseguire specifici obiettivi in termini di *privacy*.

Si fa presente, infine, che nel 2010 ricorre il trentesimo anniversario delle *Privacy Guidelines* dell'OCSE e che il *Wpisp* intende aggiornare le Linee-guida alla luce delle nuove sfide che la protezione dei dati dovrà affrontare.

Incontri con
delegazioni
estere

Nel dicembre 2009 l'Autorità italiana ha ricevuto una delegazione dell'autorità albanese per la protezione dei dati personali, vivamente interessata a conoscere la normativa italiana in materia di protezione dati e il funzionamento operativo di alcuni dipartimenti. Durante l'incontro, particolarmente proficuo per entrambe le parti, sono state poste le basi di una futura collaborazione con questa Autorità. Si sono svolti altresì incontri con funzionari esperti dei Ministeri dell'Interno della Romania (febbraio 2010) e della Turchia (marzo 2010) e sono in programma altri incontri con rappresentanti dell'Autorità di protezione dati della Repubblica moldava e di Israele, sulla base di precisi programmi comunitari.

21. LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE, STUDIO E RICERCA

21.1. LA COMUNICAZIONE DEL GARANTE: PROFILI GENERALI

Nel 2009 l'attività di informazione e comunicazione dell'Autorità ha proseguito nell'azione di sviluppo nell'opinione pubblica di una sempre maggiore consapevolezza dell'importanza fondamentale della protezione dei dati personali in una società, tecnologizzata e globale, caratterizzata da nuovi servizi di comunicazione elettronica e da sistemi sempre più evoluti e invasivi di raccolta e conservazione dei dati. Con questo obiettivo, particolare attenzione è stata rivolta ai giovani, più esposti ai rischi determinati da un uso scorretto delle loro informazioni, anche di quelle più intime e riservate.

Anche il 2009 è stato caratterizzato da una costante attività regolatoria e grande impegno è stato posto nel dare conto dei numerosi interventi assunti nei diversi settori. In particolare, sul fenomeno *social network* e la tutela dei minori su internet; la protezione delle reti di telecomunicazione e di comunicazione elettronica; il *telemarketing*; la sanità elettronica; il ricorso massiccio alla videosorveglianza; l'utilizzo di sistemi di raccolta dei dati particolarmente invasivi; il trattamento dei dati genetici e biometrici; la sicurezza delle grandi banche dati, pubbliche e private; il sistema della fiscalità; le banche e il credito al consumo; la trasparenza nella pubblica amministrazione, soprattutto *online*; la profilazione dei gusti e delle abitudini dei consumatori; il rispetto della dignità delle persone malate; il diritto di cronaca e la tutela della persona.

In tutti questi settori, l'Autorità ha cercato di fornire, oltre ad un'accurata e costante informazione, anche contributi esplicativi ed indicazioni operative per l'attuazione corretta delle norme.

I *media* hanno mantenuto una costante attenzione alle tematiche riguardanti la protezione dei dati personali e l'attività del Garante. Nel corso del 2009 il Servizio relazioni con i mezzi di informazione ha selezionato circa trentamila 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 online*, che hanno dedicato spazio alle questioni legate generalmente alla *privacy*, sono state

oltre ottomilasettecento, delle quali tremilacento dedicate esclusivamente all'attività del Garante. Le prime pagine rivolte ai temi della protezione dei dati personali sono state oltre settecentocinquanta (di cui duecentodue riguardanti la sola Autorità).

Numerose sono state le interviste, gli interventi e le dichiarazioni pubblicate sulla carta stampata (duecentoquarantaquattro) e andate in onda su tv e radio nazionali e locali (novantaquattro).

21.2. I PRODOTTI INFORMATIVI

Nel corso del 2009 l'Autorità ha diffuso quarantotto comunicati stampa e quindici *Newsletter*.

La *Newsletter*, giunta al suo XI anno di pubblicazione (per un totale complessivo di trecentotrentadue numeri e di millecentocinquantaquattro notizie), favorisce un'approfondita informazione sia nazionale che internazionale ed è divenuta, oramai, un consolidato strumento di informazione sull'attività del Garante. La consultazione *online* e l'invio telematico ad un numero crescente di abbonati (istituzioni, pubbliche amministrazioni, imprese, liberi professionisti, giornalisti, privati cittadini) contribuiscono in maniera costante alla sua diffusione.

L'archivio digitale "*Il Garante e la protezione dei dati personali*", giunto alla XIX edizione, ha visto quest'anno la sua prima realizzazione in un diverso formato, quello del *Dvd*. Il prodotto è stato completamente rinnovato nel *software*, nella grafica e nell'impostazione generale, ampliato nelle funzionalità, arricchito con nuovi elementi e con una nuova presentazione multimediale che illustra, attraverso animazioni e un linguaggio semplice e immediato, l'attività, le funzioni e l'organizzazione dell'Autorità. Nell'archivio, completamente aggiornato, le sezioni "Attività", "Normativa", "Informazione" e "Pubblicazioni" sono state rimodulate per rendere più semplice la consultazione *full text* e l'accesso ai testi della normativa nazionale e internazionale, dei provvedimenti, alla raccolta completa dei comunicati stampa e delle *Newsletter*. Il *Dvd*, oltre ad essere inviato a quanti ne fanno richiesta, viene distribuito al largo pubblico in occasione di manifestazioni nazionali, convegni, incontri, seminari che vedono la presenza e la partecipazione del Garante.

Al fine di attuare una comunicazione istituzionale rivolta direttamente ai cittadini, il Garante ha realizzato anche *dépliant* divulgativi in grado di illustrare i diversi temi connessi alla protezione dei dati personali. Ai nove pieghevoli fino ad ora pubblicati dedicati a vari argomenti si è aggiunto nel 2009 il *vademecum* “*Social network: attenzione agli effetti collaterali*”, curato dal Servizio relazioni con i mezzi di informazione e dedicato appunto al mondo delle comunità in rete.

Realizzato in occasione della “*Giornata europea per la protezione dei dati personali*” del 2009, il *vademecum* è stato pubblicato anche in lingua inglese e distribuito al “*Junior 8 Summit*”, il *meeting* dei giovani parallelo al G8 promosso dall’Unicef e svoltosi in Italia dal 4 al 12 luglio.

L’opuscolo è un’agile guida per aiutare sia persone alle prime armi, sia utenti più esperti, a sfruttare le potenzialità di strumenti di comunicazione tanto innovativi e potenti come le reti sociali, riducendo per quanto possibile i rischi per la vita privata e quella professionale.

Il *vademecum* - scritto con un linguaggio semplice, corredato da una grafica accattivante e realizzato in un formato delle stesse dimensioni di un *Cd*, pensato soprattutto per i giovani - ha suscitato grande interesse. Numerosi sono stati gli istituti scolastici, gli enti pubblici e gli organismi privati che hanno fatto richiesta di copie da distribuire a studenti, genitori, insegnanti, dipendenti, corsisti. E’ stata avviata, inoltre, una collaborazione con Poste Italiane che ha consentito di effettuare la distribuzione di circa cinquecentomila copie dell’opuscolo sul “*Social network*” attraverso i principali uffici postali (duemilaottocento) presenti su tutto il territorio nazionale.

Il progetto di comunicazione istituzionale proseguirà con la realizzazione di un’ulteriore serie di *dépliant* relativi a diverse tematiche (scuola, lavoro, condominio).

21.3. I PRODOTTI EDITORIALI

Il notiziario bimestrale “*Garante privacy.it*” è giunto al suo VII anno di pubblicazione e al n. 37. Il bimestrale è destinato a personalità del mondo istituzionale ed imprenditoriale, 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. E' in progetto una revisione grafica.

21.4. GLI INCONTRI INTERNAZIONALI

Nel corso del 2009 importanti incontri internazionali hanno registrato la presenza dell'Autorità italiana.

L'intero Collegio del Garante ed il segretario generale hanno partecipato all'annuale *"Conferenza di primavera delle autorità europee per la protezione dei dati personali"* (*Spring Conference*) svoltasi ad Edimburgo, dal 23 al 24 aprile. Al centro dei lavori le possibili iniziative per rafforzare e rendere ancora più efficaci le garanzie poste a tutela dei cittadini europei. Il Presidente Francesco Pizzetti ha presieduto la sessione dedicata agli obiettivi che le autorità devono porsi per garantire effettivamente la protezione dei dati a livello individuale e sociale. Nell'ambito della conferenza ha, inoltre, presentato il rapporto di attività 2007-2008 del "Gruppo di lavoro europeo in materia di cooperazione giudiziaria e di polizia" (*Wppj*) e ha illustrato i risultati raggiunti e le iniziative future con attenzione agli sviluppi in materia di protezione dei dati personali nell'ambito del cosiddetto "terzo pilastro". Il Presidente Pizzetti è stato confermato per altri due anni a capo del Gruppo.

Dal 4 al 6 novembre le autorità garanti per la protezione dei dati personali di cinquanta Paesi si sono riunite a Madrid per la 31esima *"Conferenza internazionale sulla protezione dei dati personali"*. Nell'ambito della conferenza, il Presidente Pizzetti ha affrontato il tema del diritto d'autore *online* e la imprescindibile necessità di trovare il giusto equilibrio tra proprietà intellettuale, diritti delle imprese e tutela della riservatezza degli utenti. A Madrid è stata approvata, tra le altre, un'importante risoluzione in materia di *standard* internazionali contenente un primo pacchetto di regole e principi condivisi a livello mondiale, utile base di partenza per promuovere l'ulteriore armonizzazione delle garanzie in materia di *privacy*.

Ad Helsinki dal 4 al 7 febbraio, il Presidente Pizzetti ha preso parte ad un incontro

organizzato dall'Autorità per la protezione dati finlandese, intervenendo sul tema della cooperazione nel campo della sicurezza e della giustizia, ed ha illustrato l'organizzazione e i compiti dell'Autorità italiana.

Dall'8 al 9 maggio, invitato dalla Facoltà di Giurisprudenza ed Economia dell'Università di Wroclaw (Polonia), il Presidente Pizzetti ha partecipato alla seconda Sessione della Conferenza internazionale sulla *“Trasposizione del diritto dell'Unione europea nel sistema giuridico nazionale degli Stati membri”* (*Implementation of European Union Law to National Legal System of Member States*).

21.5. LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Sin dalla sua creazione, l'Autorità si è presentata come istituzione vicina ai cittadini, attenta alla qualità dei servizi ed ai diritti della persona, in sintonia con i principi di trasparenza amministrativa introdotti dalla l. 7 agosto 1990, n. 241.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è lo strumento organizzativo individuato dalla legge per l'attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini. L'evoluzione normativa, a partire dal d.lgs. 3 febbraio 1993, n. 29, fino alla legge 7 giugno 2000, n. 150, ha condotto alla compiuta definizione delle funzioni dell'Urp nella sua duplice veste di luogo di raccordo ideale per la partecipazione del cittadino all'attività dell'Amministrazione e di mezzo privilegiato funzionale alla comunicazione istituzionale con i cittadini.

Non deve inoltre essere trascurato il ruolo comunicativo determinante svolto anche verso l'interno dell'Autorità, in forza del quale le istanze della comunità vengono conosciute e accolte dall'Amministrazione secondo modalità improntate alla rapidità e all'efficienza.

L'immediatezza delle sollecitazioni consente all'Urp di avere una visione chiara e aggiornata dell'evoluzione delle problematiche legate alla protezione dei dati, che rende possibile il continuo riscontro dell'attività esplicata dall'Autorità con l'esperienza reale del cittadino.

Il personale preposto all'Ufficio ha il compito di dare piena visibilità all'attività

dell'Autorità, garantendo al cittadino sia la possibilità di partecipare e accedere alle diverse fasi procedurali attraverso le forme di coinvolgimento espressamente regolamentate, sia il costante aggiornamento sulle tematiche di interesse dell'Autorità.

L'attività
dell'Ufficio
relazioni con
il pubblico

L'attività dell'Urp si può ricondurre a tre grandi aree:

- semplificazione, con predisposizione di modulistica e di note tipo, nonché mediante assistenza al cittadino per l'accesso ai documenti ed alle procedure relativi agli strumenti di tutela predisposti dal Codice;
- 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, mediante rapporto diretto e dedicato con l'utenza tramite mezzi di comunicazione ordinari, come il contatto telefonico o la posta elettronica, inclusa l'attività di assistenza alla navigazione all'interno del sito istituzionale.

L'esplicazione in tempo reale delle predette attività consente uno sviluppo dinamico degli *input* e la soddisfazione contestuale di più richieste. Il riconoscimento manifestato dagli utenti dell'Ufficio è legato innanzitutto alla celerità e completezza delle informazioni fornite, alla continuità ed alla flessibilità del servizio.

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

Anche nel 2009 l'interesse della pubblica opinione per le tematiche legate alla *privacy* è risultato in costante crescita. Come già rilevato in precedenza, in occasione di eventi riportati con grande risonanza dai mezzi di informazione, i cittadini sollecitano massivamente l'Urp con richieste di chiarimenti o nell'intento di rendere note opinioni, anche dissenzienti, in merito all'operato dell'Autorità.

Si richiamano in merito i numerosi interventi del Garante relativi all'attività giornalistica nei casi di cronaca propriamente delicati, riguardanti la pubblicazione di informazioni particolareggiate riguardo a minori, persone sottoposte ad abusi, malati o soggetti sottoposti a indagini giudiziarie, nonché alla vita quotidiana di personaggi pubblici.

Argomento particolarmente sentito dai cittadini continua ad essere quello delle telefonate pubblicitarie non autorizzate, dette anche telefonate indesiderate, e particolarmente apprezzati risultano essere gli interventi del Garante volti a contrastare i comportamenti illeciti posti in essere in questo settore.

Dall'analisi delle sollecitazioni ricevute, risulta che i cittadini sono interessati e sensibili in merito all'evoluzione della normativa che disciplina il *marketing*, in considerazione dell'invasività dell'attività in questione. Conseguentemente numerose sono state le perplessità e le preoccupazioni manifestate riguardo alle imminenti novità in materia di consenso preventivo per il ricevimento di messaggi a contenuto pubblicitario e di *opt-out*.

Presso l'Ufficio relazioni con il pubblico continuano a pervenire in un numero rilevante segnalazioni di cittadini che subiscono l'attività di disturbo: l'assistenza dell'Ufficio, in questi casi, si esplica attraverso l'illustrazione degli strumenti di tutela, la valutazione della documentazione con eventuale richiesta di integrazione; in breve, l'Ufficio indirizza il cittadino nella fase propedeutica all'avvio della procedura da parte del dipartimento competente.

Il ruolo fondamentale dell'Urp e l'interesse suscitato dalle problematiche legate alla *privacy* sono testimoniati dallo sviluppo crescente dell'attività: i contatti complessivamente registrati nel periodo di riferimento sono pari a trentaquattromilatrecentootto (contatti telefonici, e-mail, visitatori, fascicoli), con una evidente preferenza per i contatti a mezzo del telefono e della posta elettronica (per un totale di trentaduemilanovecentosettantacinque). A questi dati vanno aggiunti seicentotre fascicoli trattati nel corso del 2009.

In particolare, nell'ambito dell'attività di *back office*, l'Ufficio ha ricevuto diciottomilatrecentonovantanove quesiti per e-mail e posta ordinaria (di cui quattordicimilacinquecento sono stati oggetto di trattazione da parte dell'Ufficio relazioni con il pubblico).

Anche l'attività di *front office* è stata particolarmente rilevante, in considerazione del numero di contatti avvenuto attraverso il *call center* o direttamente ai numeri di telefono messi a disposizione dei cittadini (quattordicimilacinquecentosettantasei le telefonate pervenute nel 2009) e dell'intensa attività di ricevimento dei visitatori, conteggiati in circa settecentotrenta unità.

In proposito, l'analisi del profilo delle richieste inoltrate e la complessità delle problematiche dedotte denuncia una composizione eterogenea dell'utenza, costituita da cittadini, operatori economici, pubbliche amministrazioni, professionisti, consulenti, ecc.. Attraverso il continuo perfezionamento delle procedure interne, l'Urp risponde con adeguatezza alle aspettative dell'utenza in termini di tempestività ed efficienza.

Determinante per l'attività dell'Ufficio risulta essere la metodologia di approccio alle emergenze, che comporta il raffronto immediato con gli uffici e i dipartimenti competenti relativamente alla materia di interesse, ed il contestuale filtraggio e valutazione delle informazioni al fine di riportare tempestivamente i dati rilevanti ai massimi vertici dell'istituzione.

Tematiche
d'interesse

Nel periodo esaminato si individuano alcune tematiche più ricorrenti, oggetto di attenzione da parte di cittadini e pubbliche amministrazioni.

Il *marketing* e le comunicazioni indesiderate (attraverso telefonate, fax, e-mail, *Sms*) rimangono fra gli argomenti oggetto di maggiore attenzione, mentre crescente è l'interesse per le problematiche relative al trattamento dei dati in ambito lavorativo, soprattutto in seguito all'entrata in vigore della legge 4 marzo 2009, n. 15 *"Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti"* e della legge 18 giugno 2009, n. 69 *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"*, che hanno introdotto novità in merito alla trasparenza nelle amministrazioni pubbliche (cartellini identificativi; retribuzioni e *curricula* dei dirigenti; tassi di assenza e di maggiore presenza del personale).

Come facilmente prevedibile, in considerazione della diffusione dilagante di nuovi strumenti di comunicazione ed innovazione sociale, è stato registrato un marcato incremento di richieste di intervento del Garante sul trattamento dei dati personali operato nell'ambito dei *social network* (*Facebook*, *MySpace*, ecc.), i quali consentono l'immissione massiva di dati personali sulla rete internet verso un numero indeterminato di utenti, spesso senza adeguate possibilità di controllo e intervento a garanzia degli interessati.

I gravi abusi che si perpetrano in questi ambiti coinvolgono un numero crescente di cittadini.

Analogamente le problematiche inerenti alla videosorveglianza, anche in combinazione con altri strumenti di controllo, suscitano considerevole interesse da parte degli utenti, per di più in relazione all'implementazione e alla diffusione di nuove tecnologie, spesso utilizzate nell'ambito del controllo del lavoro dipendente. Risultano, infatti, numerose le richieste di chiarimento in merito alla liceità dell'uso della biometria in ambito lavorativo.

Non diminuisce l'attenzione nei confronti dell'esercizio dell'attività giornalistica: a prescindere dai casi più clamorosi, i cittadini sottopongono numerose richieste di chiarimento in merito al corretto esercizio del diritto di cronaca, anche in relazione all'attività dell'informazione *online*, vista come particolarmente delicata sia dal punto di vista della capillarità della diffusione, sia per la difficoltà di garanzia del diritto all'oblio in internet.

Risulta trasversale il considerevole interesse dei cittadini nei confronti del trattamento dei dati sanitari. Nei settori più diversi, dall'ambito più strettamente ospedaliero e sanitario a quello assicurativo o lavorativo, i quesiti relativi alle informazioni sulla salute sono molteplici e variegati nel contenuto.

Anche quest'anno sono numerosi i quesiti pervenuti dagli enti locali e, in particolare, da parte dei consiglieri comunali, in materia di accesso agli atti amministrativi.

Le problematiche relative al trattamento dei dati personali in ambito scolastico e universitario, come pure in ambito condominiale, vengono portate all'attenzione dell'Ufficio con costanza, sempre allo scopo di avere chiarimenti sull'applicazione della normativa al singolo caso di specie.

L'Ufficio ha inoltre registrato particolare sensibilità degli utenti per il trattamento di dati inerente il settore del credito, sia in materia bancaria, sia in relazione alle problematiche relative ai sistemi di informazione creditizia e di credito al consumo.

Come già rilevato in precedenza, è stata riscontrata una notevole affluenza del pubblico presso la sede dell'Ufficio in prossimità delle scadenze correlate agli adempimenti previsti dal Codice. In particolare, in materia di misure di sicurezza, la frequenza di utenti

con quesiti relativi alla nomina dell'amministratore di sistema si è notevolmente incrementata nella parte finale del periodo di riferimento, con l'avvicinarsi della scadenza per l'adempimento fissata, con l'ultima proroga, al 15 dicembre.

Le misure di sicurezza costituiscono comunque un argomento particolarmente interessante per gli utenti, oggetto di frequenti richieste di chiarimenti riguardanti l'attuazione delle indicazioni previste dalle norme di riferimento.

21.6. LE MANIFESTAZIONI E LE CONFERENZE

L'attività di divulgazione dell'Autorità espletata attraverso seminari, convegni ed altre iniziative, ha riscontrato nel 2009 un grande interesse da parte del pubblico.

Il 28 gennaio a Milano, presso l'Università Cattolica, si è celebrata la terza *"Giornata europea della protezione dei dati personali"*.

L'iniziativa, che dal 2007 viene celebrata in tutta Europa, promossa dal Consiglio d'Europa con il sostegno della Commissione europea e di tutte le Autorità che nei Paesi europei sono preposte alla protezione dei dati, è volta a sensibilizzare i cittadini sulla dignità, sui diritti e sulle libertà fondamentali da salvaguardare rispetto all'uso delle informazioni di carattere personale.

L'Autorità italiana ha organizzato questo terzo appuntamento in collaborazione con l'"Alta scuola in *Media* Comunicazione e Spettacolo dell'Università Cattolica di Milano", dedicandolo al fenomeno di *Facebook*, *My Space* e altri *social network*. L'Autorità ha avviato un confronto con gli studenti su uno degli aspetti cruciali che riguardano oggi l'uso della Rete.

I *social network* rappresentano straordinari strumenti di innovazione sociale, con i quali un numero crescente di persone si scambia opinioni e informazioni, ma vengono troppo spesso usati senza una completa conoscenza delle incognite che presentano e dei rischi che comportano. L'intero Collegio del Garante ha partecipato all'evento: Mauro Paissan ha svolto la relazione introduttiva; Francesco Pizzetti ha concluso i lavori; Giuseppe Chiaravalloti e Giuseppe Fortunato hanno preso parte al dibattito.

Per tale occasione il Servizio relazioni con i mezzi di informazione ha predisposto il

vademecum “*Social network: attenzione agli effetti collaterali*” con lo scopo di aiutare chi intende entrare in un *social network* o chi ne fa già parte ad usare in modo consapevole uno strumento così nuovo.

A Roma, dall'11 al 14 maggio, con il proprio *stand*, l'Autorità ha partecipato alla XX edizione del *Forum Pa*, la principale manifestazione fieristica e congressuale dedicata alla pubblica amministrazione, laboratorio di approfondimento di temi specifici.

Il Presidente Pizzetti - nell'ambito del ciclo di interviste curate da Stefano Rolando con personalità delle istituzioni, della politica, del mondo economico e sociale - ha affrontato il tema “*Libertà e privacy in Italia oggi*”.

Nei quattro giorni della manifestazione, in base ai dati forniti dagli organizzatori, è stato registrato un afflusso di circa trentasettemila visitatori; centoquindicimila visitatori virtuali e, come lo scorso anno, un significativo numero di cittadini ed operatori - stimato in una media giornaliera di circa seicento utenti - ha visitato lo *stand* del Garante dove era in distribuzione diverso materiale di documentazione.

Presso lo *stand* il personale dell'Autorità ha fornito risposte ai quesiti posti dai cittadini e dagli operatori.

A giugno il vicepresidente dell'Autorità Giuseppe Chiaravalloti, in qualità di relatore, ha partecipato al “*TV Forum internazionale della salute*” e ha illustrato le nuove linee-guida del Garante in merito al fascicolo sanitario elettronico e le prospettive sui futuri interventi nella sanità.

Il 22 ottobre, il Garante ha partecipato al *Forum ICT Security*, quest'anno dedicato alle nuove sfide della sicurezza informatica.

A novembre, il Presidente Pizzetti ha preso parte all'incontro annuale che “*Consumers' Forum*” organizza con le autorità indipendenti di controllo.

Intervenendo al dibattito sul tema “*Authority: tra sviluppo dei mercati e tutela del consumatore*” il Presidente ha illustrato la vasta attività ispettiva svolta dall'Autorità soffermandosi in particolare sul sistema bancario e sul trattamento dei dati delle carte di credito, un patrimonio di informazioni sui clienti particolarmente significativo.

21.7. IL SERVIZIO STUDI E DOCUMENTAZIONE

La redazione
della *Relazione*
annuale

Nel 2009 il Servizio studi ha coordinato la redazione della *Relazione* annuale con la preziosa collaborazione della Redazione *web*, avvalendosi di un progetto grafico impostato dal collega Maurizio Leante, prematuramente scomparso nel 2010.

Anche quest'anno l'elaborazione della *Relazione* ha costituito un'importante occasione di bilancio anche interno sull'attività svolta, sui provvedimenti più significativi adottati e sullo stato di attuazione del Codice, nonché di riflessione utile alla programmazione a medio e a lungo termine dell'attività.

La funzione di
studio e
di supporto
giuridico

Il Servizio studi ha continuato a svolgere ricerche e approfondimenti su temi di interesse dell'Autorità, con riferimento alla normativa e alla giurisprudenza comunitaria ed internazionale, sia su impulso del Collegio, della Segreteria generale o dell'Ufficio che di propria iniziativa.

Si citano a titolo meramente esemplificativo approfondimenti in tema di bilanciamento tra libertà di espressione e diritto alla protezione dei dati personali, biometria e traffico telefonico, sul *cd.* "libro bianco" del Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali nonché sui rapporti tra trasparenza e riservatezza della pubblica amministrazione.

È stato inoltre formulato un parere interno su una vicenda, oggetto di reclamo all'Autorità, relativa alla pubblicazione su un sito internet di un'ordinanza di custodia cautelare e, segnatamente, alla diffusione dei dati personali di terzi, contenuti nelle trasposizioni di stralci di intercettazioni telefoniche.

Al riguardo il Servizio studi, esaminati gli atti allo stato disponibili e supportato da consolidato e conforme orientamento giurisprudenziale nonché da autorevoli conferme dottrinali, ha ritenuto la pubblicazione integrale del provvedimento sostanzialmente conforme agli articoli 114 c.p.p., commi 1 e 2, e 329 c.p.p., ma ha manifestato dubbi sulla diffusione e sull'omessa cancellazione dei numerosi dati personali di terzi (anagrafici, di residenza e di utenza telefonica), giudicandole in contrasto con i principi di pertinenza e di non eccedenza rispetto alle finalità per le quali erano stati raccolti (art. 11, d. lgs. n. 196/2003).

Oggetto di approfondimento è stata altresì una questione relativa alla prestazione del consenso da parte di persone con problemi psichici, in merito alla quale non sono