

“*robots.txt*”. Il documento ha ricevuto un riscontro positivo da parte del Gruppo di Berlino, che ha deciso di mantenerne l’impianto generale con alcune modifiche proposte dall’assemblea, sottoponendolo al consueto processo di valutazione e approvazione congiunta in vista di una sua definitiva approvazione nel corso del 2012.

Nell’ambito dei lavori dell’*Expert Group* “*The Platform for Electronic Data Retention for the Investigation, Detection and Prosecution of Serious Crime*”, la Commissione europea ha illustrato il report sulla valutazione della Direttiva 2006/24, annunciando l’intenzione di presentare una proposta di revisione della direttiva entro la fine dell’anno. A tal fine, sono stati istituiti, tre sottogruppi sugli aspetti più critici, in relazione alla protezione dei dati personali, all’attività delle forze di polizia, all’impatto competitivo della direttiva ed alle politiche di rimborso dei costi da parte degli Stati membri. Infine, il sottogruppo “*Data Preservation*” fornirà indicazioni sull’impiego dello strumento del “*quick freeze*”, volte a chiarire anche se questo sia da considerare sostitutivo o complementare rispetto alla “*data retention*”.

“Data Retention -
Expert Group”

La Commissione europea, visto il ruolo di coordinamento svolto dal Garante nell’azione congiunta di *enforcement* del Gruppo di lavoro Art. 29, ha chiesto all’autorità di protezione dati italiana di fare da *rapporteur* per il sottogruppo “*Data Protection*”.

Sono emerse visioni molto contrastanti sia sull’attuazione della direttiva sia sulle proposte di modifica. La complessità dei lavori non ha consentito di rispettare il termine sopra indicato.

Secondo la Commissione europea comunque è fondamentale una maggiore armonizzazione delle regole a livello dell’Unione, da ottenere tramite la definizione di un periodo unico di conservazione; l’armonizzazione del concetto di “*serious crime*”; l’individuazione delle *LEA* (*law enforcement agencies*) autorizzate all’accesso ai dati.

Si è aperta la fase conclusiva del processo di approfondimento iniziato nel 2009 con il “*Galway Project*”, volto all’individuazione degli elementi fondamentali della *accountability* (responsabilità, sul cui concetto v. anche Relazione 2010, pp. 214 e 218) e seguito, nel 2010 dal “*Paris Project*” (II fase), nel 2011 dal “*Madrid Project*” (III fase) e nel 2012 dal “*Brussels Project*” (IV fase attuale). Il progetto ha portato alla formulazione di un primo documento riepilogativo dei criteri che dimostrano e misurano il livello di *accountability* dei titolari del

L’ “*accountability*”

trattamento (*“Demonstrating and Measuring Accountability - A Discussion Document”*). Partendo dalle affermazioni di principio contenute nel predetto documento, il progetto si è poi concentrato sull’individuazione di soluzioni pratiche e condivise su quanto sarà richiesto alle società di parte dei cd. *“agenti di accountability” (validators)*, sul come e quando le società potranno certificare la propria accountability, nonché sugli incentivi che i regolatori potranno fornire alle società per incoraggiarle e conseguire livelli sempre più alti di accountability, previa una valutazione dei rischi di *privacy* e dei danni che le società stesse possono creare quando trattano dati personali in mancanza di accountability.

I lavori seguono in parallelo quelli dell’OCSE dedicati alla rielaborazione delle linee-guida del 1980.

Consiglio d’Europa

Nel 2011 l’Autorità ha proseguito la sua partecipazione ai lavori del Comitato consultivo (*T-Pd*) della Convenzione n. 108/1981 del Consiglio d’Europa (CoE), prevalentemente dedicata alla modernizzazione della Convenzione stessa.

Nella 27^a riunione plenaria (dal 29 novembre al 2 dicembre 2011), la discussione si è concentrata sul documento predisposto dal Segretariato, recante alcune proposte di modifica del testo attuale.

Da un punto di vista più generale, in seguito a un dibattito che ha coinvolto l’Ufficio Trattati della Direzione generale dei diritti umani e stato di diritto del CoE, è risultato non ancora chiaro l’impatto –in termini di rilevanza della Convenzione n. 108/1981– della futura adesione dell’Unione europea alla Convenzione europea dei diritti dell’uomo (CEDU).

Al riguardo, il segretariato del Consiglio d’Europa ha escluso, al momento, che la Convenzione n. 108/1981, quale documento di ausilio per l’interpretazione dell’art. 8 della Convenzione europea dei diritti dell’uomo, possa rappresentare (in caso di adesione dell’Ue alla CEDU) un parametro di legalità degli atti comunitari. Il segretariato ha preferito insistere sul carattere internazionale della Convenzione n. 108/1981, tale da vincolare Stati extra-Ue all’adozione di legislazioni conformi.

Per quanto riguarda il testo delle modifiche proposte, in relazione ai flussi transfrontalieri di dati, si è evidenziata l’importanza di assicurare la compatibilità degli obblighi giuridici derivanti dalla Convenzione con quelli previsti dalla normativa comunitaria (per evitare, ad

es. che uno Stato sia considerato “adeguato” ai sensi della Convenzione, ma non ai sensi della Direttiva n. 95/46/CE). È stata sottolineata, altresì, la necessità di meccanismi di verifica della “adeguatezza” (degli Stati, ma anche delle norme contrattuali d’impresa).

Con riferimento alle definizioni è prevalso l’orientamento di valorizzare il carattere “generale” della Convenzione, evitando definizioni eccessivamente dettagliate.

Sempre in questa prospettiva di semplificazione, nonché di estensione dell’ambito di applicazione della Convenzione, si è proposto di fare riferimento alla nozione di “*data processing*” piuttosto che a quella di “*file*”.

È stata ben accolta da quasi tutte le delegazioni l’introduzione di una categoria “aperta” di dati sensibili, che si caratterizzerebbe in relazione a seri rischi di un pregiudizio all’integrità fisica dell’interessato o di discriminazioni arbitrarie e illegittime nei suoi confronti.

Si è concordato sull’opportunità di riferire l’adeguatezza delle misure di sicurezza al rischio del trattamento e alla natura dei dati trattati, tenendo altresì conto delle dimensioni del titolare (grande o piccola e media impresa) e del numero dei soggetti potenzialmente lesi dalle *security breaches* (violazioni della sicurezza).

In linea generale, le delegazioni hanno espresso parere positivo sull’introduzione dei principi di accountability, (“responsabilità”), *privacy by design* e *privacy impact assessment* (valutazione dell’impatto *privacy*).

Nel 2012 le delegazioni saranno invitate a prendere posizione sulla nuova versione della Convenzione.

In ambito OCSE, il *Working Party on Information Security and Privacy (WPISP)*, nel 2011 ha focalizzato la sua attività in modo particolare sulla revisione delle linee-guida OCSE del 1980 sulla protezione della *privacy*.

OCSE - WPISP

Si ricorda che, a seguito degli eventi organizzati nel 2010 in occasione del trentennale delle citate linee-guida (v. Relazione 2010, p. 240), l’OCSE ha reso pubblico il rapporto “*The Evolving Privacy Landscape*”, nel quale vengono identificati i punti di forza e le criticità delle linee-guida stesse anche in vista della loro revisione.

Il processo di revisione è stato avviato con il coinvolgimento delle diverse delegazioni partecipanti all’OCSE, compresi i rappresentanti del mondo dell’industria e della società

civile, chiamati a fornire il proprio punto di vista attraverso una consultazione pubblica, conclusasi il 1° aprile 2011. Dalla consultazione è emerso un primo quadro di riferimento sulle sfide per la *privacy* rappresentate dalle nuove tecnologie e dalla globalizzazione, sono stati individuati alcuni principi chiave che potrebbero essere introdotti nel processo di rielaborazione delle linee-guida e delineate le modalità di lavoro che saranno seguite nell'attività di revisione.

A margine della Conferenza internazionale di Città del Messico, l'OCSE ha organizzato un incontro sulla revisione delle linee-guida, dando conto anche del processo di modernizzazione in corso in sede Ue e nell'ambito del Consiglio d'Europa e sullo sviluppo della regolamentazione in materia di *privacy* in America latina.

Quanto alle possibili modifiche delle linee-guida, il VG (*Volunteer Group of Privacy Experts*) del WPISP, nella riunione del 30 novembre 2011, ha in primo luogo discusso sull'opportunità di formulare una raccomandazione per la revisione dei soli "principi base" (contenuti nella Parte 2 delle linee-guida) o, viceversa, per la revisione anche delle altre parti (ad es., la Parte 3, relativa ai trasferimenti internazionali di dati). È stato inoltre proposto di aggiungere una parte relativa al nuovo ruolo assunto dall'interessato nel mutato quadro tecnologico rispetto al trattamento di dati personali e di prevedere la traduzione del citato rapporto esplicativo in una seconda lingua.

Quanto al tema del valore economico dei dati personali, già oggetto della Tavola rotonda del dicembre 2010 organizzata dal WPISP e dal WPIE (*Working Party on the Information Economy*), sempre in occasione del 30° anniversario delle linee-guida, è stata sottolineata l'esigenza di proseguire la collaborazione WPISP/WPIE, in particolare, concentrandosi sulla crescita del business legato alla protezione dei dati ed analizzando il rapporto tra costi e benefici nella tutela della *privacy*.

Il *Directorate for Employment, Labour and Social Affairs - Health Committee* dell'OCSE ha predisposto un rapporto (datato 9 novembre 2011) sull'uso secondario dei dati sanitari a scopi di ricerca e di implementazione delle politiche sanitarie pubbliche, che mette in evidenza gli aspetti più problematici dell'applicazione dei principi *privacy* nel settore della sanità. Il WPISP, in merito, ha sottolineato che la protezione dei dati non costituisce un

ostacolo allo sviluppo di politiche sanitarie e della ricerca in tale ambito, e che occorre, invece, individuare un corretto bilanciamento dei diversi interessi in gioco, nel dovuto rispetto dei diritti delle persone.

A fronte del considerevole incremento dell'uso di internet su dispositivi mobili da parte dei minori e del notevole aumento di reati commessi a loro danno attraverso i *social network* e la telefonia mobile, il WPISP ha elaborato un rapporto (datato 2 maggio 2011) sulla protezione dei minori *online*, cui è seguita una Raccomandazione dell'OCSE (16 febbraio 2012).

Tale Raccomandazione è volta a fornire un quadro di principi generali sulle *policy* da adottare a tutela dei minori, diretti alle diverse categorie coinvolte (i minori stessi, i genitori, le scuole, i fornitori di servizi, i governi). Il tutto nella consapevolezza che il problema essenziale consiste nella natura aperta di internet e nella esigenza che siano contemporaneamente rispettati alcuni diritti, in particolare la libertà di espressione e il diritto alla *privacy*.

Dell'incontro svoltosi nel gennaio 2011 nell'ambito del progetto di gemellaggio "*Strengthening Data Protection in Israel*", si è riferito nella Relazione 2010 (p. 241).

Incontri con
delegazioni estere

19. LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE, STUDIO E RICERCA

19.1. LA COMUNICAZIONE DEL GARANTE: PROFILI GENERALI

Nel 2011, l'attività di comunicazione curata dal Garante si è focalizzata principalmente su alcuni temi rispetto ai quali si è posta l'esigenza di equilibrare interessi in gioco particolarmente rilevanti: il fisco; gli istituti bancari ed il tracciamento delle operazioni; la trasparenza nella pubblica amministrazione; la ricerca medica e la sanità; la tutela dei lavoratori; il mondo della scuola; la mediazione civile; il giornalismo e la tutela dei minori; la giustizia ed il corretto rapporto tra diritto di cronaca e tutela degli indagati; il nuovo regime del *telemarketing*; internet; il *cloud computing* e la protezione dei dati in rete; le grandi banche dati pubbliche e private.

L'Autorità ha, come di consueto, affidato la sua informazione ad un linguaggio semplice e chiaro, mirato ad una funzione divulgativa realmente al servizio dei cittadini, ritenendo che il compito istituzionale sia non solo quello di far rispettare le regole che sono alla base di un corretto uso dei dati e tutelare la riservatezza delle persone, ma anche quello di promuovere e sviluppare la consapevolezza dell'importanza assunta in generale nella società contemporanea della protezione dei dati e del ruolo indispensabile svolto dal Garante.

Nell'era di internet, dell'ICT e delle nuove forme di comunicazione elettronica che offrono enormi opportunità, ma presentano evidenti rischi per la tutela dei dati personali, la vera sfida è quella di riuscire a governare le tecnologie e di tutelare la libertà di chi le utilizza.

Lo sforzo di comunicazione e sensibilizzazione ha avuto un particolare riscontro sugli organi di informazione. L'interesse dei *media* per le tematiche riguardanti la protezione dei dati personali e per le attività del Garante è rimasto stabile rispetto allo scorso anno. Nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2011, il Servizio relazioni con i mezzi di informazione ha selezionato 35.700 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 circa 10.900, delle quali oltre 3.200 dedicate esclusivamente all'attività del Garante.

19.2. I PRODOTTI INFORMATIVI

Nel corso del 2011 l'Autorità ha diffuso 35 comunicati stampa e 9 *newsletter*.

La *newsletter* periodica, giunta al suo tredicesimo anno di pubblicazione (per un totale di 353 numeri e di 1.230 notizie), è uno strumento di centrale riferimento dell'attività svolta dal Garante. La *newsletter* ha consentito di continuare a far conoscere i provvedimenti di maggior interesse adottati dall'Autorità in campo sia nazionale sia internazionale, nonché un articolato panorama di temi e problematiche. La pubblicazione, oltre a poter essere consultata *online* sul sito *web* del Garante, viene inviata in via telematica ad un numero sempre maggiore di abbonati (istituzioni, privati cittadini, liberi professionisti, imprese).

Nel 2011, è stata pubblicata la ventunesima edizione del Dvd "Il Garante e la protezione dei dati personali". Il Dvd si apre con una presentazione multimediale che, attraverso animazioni e testi, illustra l'attività, le funzioni e l'organizzazione dell'Autorità. L'aggiornato archivio digitale ipertestuale consente una consultazione *full-text* della normativa nazionale ed internazionale, dei provvedimenti adottati dall'Autorità, della raccolta completa dei comunicati stampa e delle *newsletter*. Ogni anno, realizzato in 5.000 copie, il Dvd, oltre ad essere inviato a quanti ne fanno espressa richiesta, viene distribuito in occasione di manifestazioni nazionali, convegni, incontri e seminari ai quali partecipa il Garante.

Il piano di comunicazione istituzionale, attraverso opuscoli e strumenti di divulgazione e destinato ad un vasto pubblico, è proseguito con la pubblicazione di un nuovo *vademecum* dedicato alla sanità intitolato "Dalla parte del paziente. *Privacy*: le domande più frequenti" e di schede di documentazione con raccomandazioni per il corretto e consapevole trattamento dei dati personali, con riferimento all'impiego di nuovi strumenti di comunicazione, come gli smartphone e i tablet, e all'erogazione di servizi informatici che comportano l'esternalizzazione di dati e procedure come il *cloud computing*.

19.3. PRODOTTI EDITORIALI

La collana editoriale "Contributi" –che raccoglie testi di approfondimento sulle problematiche riguardanti la *privacy* e la tutela della dignità della persona– nel corso dell'anno si è arricchita della terza edizione aggiornata del volume "*Privacy* e giornalismo", a cura del componente del Garante Mauro Paissan. Il volume, come una sorta di manuale

pratico, raccoglie le numerose decisioni, i provvedimenti e le prese di posizione del Garante sul delicato equilibrio tra diritto di cronaca e riservatezza dei cittadini. Si tratta di interventi innovativi, al passo con i tempi che impongono nuove sensibilità e nuove risposte: basti pensare alle problematiche connesse al giornalismo *online*, ai videofonini, ad internet e ai *social network*, agli archivi *online* dei quotidiani, per non parlare della tutela dei minori, della pubblicazione integrale di intercettazioni, della diffusione di dati sulla salute e sulla vita sessuale, sia di persone note sia di privati cittadini. “*Privacy e giornalismo*” si è rivelato un utile strumento per i giornalisti e per coloro che vogliono intraprendere la professione.

È stata, infine, pubblicata una prima edizione di tutte le linee-guida adottate in questi anni dal Garante in diversi settori, dalla pubblica amministrazione alla sanità elettronica, dalle banche all’informazione giuridica.

19.4. GLI INCONTRI INTERNAZIONALI

Nel corso del 2011 l’Autorità ha partecipato ad importanti incontri internazionali come indicato più ampiamente nella sezione relativa alle relazioni internazionali (vedi par.18.1.).

Il 2 e il 3 novembre si è svolta a Città del Messico la 33^a Conferenza internazionale delle autorità di protezione dei dati, alla quale ha partecipato il presidente Francesco Pizzetti. Tema cruciale della conferenza, che ha visto riuniti rappresentanti provenienti da tutti i continenti, è stata la protezione dei dati personali in un’era globale. In un’epoca in cui internet e l’ICT hanno abbattuto i confini geografici, le autorità per la protezione dei dati di tutto il mondo si sono trovate di fronte alla necessità di modificare la loro azione, sviluppando soprattutto un approccio globale ai problemi e definendo nuove regole comuni in grado di garantire una effettiva tutela della *privacy* oltre i confini nazionali. Nella due giorni di lavori i garanti si sono confrontati, su questioni rilevanti: la globalizzazione, le grandi banche dati, la profilazione degli individui, i nuovi fenomeni tecnologici come il *cloud computing*, il diritto all’oblio nel mondo digitale. A conclusione della conferenza sono state adottate tre risoluzioni: una sull’uso del nuovo protocollo internet per l’assegnazione degli indirizzi (IPv6); una seconda sulla necessità di un coordinamento rafforzato a livello internazionale; una terza sulla protezione dei dati in caso di disastri ambientali.

Dall'11 al 12 novembre si è svolta a Milano la Conferenza internazionale sul tema "Internet fra libertà e diritti". Il presidente Pizzetti, anche nella veste di coordinatore del gruppo europeo per la cooperazione giudiziaria e di polizia (*Wppj*), ha partecipato all'incontro con un intervento dal titolo "Autoesposizione personale sulla rete. I *social network* tra libertà di comunicazione e rischi per la protezione della *privacy*". L'intervento ha offerto anche l'occasione per ribadire che il Garante continua a seguire con la massima attenzione gli sviluppi delle nuove forme di comunicazione sulla rete, anche a livello europeo ed internazionale, per definire regole e comportamenti che tutelino gli utenti, in modo particolare i più giovani, e le libertà individuali.

19.5. LE MANIFESTAZIONI E LE CONFERENZE

L'attività dell'Autorità collegata a seminari, convegni ed altre iniziative a carattere divulgativo ha visto, anche nel corso del 2011, la conferma di un grande interesse da parte del pubblico. Il Garante ha assicurato la sua presenza ad importanti manifestazioni con il proprio stand e con la partecipazione dei suoi rappresentanti a convegni e dibattiti.

Il 28 gennaio di ogni anno ricorre la "Giornata europea della protezione dei dati personali". L'iniziativa, nata nel 2007, viene celebrata in tutta Europa con il sostegno della Commissione europea e di tutte le Autorità preposte alla protezione dei dati nei Paesi europei. Nel 2011, per celebrare l'evento, il Garante ha voluto coinvolgere gli studenti delle terze e quarte classi delle scuole superiori invitandoli a partecipare al concorso "*Privacy 2.0 - I giovani e le nuove tecnologie*", organizzato in collaborazione con la Guida Monaci. Il concorso prevedeva la realizzazione di un "corto" sulla protezione dei dati personali in rapporto all'uso della rete e delle nuove tecnologie. Per usare in maniera consapevole gli strumenti messi a disposizione dalle nuove tecnologie è necessario conoscerne potenzialità e rischi, perciò il Garante ha voluto che fossero i ragazzi a realizzare, attraverso i loro video e improvvisandosi attori e registi, una campagna di informazione e sensibilizzazione sulla protezione dei dati. L'iniziativa ha riscosso grande interesse tra i giovani e numerosi sono stati i contributi video pervenuti, tutti molto interessanti. Una giuria di esperti ha selezionato i lavori ed individuato i tre migliori video. La premiazione dei finalisti si è svolta il 28 gennaio 2012, in occasione della "Giornata europea

della protezione dei dati personali”. Al video vincitore intitolato “Proteggi il tuo mondo” (realizzato dal Liceo “Galileo Ferraris” di Taranto) è andato un premio di 5.000 euro, mentre al secondo e terzo posto si sono classificati i video “Pubblica intimità” (realizzato dal Liceo “Amaldi” di Novi Ligure) e “Una vita inscatolata” (realizzato dall’Istituto Magistrale “Renier” di Belluno), premiati con targhe ricordo. Premiate con targhe e strumenti didattici anche le scuole degli studenti vincitori, per aver sostenuto i ragazzi nell’impegno di confrontarsi con un tema così rilevante nella nostra società, come quello della *privacy*.

Dal 9 al 12 maggio 2011 si è svolta la 22^a edizione del *Forum Pa* –Expo 2011. Il Servizio relazioni con i mezzi di informazione, ha assicurato la consueta presenza del Garante all’importante appuntamento, assolvendo al compito istituzionale di promuovere la conoscenza della legge presso cittadini ed operatori, sia pubblici sia privati. L’intera giornata congressuale dell’11 maggio –organizzata in collaborazione con il Garante– è stata dedicata alla “1^a Conferenza nazionale del *cloud computing* per la p.a.”, proprio per fare il punto sullo stato dell’arte, sulle opportunità, sui rischi della tecnologia *cloud* che ha già visto grandi investimenti in molti paesi industrializzati e inizia ad essere utilizzata anche nella pubblica amministrazione italiana. La conferenza è stata presieduta dal presidente Pizzetti, che è intervenuto sul tema “*Cloud Computing, Sicurezza e Privacy*”.

Sul tema del corretto rapporto fra trasparenza della p.a. e tutela della *privacy* del cittadino, è intervenuto invece il componente del Garante, Giuseppe Fortunato, nell’ambito del convegno “La riforma della p.a e la trasparenza: rendere conto ai cittadini”, svoltosi anch’esso l’11 maggio.

Nel corso dei quattro giorni della manifestazione, presso lo stand del Garante, sono stati proiettati due video divulgativi: il primo, contenente una moderna presentazione multimediale dell’attività del Garante; il secondo, appositamente realizzato in occasione della “Giornata europea per la protezione dei dati personali” del 2010, che racconta con l’aiuto del cinema le piccole e grandi “invasioni” nella nostra sfera privata. Il video raccoglie spezzoni e sequenze di diversi film che direttamente o indirettamente affrontano i temi della *privacy*, vista nei suoi aspetti più quotidiani, in quelli più altamente tecnologici, fino a quelli più futuribili e inquietanti.

Durante i quattro giorni della manifestazione, stando ai dati forniti dagli organizzatori, è stato registrato un afflusso di circa 37.000 visitatori e, come l'anno precedente, un significativo numero di cittadini ed operatori, stimato in una media giornaliera di circa 550 utenti, ha visitato lo stand dell'Autorità dove erano in distribuzione le pubblicazioni curate dal Servizio relazioni con i mezzi di informazione. In particolare: la raccolta delle linee-guida del Garante, l'opuscolo "Dalla parte del paziente. *Privacy*: le domande più frequenti", la ventunesima edizione del Dvd "Il Garante e la protezione dei dati personali".

A Milano, il 29 marzo, si è tenuto il "Cloud Forum 2011". Il presidente Pizzetti ha richiamato l'attenzione sulle criticità e le questioni irrisolte legate alla "nuvola", in particolare sui rischi connessi all'archiviazione e al trattamento dei dati presso *server* situati in Paesi che potrebbero non assicurare le stesse rigorose tutele e garanzie a protezione dei dati previste nell'Unione europea.

Il tema del delicato rapporto tra protezione della vita privata e diritto di cronaca è stato altresì affrontato sia da Mauro Paissan al convegno "La memoria lunga della rete: *privacy*, reputazione e diritto all'oblio" svoltosi a Roma il 23 giugno 2011 e organizzato dal Cnr di Pisa e dell'Associazione nazionale stampa *online*, sia da Francesco Pizzetti, relatore all'incontro "Libertà di stampa e tutela della *privacy*" organizzato dall'Associazione stampa parlamentare il 28 novembre 2011 a Roma.

19.6. LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Anche nel 2011, in linea con il principio di trasparenza amministrativa introdotto dalla l. 7 agosto 1990, n. 241, l'Autorità ha confermato il suo importante ruolo di tutela dei diritti della persona, anche garantendo elevati *standard* qualitativi nel servizio offerto quotidianamente.

L'azione dell'Urp, finalizzata all'efficienza ed al continuo dialogo, costituisce una quotidiana verifica dell'attività esplicata dall'Autorità in termini di risposta e soddisfazione dell'utenza, le cui numerose sollecitazioni trovano sbocco naturale nei provvedimenti emanati dall'Autorità stessa.

Le esigenze manifestate dal cittadino in ordine all'attività amministrativa vengono soddisfatte attraverso la collaborazione del personale dell'Ufficio, che favorisce il costante

aggiornamento in merito allo stato delle istruttorie in corso e fornisce delucidazioni sul complesso rapporto tra la normativa in materia di protezione dati personali ed il contesto normativo.

Altrettanto rilevante è stata la funzione informativa di tipo interno svolta dall'Ufficio, rivolta soprattutto alla individuazione delle macroaree di criticità e di interesse.

L'attività
dell'Ufficio
relazioni con il
pubblico

La rapida trattazione delle richieste provenienti dai cittadini ha consentito all'Ufficio l'individuazione e la sintesi delle problematiche più rilevanti, per la sollecita e tempestiva elaborazione di soluzioni. La completezza delle informazioni così rese, la loro immediatezza e l'elasticità delle risposte sono state apprezzate dall'utenza come tratti distintivi e qualificanti del servizio prestato.

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

- orientamento: mediante la trasmissione di precedenti ricorrenti e modelli di istanza, l'Ufficio favorisce un approfondimento della tematica di interesse tramite la documentazione messa a disposizione e offre assistenza al cittadino nell'individuazione dello strumento di tutela più adatto al caso di specie;
- comunicazione e gestione integrata dei rapporti con l'utenza: la raccolta delle segnalazioni e delle sollecitazioni consente di vagliare le tematiche di maggiore interesse, poi oggetto dell'attività procedimentale nonché di interventi mirati dell'Autorità;
- informazione al cittadino: attraverso un rapporto diretto e dedicato presso la sede del Garante ovvero mediante il contatto telefonico e la posta elettronica. Risulta al riguardo essere gradita ed efficace l'attività di guida alla navigazione sul sito *web* dell'Autorità.

In virtù della continua ottimizzazione nello svolgimento dei compiti appena ricordati, anche nel trascorso anno l'Ufficio ha ricevuto frequenti manifestazioni di apprezzamento del servizio erogato, confermando il positivo riscontro dimostrato dai cittadini (rapporto "qualità erogata" e "qualità percepita").

Sulle diverse tipologie di quesiti ed istanze, ove necessario, anche attraverso ripetuti contatti con gli utenti, l'Urp svolge un'azione di capillare supporto, che inizia con la valutazione dei presupposti delle iniziative degli interessati e prosegue fino alla presentazione dell'istanza formale in stretto collegamento con l'unità organizzativa competente.

Di particolare rilievo è stata, in questo senso, l'attività di prima analisi delle migliaia di segnalazioni pervenute, relative al *telemarketing* (quelle arrivate tramite posta elettronica hanno fatto registrare nel 2011 un incremento del 18% rispetto al 2010), anche per richiedere agli interessati eventuali integrazioni prima dell'inoltro alle unità organizzative competenti. Il mutato quadro normativo, con l'istituzione del Registro pubblico delle opposizioni (v. Relazione 2010, p. 9 e ss.; p. 250 e ss.), ha infatti richiesto una cospicua attività *informativa*, non solo nel periodo transitorio e di prima applicazione, ma anche successivamente, a fronte di una vasta area di violazione delle nuove regole da parte di operatori economici, per l'individuazione dello strumento di tutela ritenuto più opportuno in ragione del singolo caso in esame.

Questa impegnativa attività preliminare ha favorito la conclusione nel corso dell'anno di numerose istruttorie, nonché l'adozione dei numerosi provvedimenti e relative richieste di sanzioni a carico dei trasgressori (v. al riguardo par. 9.1.)

L'apporto dell'Urp tuttavia non si esaurisce nella fase preliminare della presentazione dell'istanza, ma può comprendere ulteriori elementi di chiarimento e integrazione, dalla semplice richiesta di conoscere lo stato dell'istruttoria all'accesso agli atti ai sensi della l. n. 241/90.

L'analisi dei dati statistici relativi all'attività dell'Urp conferma che l'attenzione dell'utenza nei confronti di tematiche attinenti alla protezione dei dati è in costante aumento. Nell'ambito dell'attività di *front-office*, infatti, i contatti registrati nel periodo di riferimento sono pari a 31.921 (contatti telefonici, e-mail, visitatori, fascicoli), di cui oltre 31.200 avvenuti telefonicamente e per posta elettronica. A questi dati vanno aggiunti 235 fascicoli trattati nel corso del 2011.

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 circa 13.000.

Nel corso dell'anno, 472 persone si sono recate presso l'Ufficio per ottenere informazioni su quesiti a carattere giuridico o per depositare atti. Anche in tali circostanze è stato distribuito materiale informativo e documentazione.

L'Ufficio ha ricevuto complessivamente 18.449 quesiti per e-mail e per posta ordinaria: la trattazione è avvenuta, nella gran parte dei casi, in 1 o 2 giorni lavorativi in tal modo garantendo, oltre all'accuratezza della risposta, un buon livello di immediatezza.

I dati elaborati dall'Ufficio consentono peraltro non solo di analizzare la tipologia delle richieste, ma anche di valutare l'eterogenea composizione dell'utenza e di calibrare le risposte in modo più adeguato alle caratteristiche dell'istante.

Anche per il 2011 si è riscontrato che, da parte di un certo numero di utenti, al primo contatto ne sono seguiti altri, mirati all'approfondimento della conoscenza di norme e provvedimenti dell'Autorità: ciò ha consentito un approccio dinamico ed esaustivo alle problematiche sottoposte all'Ufficio.

In questi specifici casi la tempistica e la qualità del servizio risultano di primaria importanza, ciò spiega la costante attenzione al miglioramento delle procedure interne, anche attraverso l'immediata comunicazione alle unità organizzative competenti ed ai vertici istituzionali –se del caso– per la gestione dell'emergenza.

Tematiche
d'interesse

L'esame dei dati elaborati dall'Ufficio ha consentito di individuare le tematiche più ricorrenti, oggetto di attenzione da parte di cittadini e pubbliche amministrazioni.

Anche nel 2011, il più alto numero di richieste di chiarimenti e di segnalazioni ha riguardato il trattamento dei dati personali nell'ambito dell'attività di *marketing*. A seguito delle modifiche normative si è osservato un picco di contatti da parte sia degli operatori di settore, per chiarimenti sulla corretta predisposizione di procedure ed adempimenti, sia dei cittadini, non solo in relazione al *telemarketing*, ma anche agli altri strumenti utilizzati per le comunicazioni pubblicitarie non desiderate. L'esame delle segnalazioni relative alle telefonate commerciali e specificamente al *direct marketing*, ha innanzitutto evidenziato che, in diversi casi, il numero delle telefonate ricevute dagli utenti è aumentato e le modalità sono peggiorate (orari di ricezione, insistenza, scorrettezze contrattuali quali attivazione di un servizio non richiesto).

Dall'analisi delle segnalazioni e dei contatti telefonici si coglie, rispetto agli anni passati, una maggiore consapevolezza dei propri diritti, testimoniata dal contenuto delle richieste pervenute, più definito e circostanziato rispetto agli anni precedenti.

Anche le questioni relative all'applicazione del provvedimento generale in materia di videosorveglianza dell'8 aprile 2010 [doc. *web* n. 1712680], hanno continuato a rivestire grande interesse, in relazione sia al settore pubblico sia a quello privato. Numerose richieste hanno riguardato il controllo a distanza dei lavoratori, l'installazione di telecamere in ambito condominiale e in generale l'utilizzo della videosorveglianza per fini personali.

In virtù dei numerosi interventi e richiami dell'Autorità in merito al trattamento dei dati personali nell'ambito dell'attività giornalistica, risultano molto numerose le sollecitazioni dell'utenza finalizzate ad ottenere chiarimenti. Come già negli anni precedenti, la diffusione delle testate giornalistiche *online* ha comportato l'esigenza 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 ad innovative forme di comunicazione, quali i *social network* (*Facebook*, *MySpace*, ecc.) ha comportato un crescente interesse per la protezione dei dati personali, in particolare a tutela degli utenti di giovane età.

La grande eco che i mezzi di informazione attribuiscono ad alcune questioni di particolare impatto sulla sfera della riservatezza delle persone ha comportato un considerevole picco di richieste di chiarimenti ed approfondimento, ovvero talvolta, la manifestazione di valutazioni critiche.

Anche sulla scorta delle reazioni, spesso immediate, della pubblica opinione alle sollecitazioni provenienti dai *media*, il Garante è intervenuto frequentemente in merito al trattamento dei dati personali nell'ambito dell'attività di informazione e giornalistica, anche in relazione a pratiche contrarie alla deontologia professionale e lesive della sfera di riservatezza non solo di personaggi pubblici, ma soprattutto di soggetti socialmente deboli ed esposti, quali i minori, i malati, le persone vittime di reati o coinvolte, a vario titolo, in indagini giudiziarie.

Con riferimento al trattamento dei dati nella gestione del rapporto di lavoro, si segnalano sia specifiche richieste di intervento e di tutela del lavoratore, sia semplici richieste di informazioni e chiarimenti sulla normativa applicabile.

Per quanto riguarda il settore pubblico, le tematiche più ricorrenti sono state quelle della trasparenza e dell'accesso ai documenti amministrativi, della diffusione dei dati personali del

lavoratore, del trattamento dei dati sanitari dello stesso, ma anche dei suoi familiari, nonché dei rapporti con le organizzazioni sindacali.

Comuni al settore pubblico e privato sono le problematiche legate al trattamento dei dati biometrici dei lavoratori (anche per la semplice rilevazione delle presenze), all'uso degli strumenti elettronici sul luogo di lavoro (posta elettronica e internet), alla geolocalizzazione, oltre che alla già citata videosorveglianza.

Permane di interesse il trattamento dei dati personali in ambito bancario e, più in generale, del credito e degli investimenti, anche con chiarimenti e interventi relativi a problematiche sorte negli ultimi anni in relazione all'entrata in vigore di norme riguardanti la valutazione dell'adeguatezza e dell'appropriatezza delle operazioni o dei diversi servizi di investimento forniti (Direttive n. 2004/39/CE e n. 2006/73/CE), nonché in relazione all'adozione della normativa antiriciclaggio (d.lgs. 21 novembre 2007, n. 231).

Ancor più frequenti 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 considerevole numero di richieste di chiarimenti è pervenuto anche in ordine alle modalità di trattamento dei dati personali connesse al 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni.

19.7. IL SERVIZIO STUDI E DOCUMENTAZIONE

La redazione della
Relazione annuale

Il Servizio studi ha coordinato la redazione del testo della Relazione annuale, la cui presentazione al Parlamento, costituisce un fondamentale adempimento istituzionale dell'Autorità. La preparazione del resoconto sull'attività svolta nel corso dell'anno è un'importante occasione di riflessione all'interno dell'Ufficio, anche ai fini di possibili miglioramenti dello svolgimento delle funzioni del Garante, ivi compresa la conoscenza tra il pubblico della disciplina rilevante in materia di trattamento dei dati personali.

La funzione di
studio e di
supporto giuridico

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.