

riunioni di lavoro, preliminari a interventi dell'Autorità in convegni o su organi di stampa, nel corso dei quali sono stati affrontati i profili tecnologici di temi di pubblico interesse. In particolare si evidenziano, nell'ambito delle telecomunicazioni e di internet: la collaborazione per la stesura della scheda informativa "Smartphone e tablet: scenari attuali e prospettive operative" allegata alla Relazione 2010; la consulenza in merito a tecnologie e servizi emergenti legati alla geolocalizzazione; la consulenza nell'elaborazione del provvedimento del Garante relativo alle cd. "telefonate mute" nel *marketing* dei servizi elettrici; la collaborazione al parere reso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sulla costituzione di una *black list* dei clienti telefonici morosi; l'attività volta a ridurre l'incidenza della ricezione di fax di disturbo, provenienti da *provider* stabiliti al di fuori del territorio nazionale, l'attività inerente alle misure di sicurezza nell'ambito dell'attivazione di servizi di televisivi a pagamento su piattaforme digitale terrestre; le attività volte a limitare l'uso di dati identificativi degli utenti nell'ambito della profilazione, da parte degli operatori telefonici.

Nell'ambito della collaborazione relativa a provvedimenti riguardanti il settore pubblico e il rilascio di pareri a ministeri e organismi governativi, si evidenziano, oltre a quanto già riportato nella Relazione 2010, i principali atti che hanno richiesto l'elaborazione di analisi e rapporti tecnici: parere tecnico sul nuovo regolamento del Ministero dell'interno relativo all'Indice nazionale delle anagrafi (INA); parere tecnico e relativa attività istruttoria su carta multiservizi difesa; parere tecnico sullo schema di d.P.C.m. recante regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali (ai sensi degli artt. 20, comma 3; 24, comma 4; 28, comma 3; 32, comma 3, lettera *b*); 35, comma 2; 36, comma 2 e 71, del codice dell'amministrazione digitale - CAD); parere tecnico sullo schema di provvedimento recante regole tecniche per la consultazione ed estrazione di indirizzi PEC ed elenchi di indirizzi PEC di cui all'art. 6, comma 1-*bis*, del CAD; parere tecnico sullo schema di provvedimento del responsabile per i sistemi informativi automatizzati del Ministero della giustizia concernente specifiche tecniche del decreto del Ministro della giustizia in data 21 febbraio 2011, n. 44, recante il regolamento sulle regole tecniche per l'adozione nel processo civile e nel processo penale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione; convenzione del Ministero dell'interno con l'Agenzia delle entrate per il

collegamento del Sistema informativo *interforze* al sistema “Puntofisco”; parere sulla convenzione tra Direzione investigativa antimafia e INAIL.

Per quanto riguarda le attività orientate alle realtà economiche e produttive, il Dipartimento ha fornito supporto nell’elaborazione dei provvedimenti adottati dal Garante in tema di circolarità e tracciabilità delle operazioni nelle banche e in tema di trattamento dei dati relativi alla navigazione in internet dei dipendenti di una società.

Contributi
all’attività
ispettiva

È stato fornito continuativo e proficuo supporto ad importanti attività ispettive, con la realizzazione di accessi a banche dati, con l’analisi e lo studio dei materiali acquisiti, con la stesura di rapporti e con la formulazione di misure e accorgimenti di natura tecnologica. Tra le attività più significative in questo ambito si segnalano la campagna esplorativa sui servizi *cloud* nazionali; le ispezioni su catene alberghiere per la verifica dei trattamenti dei dati personali nell’ambito dei circuiti di pagamento con carta di credito; le ispezioni propedeutiche all’adozione del provvedimento sulle cd. “chiamate mute” nel *telemarketing*. (vedi par. 17.3).

Contributi
all’attività
internazionale

Il Dipartimento ha partecipato all’attività internazionale dell’Autorità nell’ambito sia dei gruppi di esperti nominati dalla Commissione europea su temi specifici, sia delle attività istituzionali del Gruppo Art. 29, con studio di documenti e produzione di rapporti. Si segnalano in particolare, nell’ambito delle attività di tale Gruppo, la partecipazione ai lavori del *Technology Subgroup*, che affronta le tematiche di attualità nell’area ICT in materia di protezione dei dati personali. Di rilievo, in tale ambito, sia il contributo fornito all’attività del Gruppo Art. 29 relativa al recepimento, da parte degli Stati membri, della Direttiva n. 24/2006/CE sulla *data retention*, sia la produzione di rapporti e relazioni tecniche connesse alla revisione del quadro normativo *ePrivacy*, come modificato dalla Direttiva n. 136/2009/CE.

Il Dipartimento ha poi rappresentato l’Autorità nel Gruppo di Berlino per le telecomunicazioni, partecipando alle due riunioni svoltesi nel 2011 e contribuendo alla redazione di documenti ufficiali del Gruppo, in particolare, sul tema del diritto all’oblio, fornendo una approfondita analisi sull’applicazione di appositi protocolli informatici da parte dei gestori dei siti *web*. L’approvazione definitiva del documento è attesa entro il 2012 (vedi par. 18.4.).

Attività
informativa e di
divulgazione

Il Dipartimento ha presentato relazioni a seminari, *workshop* e convegni sugli aspetti tecnologici della protezione dei dati personali. Tra gli interventi più significativi si menzionano

quelli nell'ambito del *Forum Pa 2011* e al convegno *ICT Security 2011*. Una menzione particolare merita il contributo recato al corso di formazione tecnica rivolto al Nucleo *Privacy* della Guardia di finanza.

Il Dipartimento ha inoltre offerto continuo supporto, in collaborazione con l'Urp, nelle risposte a quesiti e richieste di chiarimento relative a normativa e provvedimenti del Garante in tema di sistemi ICT, e ha contribuito in modo significativo alla redazione della scheda informativa "*Cloud computing*: indicazioni per l'utilizzo consapevole dei servizi" allegata alla Relazione 2010.

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

Anche per l'anno 2011, l'Unità raccolta dati, flussi informativi e supporto al controllo interno ha effettuato il monitoraggio delle attività svolte dalle unità organizzative dell'area giuridica e dall'Ufficio relazioni con il pubblico, raccogliendo informazioni e dati utili per un confronto con gli anni precedenti.

Le rilevazioni hanno riguardato i flussi documentali in entrata e in uscita, suddivisi per singole unità organizzative. Il raffronto poi con le risorse umane impiegate, le ore effettive lavorate a fronte delle ore teoriche, ha permesso di avere un quadro complessivo delle attività lavorative e la situazione per singole unità organizzative. In tale maniera si sono poste le basi per un sistema di valutazione dei flussi documentali in entrata e uscita e delle risorse necessarie per definire le pratiche in arrivo e smaltire l'arretrato accumulatosi.

Per fornire un monitoraggio costante, nel breve e nel lungo periodo, le rilevazioni sono molteplici, con cadenza mensile, trimestrale, semestrale ed annuale. Sono stati in particolare evidenziati i settori con maggiore quantità di affari da trattare, per indicare i profili più rilevanti ed eventuali criticità.

I rapporti prodotti sono corredati da grafici e note esplicative che agevolano la percezione dei fenomeni evidenziati nelle tabelle. Ulteriori grafici esplicativi sono stati elaborati per rendere maggiormente evidenti e immediate le rilevazioni effettuate, tenendo conto dei suggerimenti forniti dalle unità organizzative.

Il consolidamento delle rilevazioni e delle analisi dei dati dei rapporti prodotti ha permesso di costituire una buona base di confronto fra i periodi pregressi e quello attuale, in maniera da analizzare il trend, in vista dell'adozione degli opportuni accorgimenti per l'equilibrio dei carichi di lavoro tra unità organizzative.

Quella che era una rilevazione straordinaria relativa alla ricognizione dei fascicoli relativi a pratiche arretrate in attesa di essere definiti è diventata una costante e le singole unità organizzative hanno ora un utile strumento per monitorare le pratiche da evadere.

Al contempo si è consolidata anche l'attività di elaborazione di indicatori di efficienza-efficacia, relativi al rapporto tra pratiche definite ed effettive risorse disponibili.

Il gruppo di lavoro sulle problematiche emergenti dall'attuale sistema di protocollazione ha terminato i lavori e preso visione delle caratteristiche di alcuni *software* in commercio, per sostituire l'attuale sistema di protocollazione, ormai datato, che non permette di seguire adeguatamente il flusso documentale in entrata e in uscita e i relativi passaggi intermedi. In questo modo si potrebbe anche affinare i rapporti per perseguire una maggiore efficacia nell'analisi dei flussi documentali.

Sono stati elaborati progetti relativi ad indagini di *customer satisfaction* e alla predisposizione di un sistema gestionale strutturato per centri di costo e centri di responsabilità.

21. DATI STATISTICI (*)

SINTESI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ DELL'AUTORITÀ	
Numero complessivo dei provvedimenti collegiali adottati	538
Ricorsi decisi (art. 145 del Codice)	257
Pareri a Presidenza del Consiglio dei ministri e ministeri (art. 154 del Codice)	32
Altri provvedimenti collegiali	249
Notificazioni pervenute nell'anno 2011	1.218
Notificazioni pervenute dal 2004 al 31 dicembre 2011	19.974
Violazioni amministrative contestate	358
Sanzioni applicate con ordinanza di ingiunzione	174
Violazioni penali segnalate all'autorità giudiziaria	37
Riscontri a segnalazioni e reclami	3.223
Risposte a quesiti	387
Ricorsi (trattati) ex art. 152 del Codice	170
Opposizioni (trattate) a provvedimenti del Garante	72
Accertamenti e controlli effettuati direttamente presso i titolari del trattamento	447
Altre richieste ai sensi dell'art. 157 del Codice non effettuate direttamente presso i titolari	139
Prescrizioni sulle misure minime di sicurezza (a fini di estinzione del reato)	12
Provvedimenti su verifiche preliminari per trattamenti che presentano rischi specifici	22
Comunicazioni al Garante su flussi di dati tra p.a. o in temi di ricerca	15
Pareri a soggetti pubblici sul trattamento dei dati sensibili e giudiziari	6
Risposte ad atti di sindacato ispettivo e di controllo	4
Leggi regionali esaminate	29
(di cui con rilievi ai fini dell'impugnazione ex art. 127 della Costituzione)	(4)
Riunioni del Gruppo Art. 29	5
Partecipazione a sottogruppi di lavoro - Gruppo Art. 29	31
Riunioni autorità comuni di controllo (Europol, Schengen, Dogane, Eurodac) e del <i>Wppj</i> - <i>Working party on police and justice</i>	28
Riunioni presso altri organismi internazionali e <i>workshop</i>	19

1. Sintesi delle principali attività dell'Autorità

ALTRE ATTIVITÀ DELL'AUTORITÀ	
Comunicati stampa	35
<i>Newsletter</i>	9
Dvd (edizioni pubblicate)	1
<i>Dépliant</i>	2
Pubblicazioni	4
Conferenze internazionali(1)	2

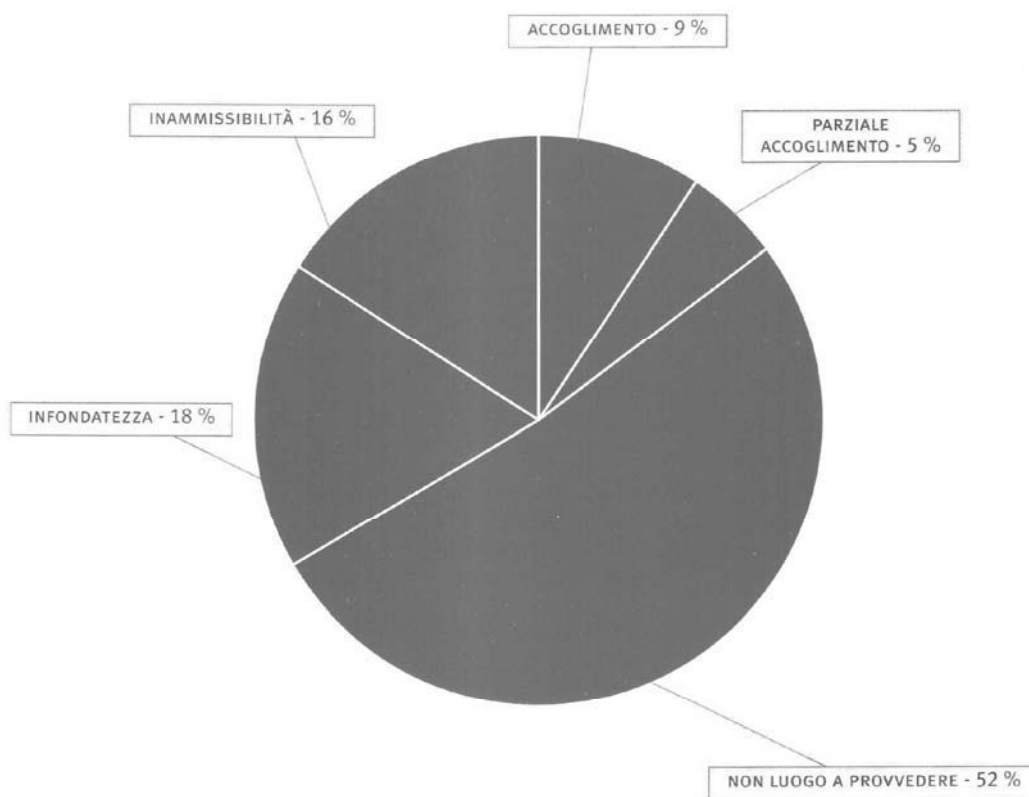
2. Altre attività dell'Autorità

(*) Tutti i dati statistici riportati nella presente sezione sono riferiti all'anno solare 2011. Singole note indicano altri periodi o situazioni e casi specifici. I dati delle tabelle 9, 10, 11 si riferiscono ai fascicoli istituiti presso l'Ufficio

(1) Una delle due conferenze è stata organizzata congiuntamente dal Servizio relazioni internazionali e dal Servizio relazioni mezzi informazione

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

DECISIONI SU RICORSI	
TIPI DI DECISIONE (1)	NUMERO RICORSI
Accoglimento	24
Parziale accoglimento	14
Non luogo a provvedere (2)	133
Infondatezza	45
Inammissibilità	41
Totale	257

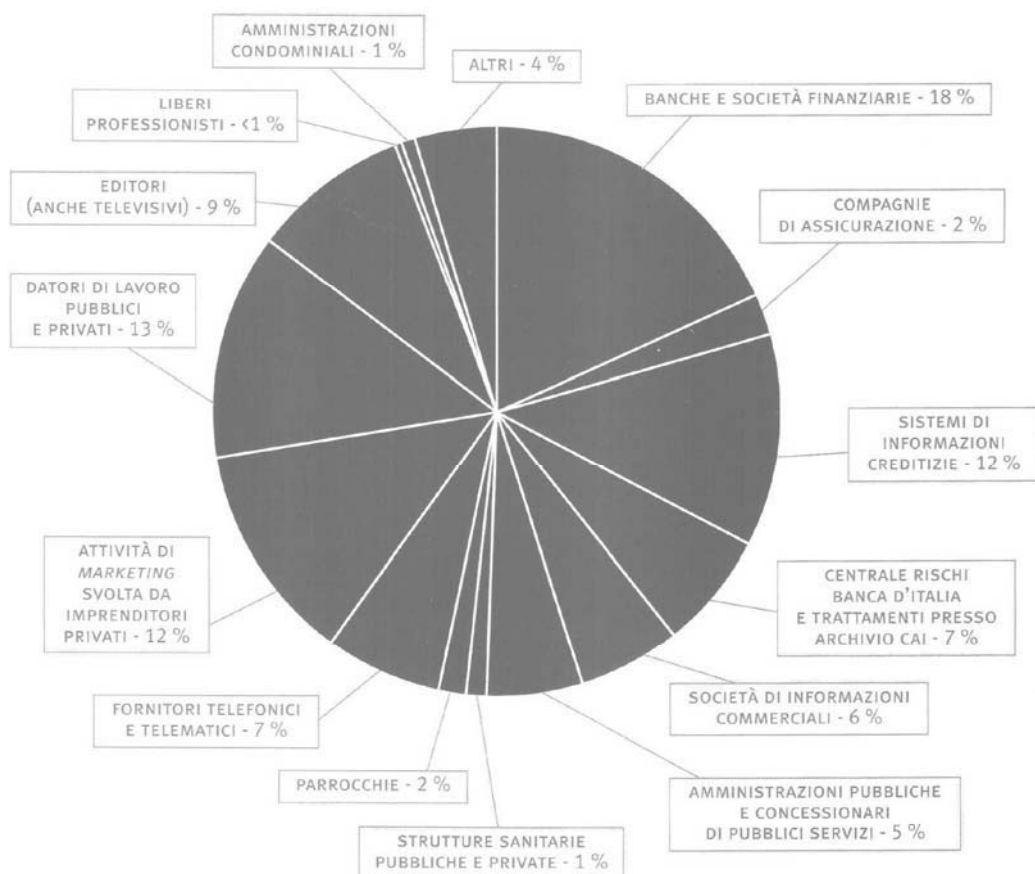


(1) Le decisioni sui ricorsi possono contenere più statuizioni in base alle diverse richieste presentate: la statistica prende in esame, in tali casi, la statuizione più "favorevole"

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

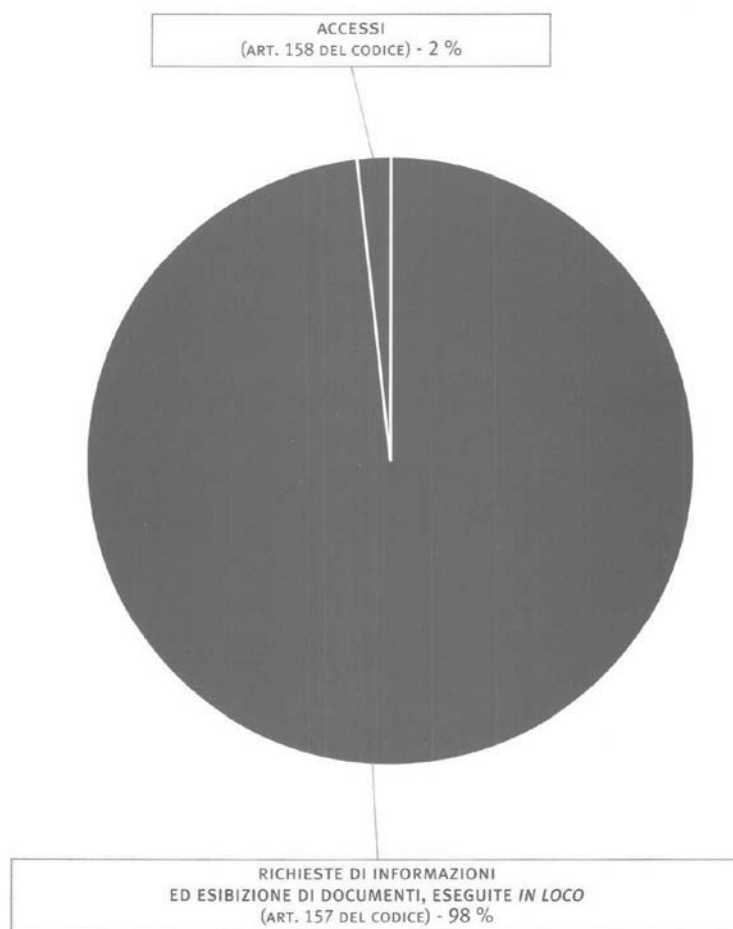
CATEGORIA DI TITOLARI	NUMERO RICORSI
Banche e società finanziarie	47
Compagnie di assicurazione	6
Sistemi di informazioni creditizie	31
Centrale rischi Banca d'Italia e trattamenti presso archivio Cai	17
Società di informazioni commerciali	15
Amministrazioni pubbliche e concessionari di pubblici servizi	14
Strutture sanitarie pubbliche e private	3
Parrocchie	4
Fornitori telefonici e telematici	17
Attività di <i>marketing</i> svolta da imprenditori privati	32
Datori di lavoro pubblici e privati	33
Editori (anche televisivi)	23
Liberi professionisti	1
Amministrazioni condominiali	2
Altri	12
Totale	257

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



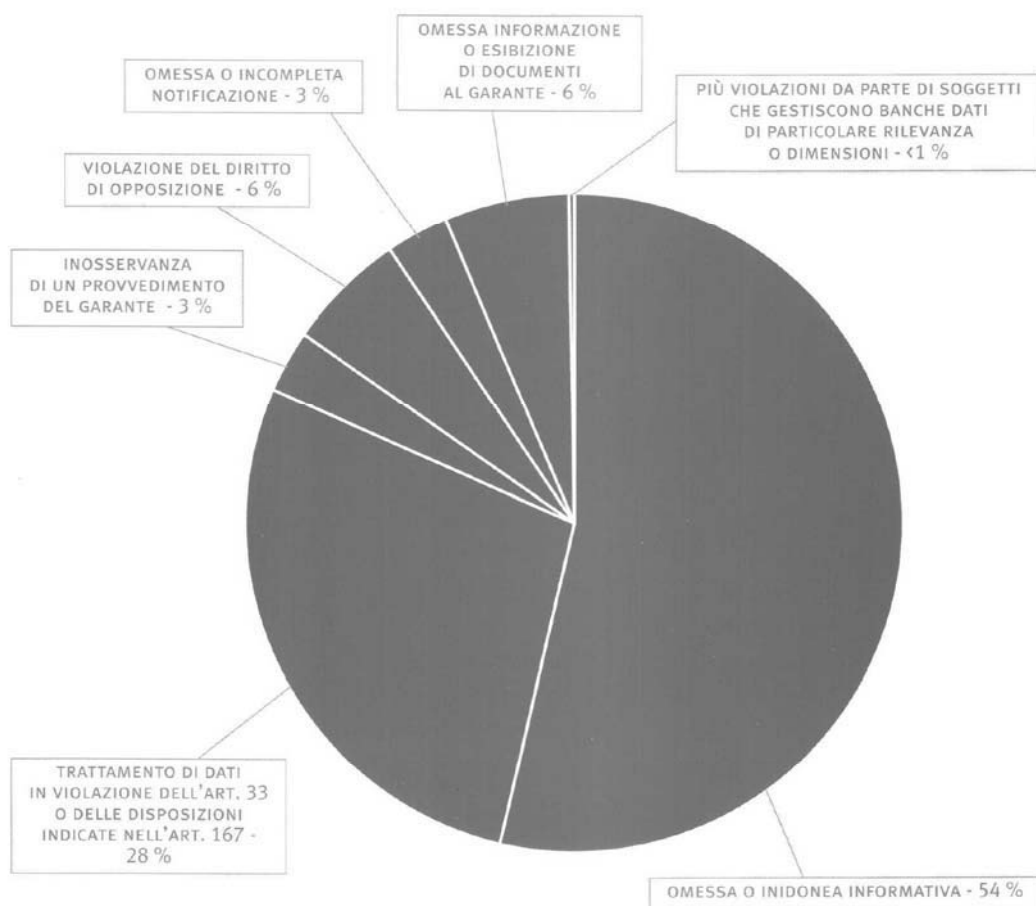
5. Accertamenti
e controlli
eseguiti
(tabella e grafico)

ACCERTAMENTI E CONTROLLI ESEGUITI DIRETTAMENTE PRESSO TITOLARI DEL TRATTAMENTO	
Richieste di informazioni ed esibizione di documenti, eseguite <i>in loco</i> (art. 157 del Codice)	439
Accessi (art. 158 del Codice)	8
Totale	447



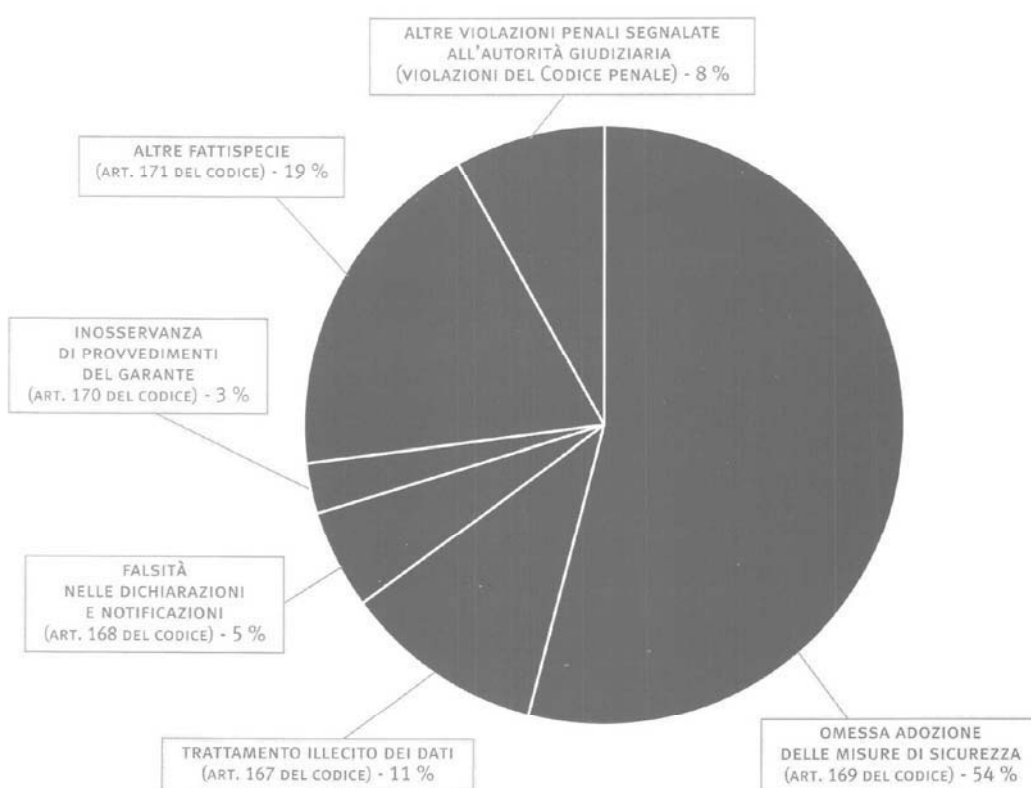
VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE CONTESTATE	
Omessa o inidonea informativa (art. 161 del Codice)	192
Trattamento dei dati in violazione dell'art. 33 o delle disposizioni indicate nell'art. 167 (art. 162, comma 2- <i>bis</i> , del Codice)	100
Inosservanza di un provvedimento del Garante (art. 162, comma 2- <i>ter</i> , del Codice)	11
Violazione del diritto di opposizione (art. 162, comma 2- <i>quater</i> , del Codice)	21
Omessa o incompleta notificazione (art. 163 del Codice)	11
Omessa informazione o esibizione di documenti al Garante (art. 164 del Codice)	22
Più violazioni da parte di soggetti che gestiscono banche dati di particolare rilevanza o dimensioni (art. 164- <i>bis</i> , comma 2, del Codice)	1
Totale	358

6. Violazioni amministrative contestate
(tabella e grafico)



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

VIOLAZIONI PENALI SEGNALATE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA	
	SEGNALAZIONI
Omessa adozione delle misure di sicurezza (art. 169 del Codice)	20
Trattamento illecito dei dati (art. 167 del Codice)	4
Falsità nelle dichiarazioni e notificazioni (art. 168 del Codice)	2
Inosservanza di provvedimenti del Garante (art. 170 del Codice)	1
Altre fattispecie (art. 171 del Codice)	7
Altre violazioni penali segnalate all'autorità giudiziaria (violazioni del Codice penale)	3
Totale	37



8. Pagamenti
derivanti
dall'attività
sanzionatoria

PAGAMENTI DERIVANTI DALL'ATTIVITÀ SANZIONATORIA	
Somme versate a titolo di oblazione in via breve	1.810.400
Somme versate in conseguenza di ordinanze ingiunzione	830.530
Ammontare complessivo delle somme pagate in sede di "ravvedimento operoso" (art. 169 del Codice)	432.500
Totale	3.073.430

PARERI (EX ART. 154, COMMA 4, DEL CODICE)		
TEMI		RISCONTRI RESI NELL'ANNO (1)
Attività di polizia, sicurezza nazionale e governo del territorio		2
Giustizia		2
Informatizzazione e banche dati della p.a.		8
Formazione		3
Rapporto di lavoro pubblico		2
Tutela della salute e attività sanitaria		6
Attività produttive e professioni		5
Solidarietà sociale		2
Stato civile e anagrafe		2
	Totale	32

9. Pareri
(ex art. 154,
comma 4,
del Codice)

QUESITI		
	PERVENUTI NELL'ANNO	RISCONTRI RESI NELL'ANNO (1)
	Totale	332
		387

10. Quesiti

SEGNALAZIONI E RECLAMI		
	PERVENUTI NELL'ANNO	RISCONTRI RESI NELL'ANNO (1)
	Totale	4.022
		3.223
TEMI PRINCIPALI		
Albi, elenchi pubblici, anagrafe e stato civile	-	11
Assicurazioni	92	71
Associazioni	43	23
Centrali rischi	203	200
Concessionari pubblici servizi	127	142
Condominio	43	25
Credito	250	262
Dati dei dipendenti e fascicoli personali	12	118
Enti locali	36	36
Giornalismo e libertà d'espressione	220	168
Giustizia e accertamenti di polizia	4	22
Imprese	127	98
Informazioni commerciali	8	3
Internet e informatizzazione	19	84
Lavoro	247	168
Marketing	21	20
Pubblicità non gradita	3	12
Recupero crediti	111	122
Rilevazioni biometriche	4	9
Sanità e servizi di assistenza sociale	24	54
Telefonia	1.918	1.258
Trasparenza	-	5
Tributi	6	10
Videosorveglianza	202	234

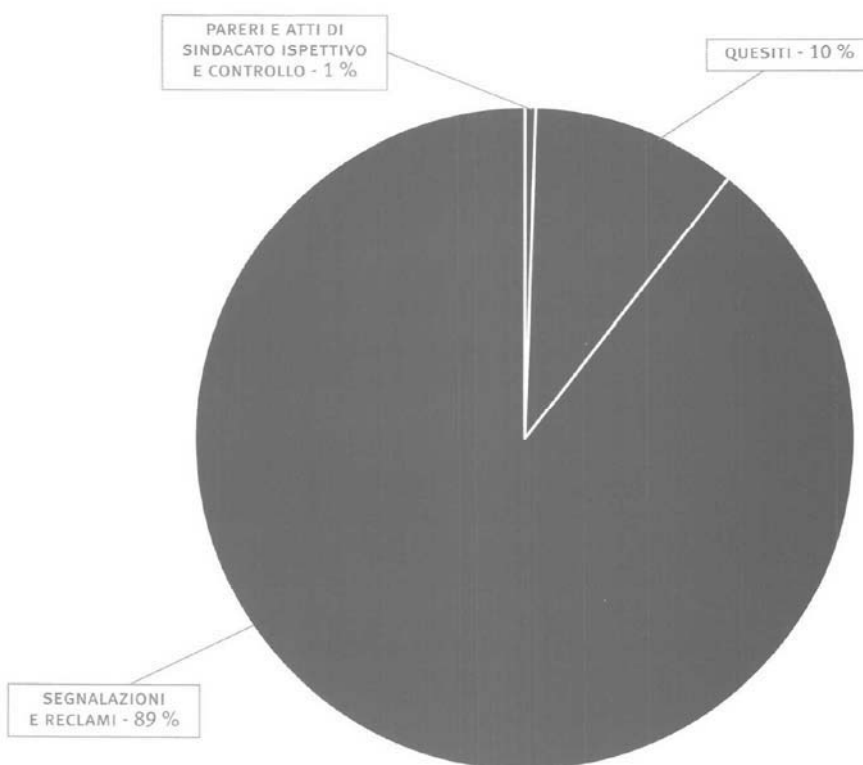
11. Segnalazioni
e reclami

(1) Inerenti anche ad affari pervenuti anteriormente al 2011

12. Atti di
sindacato ispettivo
e controllo

ATTI DI SINDACATO ISPETTIVO E CONTROLLO	
TEMI	NUMERO
Trattamento di dati sensibili mediante <i>test</i> per la selezione di personale	1
Acquisizione indebita di immagini o intercettazioni	1
Tutela nei confronti dei <i>social networks</i>	1
Registro pubblico delle opposizioni	1
Totale	4

Grafico delle
tipologie dei
riscontri resi a
interessati e
richiedenti



13. Tipologie di
notificazioni
pervenute
nel 2011

TIPOLOGIE DI NOTIFICAZIONI PERVENUTE NEL 2011 (1)			
	DA SOGGETTI PUBBLICI	DA SOGGETTI PRIVATI	TOTALE PERVENUTE (1)
Prima notificazione al Garante	30	802	832
Modifica di una precedente notificazione	21	287	308
Notificazione della cessazione del trattamento	7	71	78
Totale	58	1.160	1.218

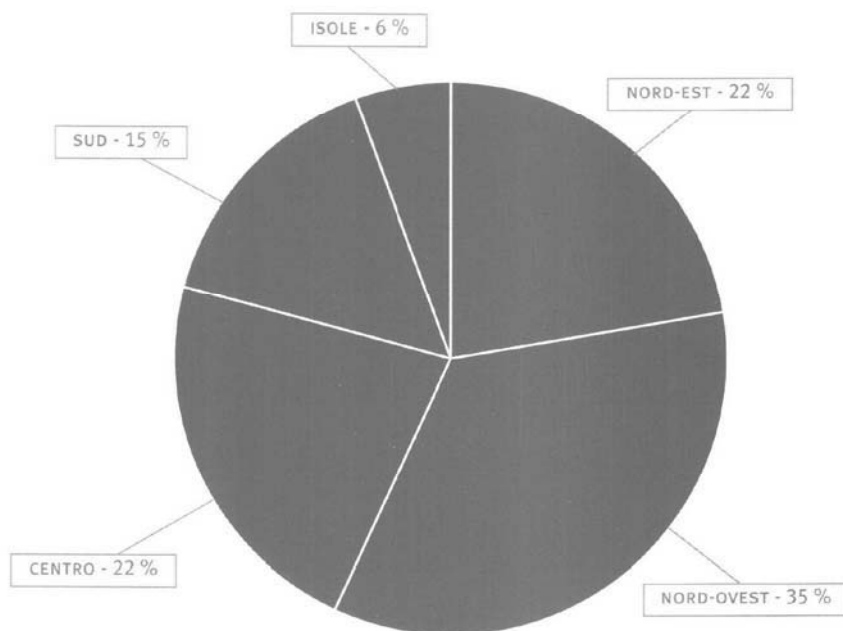
(1) In tutte le tabelle i valori sono riferiti alla data del 31 dicembre 2011

TIPOLOGIE DI NOTIFICAZIONI PERVENUTE NEL PERIODO 2004-2011			
	DA SOGGETTI PUBBLICI	DA SOGGETTI PRIVATI	TOTALE PERVENUTE (1)
Prima notificazione al Garante	1.125	15.553	16.678
Modifica di una precedente notificazione	107	2.592	2.699
Notificazione della cessazione del trattamento	61	536	597
Totale	1.293	18.681	19.974

14. Tipologie di notificazioni pervenute nel periodo 2004-2011

PROVENIENZA GEOGRAFICA DELLE NOTIFICAZIONI: 2004-2011	
ITALIA	
ZONE GEOGRAFICHE	PERVENUTE
Nord-Est	4.443
Nord-Ovest	6.863
Centro	4.423
Sud	3.033
Isole	1.116
Totale	19.878
Da altri Paesi	96

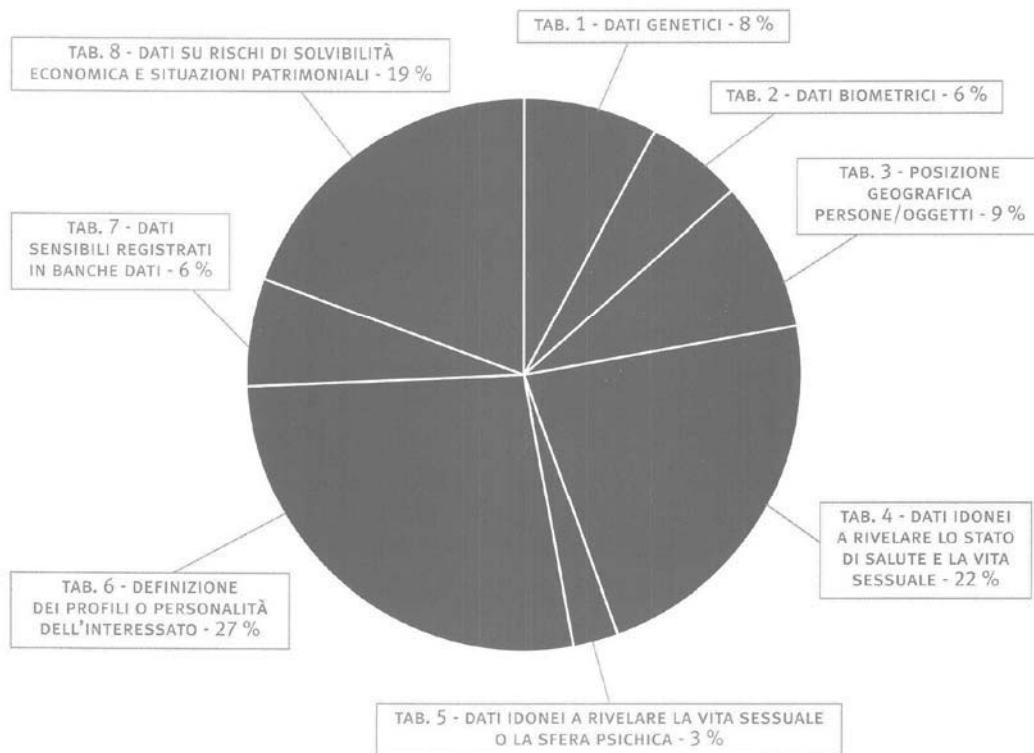
15. Provenienza geografica delle notificazioni: 2004-2011 (tabella e grafico)



(1) In tutte le tabelle i valori sono riferiti alla data del 31 dicembre 2011.

16. Suddivisione
delle notificazioni
per tipologia
di trattamento
svolto
2004-2011
(tabella e grafico)

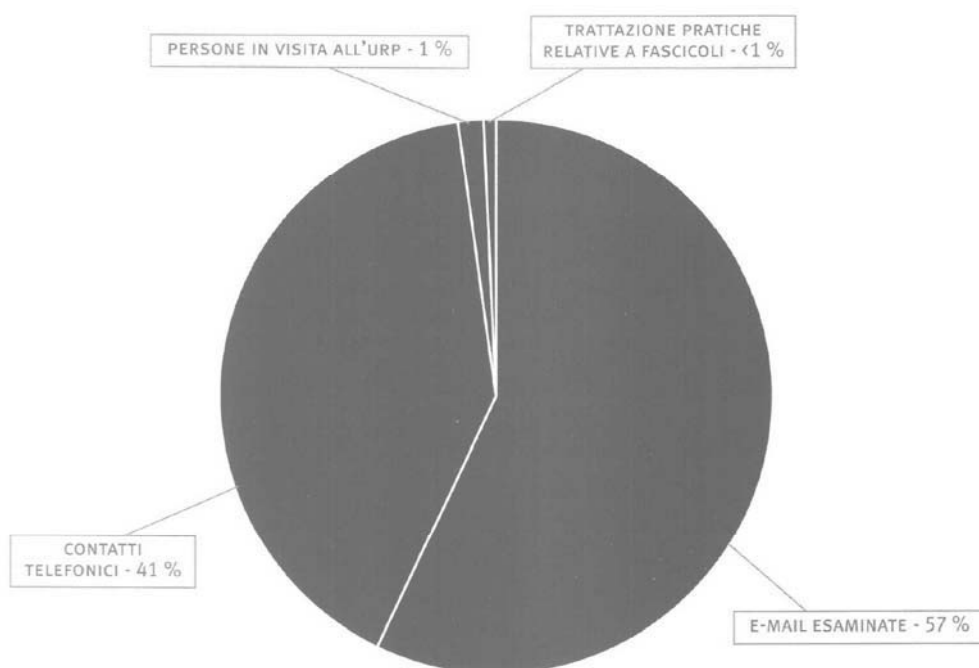
SUDDIVISIONE DELLE NOTIFICAZIONI PER TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO SVOLTO 2004-2011	
TABELLE DI NOTIFICAZIONE COMPILATE (1)	NUMERO
Tabella 1 - Trattamento di dati genetici	2.311
Tabella 2 - Trattamento di dati biometrici	1.662
Tabella 3 - Trattamento di dati che indicano la posizione geografica di persone od oggetti mediante una rete di comunicazione elettronica	2.568
Tabella 4 - Trattamento di dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, trattati a fini di procreazione assistita, prestazione di servizi sanitari per via telematica relativi a banche di dati o alla fornitura di beni, indagini epidemiologiche, rilevazione di malattie mentali, infettive e diffusive, sieropositività, trapianto di organi e tessuti e monitoraggio della spesa sanitaria	6.587
Tabella 5 - Trattamento di dati idonei a rivelare la vita sessuale o la sfera psichica trattati da associazioni, enti od organismi senza scopo di lucro, anche non riconosciuti, a carattere politico, filosofico, religioso o sindacale	781
Tabella 6 - Trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici volti a definire il profilo o la personalità dell'interessato, o ad analizzare abitudini o scelte di consumo, ovvero a monitorare l'utilizzo di servizi di comunicazione elettronica con l'esclusione dei trattamenti tecnicamente indispensabili per fornire i servizi medesimi	8.031
Tabella 7 - Trattamento di dati sensibili registrati in banche di dati a fini di selezione del personale per conto terzi, nonché dati sensibili utilizzati per sondaggi di opinione, ricerche di mercato e altre ricerche campionarie	1.866
Tabella 8 - Trattamento di dati registrati in apposite banche di dati gestite con strumenti elettronici e relative al rischio sulla solvibilità economica, alla situazione patrimoniale, al corretto adempimento di obbligazioni, a comportamenti illeciti o fraudolenti	5.718
Totale	29.524



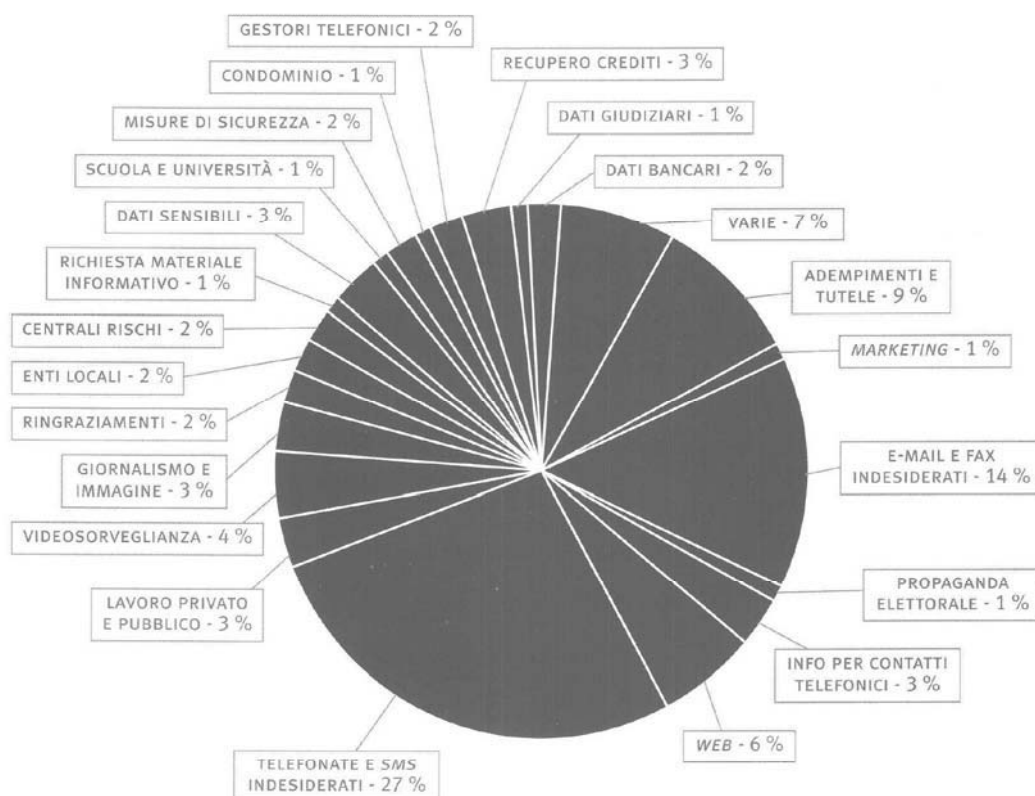
(1) Situazione alla data del 31 dicembre 2011

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	
	2011
E-mail esaminate	18.214
Contatti telefonici	13.000
Persone in visita all'URP	472
Trattazione pratiche relative a fascicoli	235
Totale	31.921

17. Ufficio
relazioni
con il pubblico
(tabella e grafico)



18. E-mail
esaminate
dall'Ufficio
relazioni con
il pubblico
[grafico delle
categorie]



19. Posti previsti
in organico

POSTI PREVISTI IN ORGANICO	
Segretario generale	1
Dirigenti	24
Funzionari	69
Operativi	30
Esecutivi	1
Totale	125
Personale a contratto	20