

questioni verso le quali la comunità mostra particolare sensibilità, allo scopo di accrescere l'efficacia dell'attività dell'Amministrazione.

L'attività dell'URP si fonda sempre più sull'elaborazione in tempo reale delle diverse istanze proposte dai cittadini, che consente la razionalizzazione delle problematiche più rilevanti e lo sviluppo dinamico delle soluzioni offerte, spesso anche contestualmente, nei confronti di più sollecitazioni. L'eshaustività delle informazioni fornite, la loro immediatezza e la flessibilità della prestazione vengono riconosciute dall'utenza come tratti distintivi e qualificanti del servizio prestato.

L'attività
dell'Ufficio
relazioni con
il pubblico

Le articolate funzioni dell'Ufficio sono riconducibili a tre grandi aree:

- semplificazione: mediante la compilazione di modelli di istanza mirati e di note tipo, l'Ufficio assiste il singolo cittadino nell'individuazione della tipologia di strumento di tutela predisposto dal Codice, dopo un approfondimento della tematica di interesse mediante la documentazione messa a disposizione dall'Autorità;
- comunicazione e gestione integrata dei rapporti con l'utenza: attraverso la raccolta delle segnalazioni e delle sollecitazioni viene realizzato un flusso divulgativo circolare che consente di indirizzare gli interventi sulle tematiche di maggiore interesse, dando poi rilievo alle medesime problematiche attraverso la divulgazione dell'attività dell'Autorità;
- informazione al cittadino: l'attività si esplica mediante rapporto diretto e dedicato presso la sede istituzionale oppure mediante gli strumenti di comunicazione ordinari (contatto telefonico o posta elettronica).

Risulta inoltre particolarmente richiesta ed utile l'attività di assistenza alla navigazione all'interno del sito dell'Autorità.

In virtù dell'ottimizzazione delle attività appena enunciate, anche nel trascorso anno di attività, l'Ufficio ha ricevuto considerevoli attestazioni di gradimento del servizio erogato, confermando il positivo riscontro ottenuto dai cittadini nei confronti dell'impegno di contenuto anche formativo (rapporto “*qualità erogata*” e “*qualità percepita*”).

La grande risonanza che i mezzi di informazione conferiscono ad alcune particolari vicende che riguardano la sfera della riservatezza delle persone comporta un considerevole

incremento delle richieste di chiarimenti ed approfondimento, talvolta con espressione di opinioni critiche da parte degli utenti.

Anche in seguito alle tempestive reazioni della pubblica opinione alle sollecitazioni dei *media*, il Garante interviene con grande frequenza in merito al trattamento dei dati personali nell'ambito dell'attività giornalistica, stigmatizzando prassi scorrette e lesive dei diritti riferiti non solo a persone note, oggetto di abusi nella loro vita quotidiana, ma soprattutto a soggetti socialmente deboli ed esposti, quali malati, minori, vittime di reati o sottoposti ad indagini giudiziarie.

Già da una prima analisi delle istanze pervenute, risulta evidente la sensibilità dei cittadini in merito al *direct marketing*, con particolare riferimento a quello telefonico, in considerazione dell'invasività e della massività dell'attività in questione. In vista dell'entrata in vigore delle recenti novità normative (d.P.R. 7 settembre 2010, n. 178 "*Regolamento recante istituzione e gestione del registro pubblico degli abbonati che si oppongono all'utilizzo del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali*", in *G.U.* 2 novembre 2010, n. 256), l'attenzione dell'utenza si è focalizzata sull'efficienza dell'impianto normativo vigente, oltre che sulle aspettative e, in qualche caso, sulle perplessità in merito al sistema dell'"*opt out*" in materia di consenso preventivo per il ricevimento di messaggi a contenuto pubblicitario.

L'Ufficio ha al riguardo svolto una rilevante attività di chiarimento ed aggiornamento sul quadro normativo vigente, anche nel periodo transitorio.

Le numerosissime sollecitazioni relative a telefonate pubblicitarie indesiderate hanno comportato un rilevante impegno sia per l'informazione sulle norme applicabili, sia per l'assistenza nell'individuazione dello strumento di tutela più opportuno in ragione del singolo caso in esame.

Con riferimento alle diverse tipologie di quesiti e di argomenti, anche attraverso la reiterazione dei contatti con l'utente, l'URP esplica un'assistenza continuativa a partire dalla valutazione dei presupposti dell'azione sino al materiale inoltro dell'istanza formale presso l'Autorità, con riguardo alla sussistenza dei requisiti formali e sostanziali per l'intervento dell'Autorità attraverso il dipartimento competente. Il ruolo di informazione nei confronti del cittadino istante persiste nel corso dello sviluppo del procedimento amministrativo,

arricchendosi di ulteriori apporti di chiarimento e integrazione, che vanno dalla semplice richiesta di conoscere lo stato del procedimento alla richiesta di accesso agli atti ai sensi della l. n. 241/90, ecc.

L'esame dei dati statistici relativi all'attività dell'URP conferma l'elevato livello di attenzione manifestato dall'utenza in merito alle problematiche connesse alla protezione dei dati. Nell'ambito dell'attività di *front office*, infatti, i contatti registrati nel periodo di riferimento sono pari a 26.243 (contatti telefonici, e-mail, visitatori, fascicoli), di cui 25.377 avvenuti a mezzo del telefono e della posta elettronica. A questi dati vanno aggiunti 295 fascicoli trattati nel corso del 2010.

In particolare, i contatti avvenuti attraverso il *call center* o direttamente ai numeri di telefono messi a disposizione dei cittadini (anche mediante diffusione sul sito *web* istituzionale) sono stati 12.767.

Gli utenti hanno comunque manifestato gradimento anche per attività di ricevimento dei visitatori, conteggiati in circa 571 unità: laddove possibile, questa modalità di contatto consente la consegna di materiale informativo che attribuisce ulteriore funzionalità all'attività di assistenza.

L'Ufficio ha ricevuto inoltre 12.610 quesiti per e-mail e posta ordinaria: la trattazione di essi è avvenuta nella gran parte dei casi in tempi notevolmente celeri (uno o due giorni lavorativi), anche per garantire, oltre alla qualità, tempestività della risposta.

L'analisi dei dati elaborati dall'Ufficio consente peraltro la valutazione non solo della tipologia delle richieste ma anche della variegata composizione dell'utenza. In ragione della provenienza dell'istanza, quindi, l'Ufficio elabora un *output* adeguato all'esperienza dell'istante, sia esso un privato, un soggetto pubblico, un consulente dotato di competenze avanzate.

È stato peraltro possibile osservare che un certo numero di utenti stabilisce un rapporto continuativo con l'Ufficio: frequentemente, infatti, al primo contatto ne seguono altri, funzionali all'approfondimento della normativa e dei provvedimenti dell'Autorità, realizzando con questa modalità un approccio dinamico ed esaustivo delle problematiche sottoposte all'attenzione dell'Autorità.

In questi specifici casi la tempestività e l'efficienza del supporto prestato risultano di primaria importanza per il buon esito del servizio e per l'affinamento delle procedure interne.

In particolare l'Ufficio riserva attenzione particolare allo sviluppo di procedure per la gestione delle emergenze, garantendo il coinvolgimento immediato dei dipartimenti competenti e dei vertici istituzionali secondo necessità.

Tematiche
d'interesse

L'esame dei dati elaborati dall'Ufficio consente di esaminare le tematiche più ricorrenti, oggetto di attenzione da parte di cittadini e p.a.

Il trattamento dei dati personali nell'ambito dell'attività di *marketing* si conferma, come accennato, di grande interesse per gli utenti, sia per la corretta predisposizione di procedure ed adempimenti da parte degli operatori del settore, sia per il gran numero di comunicazioni pubblicitarie indesiderate, attraverso strumenti di vario genere (telefonate, fax, e-mail, *Sms*).

Inoltre pervengono costantemente molteplici richieste di intervento relativamente all'attività di *spamming* via e-mail ed all'inoltro massivo di fax pubblicitari indesiderati o anche solo a tentativi di trasmissione fastidiosamente ripetuti. In tale settore l'Ufficio ha anche svolto un'attività di verifica dei presupposti delle violazioni, formulando spesso richieste di integrazione, così consentendo l'avvio di numerose istruttorie in ordine a questa particolare forma di pubblicità, percepita frequentemente come invasiva e molesta.

Considerevole interesse è stato suscitato dal *provvedimento* generale in materia di video-sorveglianza (8 aprile 2010 [doc. *web* n. 1712680]), con particolare riferimento ai casi in cui detta attività viene posta in essere dai privati cittadini per finalità esclusivamente personali ed alle ipotesi in cui essa si combini con altri sofisticati strumenti di controllo nell'ambito dell'attività lavorativa dipendente. Nello stesso contesto, numerose richieste di chiarimento riguardano la liceità dell'uso della biometria in ambito lavorativo.

Anche in virtù dei numerosi interventi e richiami dell'Autorità in merito al trattamento dei dati personali nell'ambito dell'attività giornalistica, risultano essere molto numerose le richieste di chiarimenti. Come già negli anni precedenti, la capillare diffusione delle testate giornalistiche *online* ha comportato la necessità di fornire chiarimenti in merito al corretto esercizio del diritto di cronaca ed al diritto all'oblio in Internet, oltre che riguardo agli strumenti di tutela adeguati ai singoli casi.

Il massivo ricorso dei nuovi strumenti di comunicazione ha evidenziato l'esigenza di protezione dei dati personali all'interno dei "social network" (ad es., *Facebook*, *MySpace*), non solo da parte degli utenti di giovane età, soprattutto attraverso la ricerca di adeguati strumenti di tutela nella normativa vigente.

Le problematiche relative al trattamento dei dati in ambito lavorativo sono costantemente all'attenzione dell'Ufficio, con riferimento al tema della trasparenza nelle amministrazioni pubbliche (cartellini identificativi; retribuzioni e *curricula* dei dirigenti; tassi di assenza e di maggiore presenza del personale).

È inoltre costante l'interesse per il trattamento dei dati personali in ambito bancario e, più in generale, del credito e degli investimenti. Le richieste di chiarimenti e di intervento in relazione alla corretta gestione del rapporto con i clienti hanno riguardato anche problematiche sorte negli ultimi anni in relazione all'entrata in vigore di norme volte alla valutazione dell'adeguatezza e dell'appropriatezza delle operazioni o dei diversi servizi di investimento forniti (Direttive nn. 2004/39/CE e 2006/73/CE), nonché in relazione all'adozione della normativa antiriciclaggio (d.lgs. 21 novembre 2007, n. 231).

Ancor più ricorrenti sono state le richieste di assistenza per attivare le procedure di intervento a correzione delle informazioni personali trattate da parte dei sistemi informativi privati in materia di credito al consumo e puntualità e affidabilità nei pagamenti.

Un aspetto dell'attività dell'URP da menzionare è infine la divulgazione del materiale informativo predisposto dall'Autorità. In occasione dell'afflusso di pubblico presso la sede del Garante o mediante richieste a distanza, l'Ufficio distribuisce secondo principi di efficacia e razionalizzazione la documentazione disponibile sui diversi argomenti di interesse dell'utenza.

21.6. IL SERVIZIO STUDI E DOCUMENTAZIONE

In conformità alle proprie competenze il Servizio studi ha coordinato la redazione del testo della *Relazione* annuale al Parlamento, avvalendosi, come di consueto, della preziosa collaborazione della redazione *web*.

La redazione della
Relazione annuale

Tale adempimento, oltre a costituire un fondamentale compito istituzionale dell'Autorità, rappresenta, come più volte già segnalato in questa sede, un'importante occasione di

La funzione di
studio e di
supporto giuridico

bilancio e riflessione sull'attività svolta nel corso dell'anno, anche per ciò che attiene a possibili miglioramenti nello svolgimento delle funzioni istituzionali e nel rendere conoscibile l'attività del Garante non solo ai soggetti più direttamente interessati, ma in termini più generali ai cittadini.

Il Servizio studi ha continuato a svolgere attività di studio e ricerca su questioni tecnico-giuridiche di interesse dell'Autorità anche su impulso del Collegio, del segretario generale nonché delle strutture dell'Ufficio.

Si cita al riguardo, a titolo meramente esemplificativo, l'approfondimento di tematiche riguardanti la determinazione della legge applicabile al trattamento di dati personali, in casi che presentino connessioni con più di un ordinamento giuridico. Trattasi di tema particolarmente complesso per la molteplicità di profili sostanziali e processuali anche di natura comunitaria, oggetto di discussione in sede di Gruppo Art. 29 ed esaminato nella prospettiva di eventuali modifiche della Direttiva n. 95/46/CE.

La problematica della trasparenza nella *cd.* "amministrazione digitale" è stata considerata in un parere interno avente ad oggetto la legittimità della diffusione *online* dei bollettini ufficiali delle amministrazioni pubbliche, specie con riferimento ai dati personali dei dipendenti relativi a sanzioni disciplinari, alla responsabilità verso l'amministrazione e i terzi, nonché all'invalidità per causa di guerra o di lavoro e alle infermità contratte per causa di servizio. Questo in un contesto normativo caratterizzato dal susseguirsi, in termini non sempre chiarissimi, di previsioni normative e contrattuali, da leggere alla luce delle disposizioni contenute nel Codice (cfr. art. 24, commi 1 e 3, d.P.R. 3 maggio 1957, n. 686; artt. 17, comma 2, e 34, comma 2, CCNL Ministeri 16 maggio 2001).

Si menziona ancora, oltre ad un approfondimento relativo allo svolgimento dei poteri propri del Garante, in relazione all'impugnazione di atti istruttori, una questione riguardante l'ambito di applicazione del diritto di accesso previsto nella l. n. 241 del 1990, in un caso in cui l'istanza appariva diretta a ricostruire il comportamento di soggetti terzi che, come l'istante, erano stati parti di un pregresso e definito procedimento del Garante. Si è trattato, conformemente al ruolo e alle competenze del Servizio studi, di una valutazione relativa non al merito dell'istanza ossia ai profili di fatto, ma, alla luce

degli orientamenti giurisprudenziali e dottrinali, alla sussistenza dell'interesse all'accesso in capo al richiedente, in una situazione che si può presentarsi non infrequentemente presso l'Autorità.

Il Servizio studi ha inoltre costantemente coadiuvato l'attività istituzionale del Garante attraverso la ricerca e la fornitura alle strutture interessate di documentazione nazionale ed internazionale nonché di sintetiche osservazioni su questioni d'interesse per l'Autorità quali, nel periodo in esame, Internet e *copyright*, pedofilia e protezione dati, autorità indipendenti sulla protezione dati in Europa.

Il Servizio ha altresì costantemente fornito elementi di valutazione per i pareri richiesti dalla Presidenza del Consiglio dei ministri, ai fini dell'eventuale impugnazione davanti alla Corte costituzionale ai sensi dell'art. 127 della Costituzione. Trattasi, come più volte riferito in precedenti edizioni della *Relazione*, di un atto interno volto a valutare la conformità delle leggi regionali alla normativa nazionale e comunitaria sulla protezione dei dati personali.

I pareri sulle leggi regionali

Risulta allo stato stabilizzata la tendenza, costantemente registrata da alcuni anni, al rispetto dei limiti costituzionali di cui all'art. 117, anche alla luce di quanto stabilito dalla Corte costituzionale sulla competenza legislativa esclusiva dello Stato in materia di *privacy* (cfr. sentenza n. 271/2005).

In tale quadro, oltre a taluni aspetti relativi a possibili profili di incostituzionalità che l'Autorità ha segnalato alla Presidenza del Consiglio (v. par. 1.3.), si segnalano alcune criticità riguardanti una legge regionale in materia sanitaria, in relazione ad una previsione relativa alla pubblicazione dei ruoli del personale, che, nel riferimento ai dati matricolari dei dipendenti, ha suscitato perplessità circa il mancato rispetto del principio di pertinenza, evidenziando la complessa tematica dell'impugnabilità di norme legislative sulla base di interpretazioni possibili, purché non implausibili ovvero scollegate dalle disposizioni impugnate.

Ulteriori approfondimenti sono stati svolti con riguardo ad una legge regionale relativa all'istituzione del bollettino ufficiale telematico recante, salve le esigenze di riservatezza, il principio della integrale pubblicazione di alcuni atti amministrativi quale forma di

soddisfacimento del diritto di accesso. In proposito si è evidenziato che la mancanza delle garanzie procedurali previste in materia di accesso dalla legge statale parrebbe idonea ad abbassare la soglia di tutela prevista dalla normativa statale, in possibile contrasto con i principi costituzionali del riparto della competenza legislativa tra Stato e Regioni di cui all'art. 117.

Si citano infine le previsioni di una legge provinciale, che disciplina in termini relativamente ampli la pubblicazione di dati dei dipendenti pubblici, esaminate alla luce di norme e principi comunitari per verificare se potesse configurarsi un'ingerenza nella vita privata non compatibile con l'art. 8 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo (CEDU).

I servizi interni di
documentazione

Il Servizio studi ha infine continuato a curare l'aggiornamento del personale anche attraverso la redazione di due notiziari interni: il "*Repertorio di documentazione su diritti, libertà fondamentali e dignità della persona*" denominato "*Osservatorio privacy*", una rassegna periodica di normativa, letteratura e giurisprudenza nazionale comunitaria ed internazionale su questioni di interesse per l'Autorità, suddivisa in un'ampia sezione di principi generali e in quattro sezioni più specialistiche, specificamente mirate ad importanti ambiti di attività del Garante quali quelli in materia di libertà pubbliche e sanità, comunicazione e reti telematiche, realtà economiche e produttive, amministrazione, contratti e risorse umane; il "*Servizio studi news*", uno strumento informativo che si prefigge di segnalare tempestivamente all'Ufficio soprattutto le novità giurisprudenziali, anche attraverso l'utilizzo di fonti giornalistiche, in materia di diritti e libertà delle persone e protezione dei dati personali, che costituisce un proficua occasione di monitoraggio ed approfondimento dei profili comunitari ed internazionali in un materia che si caratterizza sempre di più per l'applicazione, da parte di autorità e giudici diversi, di principi comuni (v., ad es., la decisione della CEDU 18 gennaio 2011, nel caso *Mgn Limited v. The United Kingdom*, ricorso n. 39401/04, in http://www.echr.coe.int/echr/Homepage_EN, e quella della Corte di Giustizia dell'Unione europea 9 novembre 2010, in C-92/09 e 93/09, riunite (*Volker und Markus Schecke GbR, Hartmut Eifert*), in <http://curia.europa.eu/>).

21.7. LA BIBLIOTECA

La Biblioteca nasce nel 2001 ed è un'unità di articolazione della Segreteria generale. Il suo compito istituzionale consiste nella raccolta e nella conservazione delle pubblicazioni italiane e straniere attinenti alla disciplina della protezione dei dati. In raccordo con il dettato di legge, l'incremento del patrimonio della biblioteca si estende alle tematiche dei diritti e delle libertà fondamentali, della dignità, della riservatezza e della identità personale. Un ulteriore campo di sviluppo è costituito dalla storia della vita privata nell'età moderna e dalle matrici storico-religiose del *right to privacy*. In collaborazione con il Dipartimento risorse tecnologiche è stato poi creato un fondo speciale di testi scientifici sulle tecnologie dell'informazione in rapporto alla protezione dei dati.

Attualmente la Biblioteca possiede circa 9.500 volumi (circa 5.500 in lingua straniera), 400 testate di periodici e 200 testi di laurea e di dottorato.

Nel corso del 2010 è proseguito il progetto di ampliamento del patrimonio, con la raccolta delle pubblicazioni a stampa di tutte le autorità di protezione dei dati in Europa e nel mondo. È continuato lo spoglio sistematico dei titoli analitici in materia di protezione dei dati che appaiono su monografie e periodici italiani e stranieri: questo settore di acquisizione si avvale di *database online* che facilitano, in particolare, il monitoraggio dei periodici giuridici di lingua inglese.

La necessità di riordinare sulla base di nuovi criteri il vasto patrimonio bibliografico raccolto nell'arco di un decennio è all'origine della preparazione di due documenti specifici quali la Carta delle collezioni e il *Regolamento*. La prima descrive gli indirizzi per l'incremento del posseduto, evidenziando con precisione i settori disciplinari presenti in catalogo e indicando le aree di possibile espansione. Il secondo definisce gli scopi e le modalità di funzionamento della Biblioteca, principalmente per quanto concerne l'utenza interna.

Il progetto di *Digital Library*, avviato nel 2008 in cooperazione con il Dipartimento risorse tecnologiche, costituisce una priorità del programma di riorganizzazione. Accanto alle "strategie di possesso" (imperniata sull'aumento del patrimonio cartaceo) sono state delineate nuove "strategie di accesso" concentrate sull'acquisizione di archivi pubblicati in

formato elettronico. Il sito *web* della Biblioteca, trasformato in portale, è stato suddiviso in aree funzionali in modo da coordinare tutte le risorse bibliografiche elettroniche (l'*OPAC online* e i *database*) nel quadro di una *knowledge infrastructure*: questa architettura di conoscenze condivise supporta le attività di studio e di ricerca intraprese dalla presidenza e dai componenti del Collegio e, in parallelo, fornisce una serie di strumenti informativi qualificati per le attività dei dipartimenti e dei servizi nei rispettivi settori di competenza.

L'infrastruttura elettronica ha ricevuto nuovo impulso dall'ampliamento dei moduli dei *database* (con incremento esponenziale della documentazione *full-text*) e dall'inserimento della formula della multiutenza sulla rete intranet. Questo dispositivo tecnico ha permesso di ottimizzare le risorse, aumentando il numero delle banche dati giuridiche di accesso *web* e di accesso remoto rese disponibili su tutte le postazioni dell'Ufficio.

Nel 2010 le richieste di titoli in lettura da parte di utenti interni sono state 4.500 (+7% sul 2009): le domande di frequentazione di utenti esterni assommano a 255 (+2% sul 2009), con circa 1850 richieste di titoli in lettura. I contatti sul catalogo *OPAC* sono stati 6.500.

I dati analitici relativi alla consultazione dei *database* appaiono in sintonia con il *trend* di forte crescita già segnalato nel 2009. Per quanto riguarda le tre banche dati giuridiche di maggiore rilevanza il numero globale delle sessioni è stato di 4.893 (con una media mensile di 407). Il *database* che registra il più elevato conteggio statistico totalizza 4.052 sessioni di lavoro e 48.112 documenti consultati, pari a una media mensile di 337 sessioni e 4.009 documenti (+6% sul 2009).

21.8. LE ALTRE INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE E RICERCA

21.8.1. Il Laboratorio Privacy Sviluppo

Si è riferito nelle relazioni degli anni scorsi del *Laboratorio Privacy Sviluppo*, nato con il favore del Collegio e coordinato dall'Avv. Giuseppe Fortunato. Accanto all'attività istituzionale dell'Autorità, il Laboratorio si occupa dell'altra faccia della *privacy*: la libera costruzione della propria sfera privata e il pieno esercizio della "sovranità su di sé".

Quest'anno si sono ampiamente sviluppate le ricerche sul testo *“LA SVOLTA. Dal desiderio alla realtà”*, argomento di nuove tesi di laurea non solo in discipline filosofiche, psicologiche, sociologiche e giornalistiche, ma anche storico-artistiche presso l'Accademia delle Belle Arti.

È nato ad opera di artisti un apposito gruppo *“Artivismo Civicrativo”* che si ispira a tali ricerche, per operare in ambito artistico e sociale.

Sono proseguiti seminari, in particolare nelle scuole e nelle università (LUMSA, La Sapienza, Cattolica Università di Bari) e presso centri culturali.

Il gruppo di giovani studenti che ha dato vita ad un ciclo di seminari denominati *“Gli Argonauti de LA SVOLTA”* ha sviluppato le sua attività, approntando una particolare modalità interattiva (l'anticorso).

A seguito di tali seminari è stato nuovamente aggiornato il Quesitario de LA SVOLTA, sempre aperto a nuovi contributi.

Oltre alla collaborazione con la Commissione Europea, sono state avviate ulteriori collaborazioni internazionali con ONU e Consiglio d'Europa.

Il Comitato Nazionale Emittenti televisive Locali, aderente al Laboratorio, ha costruito un apposito format televisivo (CIVINEWS) che si è sviluppato in sei diverse puntate ed ha avuto ampia diffusione su testate televisive locali. Tali iniziative sono state caratterizzate, nello spirito de LA SVOLTA, dalla comunicazione di *“good news”* ossia esempi di buona attività, sovente effettuate da associazioni e gruppi volontari.

Grazie alla cooperazione del Ministero dei beni culturali, LA SVOLTA è stata presentata con successo al Salone Internazionale del Libro di Francoforte.

Si sono sviluppati i rapporti con categorie professionali in appositi incontri loro dedicati (in particolare: giornalisti, psicologi, avvocati, difensori civici, segretari comunali, revisori legali) da cui hanno avuto origine proficui rapporti di collaborazione, in diversi casi sulla base di convenzioni stipulate con ordini e organismi.

Sulla base del Manifesto elaborato da Civicrazia, già segnalato nella relazione dello scorso anno, è stato altresì elaborato un Decalogo per il comune civicrativo, improntato a trasparenza, efficienza dei servizi pubblici, meritocrazia e celere tutela dei diritti dei cittadini.

Sulla base degli stessi principi, al *Forum Pa* è stato presentato un “*Vademecum del comune delinquente telematico*”, con il quale sono state sinteticamente indicate alcune violazioni della normativa sulla *privacy* commesse da amministrazioni comunali.

Il *Vademecum*, in dieci punti sulla base dell’acrostico T.E.L.E.M.A.T.I.C.O., è stato molto gradito, per il suo taglio pratico, da diversi operatori del *web*, i quali si sono prontamente impegnati a divulgarlo per consentire di riconoscere e contrastare i “delinquenti telematici”.

Il Laboratorio, sempre più punto di riferimento per associazioni e organismi, è costantemente impegnato nella realizzazione di molteplici attività di studio e di ricerca incentrate sulla tutela e lo sviluppo della persona, perché la scoperta e l’affermazione di sé stessi rappresentano il viaggio più complesso, ma anche il più affascinante, da realizzare.

L'Ufficio del Garante



PAGINA BIANCA

III. L'Ufficio del Garante

22. LA GESTIONE AMMINISTRATIVA DELL'UFFICIO

22.1. IL BILANCIO, GLI IMPEGNI DI SPESA E L'ATTIVITÀ CONTRATTUALE

Le risorse finanziarie acquisite al bilancio del Garante sono state utilizzate per le esigenze gestionali volte al perseguimento delle finalità istituzionali e dei compiti affidati all'Autorità, nonché per gli obiettivi programmatici definiti in sede di approvazione del bilancio di previsione per il 2010, nel rispetto delle procedure di legge e regolamentari che disciplinano la materia.

La gestione amministrativa dell'Ufficio ha fatto registrare nell'esercizio 2010 un incremento delle entrate complessive di competenza in misura pari a circa 1,3 milioni di euro, per un totale di 16,6 milioni di euro.

La voce più significativa delle entrate ammonta a 13,4 milioni di euro (pari all'80,7% del totale) ed è rappresentata dal contributo erogato a carico del bilancio dello Stato, la cui misura, ancorché ridotta rispetto al maggiore stanziamento iniziale previsto dalla Legge finanziaria del 2010, appare sostanzialmente in linea con i trasferimenti assicurati nel precedente esercizio (13,4 milioni di euro del 2010 rispetto a 13,1 milioni di euro del 2009).

Entrate più che doppie rispetto al precedente esercizio sono state assicurate dai proventi derivanti dalle sanzioni pecuniarie affluite al bilancio del Garante, il cui importo per il 2010 è di poco inferiore ai 2 milioni di euro (a fronte di 0,8 milioni di euro del 2009) e corrisponde al 50% delle somme complessivamente affluite al bilancio dello Stato, per il quale l'Autorità ha titolo al rimborso (art. 166 del Codice).

Tale variazione, significativa in termini percentuali, si inserisce in un *trend* di crescita che ormai si registra da alcuni anni. Tuttavia, in valore assoluto rappresenta ancora un'entità limitata rispetto alle entrate complessive occorrenti all'Autorità per fare fronte alle spese complessive necessarie al proprio corretto funzionamento e, in prospettiva futura, non appare ipotizzabile il ricorso ad ulteriori incrementi di tale fonte di finanziamento.

Per quanto riguarda la spesa, le finalità istituzionali dell'Autorità sono state perseguite nel rispetto dei vincoli di bilancio e degli indirizzi di contenimento previsti dalle disposizioni legislative intervenute in materia.

La spesa complessiva imputabile alla competenza dell'esercizio ammonta a 17,7 milioni di euro, la cui entità fa registrare una contrazione significativa rispetto al precedente esercizio, anche se il rallentamento della spesa resta influenzato non solo da politiche di contenimento e di razionalizzazione, che comunque sono state poste in essere, ma da spese di natura straordinaria sostenute nel 2009 che non si sono ripresentate nel 2010.

Ciò nonostante, la gestione amministrativa dell'esercizio determina un disavanzo di competenza di 1,1 milioni di euro alla cui copertura finanziaria si è provveduto attraverso l'utilizzo di una parte delle economie realizzate negli anni pregressi, così evitando di ridimensionare l'attività amministrativa dell'Autorità.

Per la parte più significativa della spesa, avente carattere fisso e continuativo, non si ravvisano particolari margini di intervento.

La rimanente parte della spesa, connessa essenzialmente al funzionamento dell'Autorità, assume valore meno rilevante e la sua entità complessiva è ricondotta entro i limiti previsti dalle disposizioni finanziarie di contenimento della spesa pubblica adottate dal legislatore.

Le spese di investimento durevole, di entità poco significativa rispetto all'ammontare delle spese complessive, evidenziano una riduzione rispetto al precedente esercizio.

L'ultima tabella allegata alla presente Relazione riassume sinteticamente i valori finanziari di competenza che hanno interessato la gestione dell'Autorità nel 2010, posti a raffronto con quelli dell'esercizio precedente.

In particolare, sono espone le fonti di finanziamento dell'Autorità, con evidenziazione delle somme poste a carico del bilancio dello Stato, nonché la spesa complessiva dell'esercizio di riferimento, per la quale l'onere degli interventi in conto capitale è esposto separatamente rispetto alla spesa per il funzionamento.

Una colonna a parte, infine, evidenzia gli scostamenti registrati nell'anno rispetto agli analoghi valori del periodo precedente.