CIRCA Complaints

Gli incontri, a cadenza semestrale, dedicati alla trattazione di ricorsi e segnalazioni transnazionali ed allo scambio di buone prassi e informazioni su questioni applicative concrete, si sono svolti a Stoccolma (11-12 marzo 2004) e a Praga (4-5 novembre 2004).

Tutti i 25 Paesi dell'Unione hanno inviato propri rappresentanti. Conformemente allo spirito che da sempre ha ispirato questi incontri, molto spazio è stato dedicato all'esame di singoli casi e al confronto sugli approcci seguiti. Sono state sollevate e proposte questioni di interesse comune, quali il trattamento dei dati biometrici; le attività di sensibilizzazione svolte a livello nazionale e i possibili suggerimenti da esse ricavabili in termini di buone prassi; le attività ispettive, le tematiche inerenti al trattamento e alla conservazione dei dati di traffico da parte dei gestori di servizi di telefonia mobile, casi di bilanciamento di interessi con particolare riguardo ai rapporti di lavoro. Una particolare riflessione è stata svolta in relazione alle decisioni assunte dal Gruppo art. 29 in materia di *enforcement,* in vista del possibile sviluppo di iniziative comuni e "sincronizzate" nei settori che risultano più problematici.

In particolare, l'incontro di Praga ha offerto la possibilità di un aggiornamento sullo *status* delle autorità di protezione dati nei dieci Stati membri recentemente entrati a far parte dell'Ue e sui principali problemi che esse incontrano: da più parti è stato lamentato un *deficit* di trasparenza rispetto ai trattamenti di dati effettuati per scopi di sicurezza e giustizia da soggetti pubblici (in particolare le forze di polizia), anche se su queste tematiche le autorità mantengono grande attenzione e ricevono un forte sostegno da parte dell'opinione pubblica. Lo stesso, inoltre, ha consentito di individuare alcune priorità per le attività future con l'approvazione della proposta di una ridefinizione del mandato del *Workshop* sulla scorta di quanto indicato dalla *Spring Conference of European Data Protection Commissioners* tenutasi a Rotterdam nel mese di aprile 2004. Senza modificare l'approccio pragmatico finora seguito dai *Workshop,* è stato costituito un *drafting group* (comprendente l'Italia) per redigere una sorta di "statuto" dei *Complaints Handling Workshop* che ne fissi le caratteristiche fondamentali (trattazione di ricorsi o segnalazioni, soprattutto attraverso *case studies,* sui quali confrontare i diversi punti di vista; particolare attenzione rispetto ai casi più difficili ed alle questioni che richiedono una valutazione armonizzata a livello Ue; mantenimento della struttura flessibile del programma dei *Workshop*).

22.12. *Consiglio d'Europa*

Nel mese di maggio del 2004 sono stati definitivamente approvati dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa i principi guida elaborati dal CJ-PD rispetto al trattamento di dati personali attraverso "carte intelligenti", ossia carte contenenti un *microchip* in grado di effettuare particolari operazioni (accesso ai servizi in rete, pagamenti *on-line* ecc.) e nel quale è possibile inserire un notevole numero di informazioni personali, dai dati identificativi a quelli biometrici, come le impronte digitali (v. *Documentazione* par. 73).

I principi-guida ribadiscono che i dati personali raccolti e trattati attraverso *smart card* devono essere limitati al minimo indispensabile ed essere utilizzati solo per scopi legittimi e specifici. I dati sulla salute, in particolare, possono essere trattati solo se vi è una previsione di legge, oppure con il consenso dell'interessato, e dovranno essere adottate misure di garanzie come la cifratura. I cittadini devono essere informati sull'uso che viene fatto delle loro informazioni personali ed occorre procedere con cautela nell'utilizzazione di *smart card* come mezzo di pagamento se in esse sono registrati dati sensibili.

I principi-guida sono rivolti in via primaria ai soggetti che rilasciano le *smart card* in quanto titolari delle relative operazioni di trattamento, ma riguardano anche tutte le altri parti in causa (progettisti di sistemi, gestori, operatori, interessati); nel caso di una carta multiuso, si avrà una situazione di contitolarità da parte dei soggetti che raccolgono ed utilizzano i dati.

Il Comitato T-PD ha proseguito i lavori sulle implicazioni per la protezione dati delle applicazioni biometriche, continuando una riflessione già avviata dal CJ-PD (comitato soppresso, come ricordato nella *Relazione 2003*) e cercando di acquisire le esperienze maturate in questo settore dal Gruppo art. 29 e dall'Ocse. Nel corso della prossima riunione potrebbe essere approvato un documento che descrive lo stato dell'arte e le questioni tuttora aperte relativamente alle tecnologie biometriche, alla luce dei principi fissati nella Convenzione n. 108.

Il Comitato ha anche iniziato una attività rivolta alla valutazione dell'applicazione dei principi di protezione dati a Internet. Sulla scorta dell'analisi contenuta in un rapporto sul principio dell'autodeterminazione informativa nell'era di Internet, si stimolerà la riflessione sull'applicabilità della Convenzione n. 108 alle reti di comunicazione elettronica.

Come ben evidenziato nel rapporto, si è assistito alla crescita esponenziale dei supporti di comunicazione che ha creato la possibilità di "registrare" la vita di tutti, mentre il costo di tali operazioni è sempre più accessibile. Lo sviluppo tecnologico è, però, avvenuto su scala mondiale senza soggetti o attori in grado di stabilire i relativi limiti, e soprattutto senza che i problemi relativi alla vita privata, fortemente minacciata dalle reti, siano stati tecnicamente affrontati. Vi è oggi, quindi, la necessità di definire un modello efficace di protezione dati, attraverso l'imposizione di norme operative per i terminali, i protocolli e gli operatori di telecomunicazioni.

Per quanto concerne poi la possibilità di applicare le disposizioni della Convenzione n. 108 alle reti di telecomunicazione, è stata rilevata come preminente l'esigenza che l'utente sia adeguatamente informato sui trattamenti di dati effettuati dagli operatori e possa partecipare al "negoziato" che riguarda il trattamento dei dati personali a lui riferiti; l'obbligo di informativa dovrebbe ricadere sui produttori.

22.13. *Ocse*

Spam

Il Garante ha partecipato ai lavori del *Working Party on Information Security and Privacy* che, in relazione ai temi di protezione dati, si è occupato dell'applicazione delle linee-guida sulla sicurezza, dello *spam*, della sicurezza dei trasporti e dei modelli di informativa.

Per quanto riguarda lo *spam*, l'Ocse ha organizzato nel 2004 un seminario pubblico sullo *spam* ospitato dalla Commissione europea con l'obiettivo di studiare la dimensione internazionale del fenomeno e le possibili strategie di contrasto.

Analizzato il fenomeno dello *spam* (anche in termini di impatto economico e sociale), ha formato oggetto di discussione l'individuazione delle varie strategie di contrasto (in particolare attraverso legislazione e autoregolamentazione, in un quadro di cooperazione internazionale fra le Autorità di protezione dei dati e le altre autorità competenti, incluse le forze dell'ordine e giudiziarie).

I partecipanti comprendono rappresentanti delle istituzioni, del mondo delle imprese, della società civile e studiosi di livello universitario. Per l'Italia era presente il segretario generale dell'Autorità con una relazione sulle difficoltà e le sfide della cooperazione internazionale contro lo *spam* ed una illustrazione delle attività svolte dall'Autorità per contrastarne gli effetti. Nella analisi conclusiva delle prospettive

sulla lotta allo *spam*, tenuto conto dell'ampiezza e complessità del fenomeno, si è proposta l'adozione di strategie "multilivello".

Il nodo problematico più difficile da affrontare rimane comunque quello del *law enforcement*, anche perché le competenze in materia di *spam* sono attribuite all'interno dei singoli paesi ad istituzioni differenti e non sempre si riesce ad avere un referente unitario. Per ovviare a tale difficoltà è stata costituita una specifica *Task Force* che avrà il compito di svolgere una ricognizione delle istituzioni competenti in questa materia nei singoli paesi e dei poteri loro attribuiti. La *Task Force* si occuperà di studiare le tecniche utilizzate dagli *spammer*, di analizzare lo *spam* telefonico, di coinvolgere il settore pubblico e quello privato e di costituire una *contact list*.

Biometria

L'Ocse si è inoltre occupato del problema della sicurezza e riservatezza delle informazioni raccolte nel campo della sicurezza internazionale dei viaggiatori. È stato costituito a tal fine un gruppo di lavoro congiunto Ocse/Icao (di cui fa parte anche il Garante) che ha iniziato ad occuparsi del tema dell'inserimento dei dati biometrici nei documenti di viaggio. Sono in fase di elaborazione delle linee-guida che saranno messe a punto nei prossimi mesi. Gli aspetti più delicati sotto il profilo della protezione dati sono legati all'individuazione dei dati da inserire, all'architettura del sistema (centralizzato/decentralizzato) e alle funzionalità dello stesso (autenticazione/identificazione).

Con riferimento al tema dell'informativa, in seguito alla risoluzione approvata alla Conferenza mondiale dei Garanti della *privacy* che si è svolta a Sidney nel 2003, è stato presentato un documento volto a promuovere l'elaborazione di un modello di informativa semplice, efficace e comprensibile, nella convinzione che la trasparenza nella comunicazione delle informazioni relative ai dati personali sia il necessario presupposto di un reale sviluppo della protezione dei dati. Il valore aggiunto di un lavoro su questo tema portato avanti in sede Ocse dovrebbe essere quello di mettere insieme le esperienze maturate nel settore privato e nel settore pubblico. Uno studio condotto su modelli di informativa predisposti da numerose società multinazionali ha fatto emergere con immediatezza che i modelli predisposti sono generalmente poco leggibili e non chiari nei contenuti. Su questo tema lavorerà nei prossimi mesi un gruppo ristretto di delegati, fra i quali è presente anche il Garante.

23 Attività di ricerca, comunicazione e formazione

23.1. *La comunicazione del Garante: profili generali*

Nel 2004, l'attività di comunicazione curata dal Garante si è concentrata in maniera particolare sull'illustrazione delle maggiori novità introdotte dal Codice e sull'individuazione di criteri per bilanciare gli interessi in gioco riguardo ad alcuni temi problematici quali la sanità, la sicurezza, le grandi banche dati.

L'attività di informazione e comunicazione ha seguito, pertanto, l'impegno dell'Autorità nei confronti di particolari aspetti applicativi della normativa, incentrandosi su una serie di importanti settori, oggetto specifico di intervento da parte del Garante, che vanno dalla tutela dei dati sanitari dei lavoratori, allo *"spamming"* (telematico e telefonico), ad Internet, alle tecnologie biometriche, alle intercettazioni, alla necessaria trasparenza nelle operazioni finanziarie, al giornalismo, con speciale riguardo alla dignità della persona, alla tutela dei minori e ai rischi dell'accanimento informativo. In questi ambiti, il Garante è spesso intervenuto in favore di una nuova nozione di protezione dati come "valore aggiunto" per imprese e pubbliche amministrazioni al fine di instaurare un rapporto nuovo con utenti e consumatori nell'economia del mercato globale.

Oltre che su tali questioni, l'attività di comunicazione si è intensificata nella promozione della protezione dei dati personali come diritto fondamentale e autonomo, sancito anche dal Trattato che adotta una Costituzione per l'Europa.

L'Autorità ha mantenuto la scelta di affidare la sua informazione ad un linguaggio rigoroso, ma attento ad una funzione divulgativa, per corrispondere alle esigenze dei cittadini. Nel dar conto della propria attività e delle tematiche all'ordine del giorno, l'Autorità ha richiamato l'attenzione di istituzioni, pubbliche amministrazioni, imprese e, in generale, degli utilizzatori di dati, sugli obblighi da attuare, sui rischi di violazione e sul valore sociale e culturale del diritto alla *privacy*.

La tipologia dei prodotti informativi ed editoriali è stata ampia, differenziata e connotata da una forte caratterizzazione, favorita peraltro dall'adozione di una *corporate identity* nella documentazione e comunicazione dell'Autorità e da una strategia integrata di comunicazione, nella quale spicca anche un aumentato utilizzo di *mass media* tradizionali, come radio e tv, nonché di media *on-line* e prodotti multimediali.

In particolare, la presenza sulle pagine dei maggiori quotidiani e periodici nazionali ed internazionali e dei media *on-line* delle tematiche riguardanti la protezione dei dati personali e l'attività del Garante si è mantenuta costantemente alta in questi anni. Nel periodo che va dal 1° gennaio 2004 al 31 dicembre 2004 le pagine dedicate alle questioni legate generalmente alla *privacy* sono risultati oltre 8400, delle quali circa 1700 dedicate specificamente all'attività del Garante. Le "prime pagine" dedicate ai temi della protezione dei dati personali sono state circa 1200 (di cui oltre 640 riguardanti la sola Autorità). Numerose sono state le interviste pubblicate sulla carta stampata (91), su tv e radio nazionali e locali (138) e diverse anche su pubblicazioni *on-line*.

23.2. *Prodotti informativi*

La *Newsletter* settimanale, che si appresta ad entrare nel suo sesto anno di pubblicazione (per un totale complessivo di 250 numeri), è diventata uno strumento di centrale riferimento dell'attività di comunicazione del Garante, fornendo una illustrazione in chiave giornalistica dei provvedimenti e dell'attività dell'Autorità, nonché un articolato panorama di temi e problematiche. Maggiore attenzione è stata sempre più dedicata a quanto avviene in campo comunitario ed internazionale, non solo riguardo ai temi della protezione dei dati, ma anche al più largo ambito della tutela dei diritti fondamentali.

La *Newsletter* può essere consultata *on-line* sul sito *web* del Garante ed è inviata in via telematica ad un numero sempre maggiore di abbonati (istituzioni, privati cittadini, imprese, liberi professionisti).

Nel 2004, è giunto alla sua XII edizione il *Cd Rom "Cittadini e Società dell'informazione"* che contiene, in forma integrale e nell'originale veste editoriale, i provvedimenti del Garante, la documentazione relativa alla normativa nazionale ed internazionale di riferimento, le pubblicazioni realizzate. L'archivio digitale ipertestuale, che consente una consultazione con funzioni di ricerca "*full-text*", rappresenta uno strumento conosciuto e costantemente richiesto da parte di amministrazioni pubbliche, imprese, liberi professionisti e cittadini. Nella recente edizione il Cd contiene anche una presentazione multimediale del Garante e dei temi di particolare interesse affrontati nel corso della sua attività.

Tra le pubblicazioni va annoverato il *Bollettino* che raccoglie i provvedimenti del Garante, la normativa emanata in materia, i comunicati stampa ed altra documentazione. Per questa pubblicazione è prevista una revisione complessiva.

La necessità di promuovere una sempre maggiore conoscenza delle norme sulla protezione dei dati e dei diritti della persona oggi riconosciuti ai cittadini, ha spinto l'Autorità a sviluppare nuove modalità di informazione: oltre agli strumenti di comunicazione già utilizzati –da quelli tradizionali (comunicati stampa, *Newsletter*, conferenze stampa, *press briefing*) a quelli multimediali ed interattivi– l'Autorità ha realizzato nuovi prodotti.

L'impegno per una comunicazione agile e diretta al cittadino ha trovato attuazione nella realizzazione di *depliant* illustrativi dei diversi aspetti connessi alla protezione dei dati. I primi tre pieghevoli sono stati dedicati, rispettivamente, all'esercizio dei diritti riconosciuti dalla normativa; all'attività e al ruolo del Garante; alla difesa della *privacy* su Internet. Un quarto, di recente pubblicazione, riguarda le caratteristiche che avranno i nuovi elenchi telefonici.

Il progetto di comunicazione istituzionale proseguirà con la realizzazione di una ulteriore serie di *depliant* relativi a diverse tematiche (videosorveglianza, credito al consumo, rapporti di lavoro ecc.).

23.3. *Prodotti editoriali*

È giunto al suo dodicesimo numero il notiziario bimestrale, *"Garanteprivacy.it"*, una pubblicazione destinata a personalità del mondo imprenditoriale ed istituzionale, caratterizzata da una comunicazione mirata ed essenziale; la pubblicazione è volta a sottolineare l'attività dell'Autorità nei diversi settori di intervento, con particolare attenzione anche al panorama internazionale.

Prosegue la pubblicazione di volumi nell'ambito della collana *"Contributi"*, che ospita testi attinenti specifiche problematiche sulla protezione dei dati personali e la

tutela della dignità della persona. Ai primi due volumi della collana, il *"Massimario 1997-2001"*, a cura di Luigi Pecora e Giuseppe Staglianò, e *"Privacy e giornalismo"*, a cura di Mauro Paissan, si è aggiunto *"Da costo a risorsa. La tutela dei dati personali nelle attività produttive"*, curato da Gaetano Rasi.

Nel primo libro, l'attività di massimazione dei provvedimenti assunti nel corso degli anni è stata preordinata alla formazione di una rassegna di giurisprudenza che, attraverso un'articolazione in voci e sottovoci, permetta la rapida e corretta individuazione degli argomenti trattati e delle decisioni assunte. L'opera –a breve disponibile anche in formato elettronico– si indirizza in particolar modo a giuristi, operatori del diritto, ordini professionali, imprese, istituzioni pubbliche e private.

Il secondo volume, preceduto da un saggio introduttivo del curatore, raccoglie, invece, diverse decisioni adottate dall'Autorità in materia di tutela della persona e libertà di manifestazione del pensiero. Come in una sorta di manuale pratico per i giornalisti, ma anche per i cittadini, si possono agilmente rintracciare le decisioni riguardanti la tutela dei minori, i rapporti tra cronaca e giustizia, l'uso dei dati di personaggi pubblici, la trasparenza delle fonti pubbliche, i divieti e i rischi derivanti dalla diffusione dei dati sulla salute e sulla vita sessuale, l'uso di fotografie e foto segnaletiche.

L'ultima opera, invece, affronta i temi della funzione della protezione dei dati in un mercato globale e della necessità che essa debba essere ormai considerata come valore aggiunto e *asset* competitivo per le imprese, fornendo peraltro anche un contributo utile per ridisegnare le relazioni tra aziende e consumatori. Il volume raccoglie i contributi di autorevoli studiosi ed esperti italiani e stranieri che hanno partecipato ad una conferenza internazionale organizzata dal Garante e tenuta a Roma, presso la sede dell'Autorità, nel dicembre 2002. Riproducendo le quattro sessioni della conferenza, il libro si pone l'obiettivo di aprire un ampio confronto tra coloro che operano nelle attività imprenditoriali, professionali e della cultura economica e giuridica.

A queste prime pubblicazioni se ne aggiungerà presto un'altra dedicata ai rapporti tra tutela dei dati personali e nuove tecnologie.

23.4. *Il rapporto con il pubblico*

Il rapporto diretto con la società riveste un'importanza fondamentale per l'Autorità che, fin dall'inizio della sua attività, ha inteso presentarsi come un'istituzione vicina ai cittadini, presidio dei nuovi diritti della persona. L'informazione e "formazione" del pubblico è svolta anche mettendo a disposizione sul sito una quantità significativa di documenti, con continui aggiornamenti e *dossier* tematici. In questo senso, la piena attività dell'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) ha consentito, in collegamento con un *call center*, di offrire non solo un contributo di chiarificazione e supporto, ma anche di favorire modalità di interazione ancora più funzionali e dirette con tutti i cittadini che hanno bisogno di informazioni, strumenti illustrativi e divulgativi, sviluppando così un flusso costante di informazioni verso l'esterno e consentendo, nello stesso tempo, di conoscere le esigenze provenienti dalla società civile, dal mondo delle imprese, dal settore della ricerca e dalle pubbliche amministrazioni.

Il grande interesse suscitato dalla *privacy* è quotidianamente dimostrato dal numero consistente di contatti diretti del cittadino con l'Urp, in costante aumento. Tali significativi incrementi registrati nel corso dell'anno rispetto al 2003 hanno stimolato la ricerca di nuove e più mirate risposte per favorire il dialogo con i cittadini, che avviene attraverso una attività di *back office* –con la ricezione di quesiti e

richieste di documentazione per *e-mail* (13.000)– nonché in maniera diretta mediante un'impegnativa, quanto essenziale, attività di *front office*, attraverso il *call-center* (10.000 telefonate pervenute) e il ricevimento diretto del pubblico presso l'Ufficio (2.400 visitatori).

Le tematiche che nel periodo in esame hanno formato maggiormente oggetto di quesiti rivolti all'Ufficio o per le quali è stato più frequentemente richiesto materiale informativo, sono state: il trattamento dei dati da parte di sistemi di informazione creditizia; la videosorveglianza con gli approfondimenti dettati dalle nuove regole in materia; l'esercizio dei diritti previsti dall'art. 7 del Codice; lo *spamming;* l'applicazione delle misure minime di sicurezza ed il trattamento dei dati nell'ambito del rapporto di lavoro.

23.5. *Le attività di formazione*

Al fine di promuovere la cultura della protezione dei dati personali, nella convinzione che la conoscenza e la comprensione dei principi e delle norme del Codice siano il presupposto per una corretta attuazione degli adempimenti nell'attività quotidiana, nel primo semestre del 2004 sono state realizzate presso la sala conferenze del Garante tre giornate di formazione, denominate *"Incontri con il Garante"*: due dirette alle imprese, uno alle pubbliche amministrazioni (con particolare riferimento alle problematiche degli enti locali). La conduzione di questi corsi è stata affidata ai responsabili dei dipartimenti giuridici interni dell'Autorità, coordinati dal segretario generale.

L'iniziativa, nuova per l'Autorità, ha suscitato vivo interesse, rivelando una domanda di formazione/informazione qualificata molto forte (in particolare, nell'ambito della consulenza professionale).

In parallelo a queste iniziative sono stati elaborati due CD-Rom multimediali, rivolti rispettivamente al mondo imprenditoriale e professionale e a quello delle pubbliche amministrazioni, che hanno come punto di riferimento l'esperienza maturata nell'ambito dei predetti incontri; è prevista a breve la distribuzione di tali prodotti, al fine di renderne possibile un'agevole fruizione ad un numero molto elevato di utenti interessati ad approfondire norme ed adempimenti previsti dal Codice.

Altre iniziative, di natura analoga, verranno intraprese nel corso del 2005. In particolare, il Garante ha organizzato un incontro di approfondimento sull'applicazione del Codice presso organismi sanitari pubblici e privati (2 febbraio 2005).

Principale obiettivo dell'iniziativa, destinata prevalentemente agli operatori degli organismi sanitari, è quello di illustrare le concrete modalità di realizzazione delle misure adottate per garantire nell'organizzazione delle prestazioni e dei servizi, il rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati. Sulla base delle più significative esperienze maturate da taluni organismi sanitari, avvalendosi anche di un confronto dialettico con il Garante, sarà possibile offrire una gamma di modelli operativi, utili alle varie realtà sanitarie chiamate ad applicare le disposizioni del Codice.

23.6. *Manifestazioni e conferenze*

Anche nel corso del 2004 si è confermato un grande interesse da parte del pubblico per l'attività dell'Autorità in occasione di seminari, convegni ed altre iniziative. In linea con l'obiettivo di promuovere la conoscenza della legge e di diffonderla

presso cittadini ed operatori pubblici e privati, il Garante ha confermato la sua presenza in importanti manifestazioni con il proprio *stand* e con la partecipazione dei suoi rappresentanti a dibattiti e convegni.

Nell'ambito del *Forum P.A.* edizione 2004, svoltosi a Roma dal 10 al 14 maggio, il Garante è stato invitato ad illustrare i temi dei rapporti tra comunicazione al cittadino e *privacy*, del rispetto delle norme sulla riservatezza da parte delle pubbliche amministrazioni, delle misure organizzative e tecnologiche da adottare per garantire la sicurezza dei dati personali.

Il presidente Stefano Rodotà è intervenuto al convegno dal titolo: *"Tra norme e prassi: per una organizzazione della funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni"* con un intervento dedicato al tema: *"La funzione di comunicazione nell'interpretazione delle Autorità garanti"*. Il vice presidente Giuseppe Santaniello ha invece partecipato al convegno *"Semplificazione e qualità delle regole"*. Gaetano Rasi, componente dell'Autorità, ha partecipato al convegno dal titolo: *"La sicurezza partecipata: coordinamento e cooperazione interistituzionale"*. Il segretario generale Giovanni Buttarelli, oltre che nel convegno *"L'identità digitale e gli strumenti di autenticazione in rete tra necessità di semplicità e tutela della* privacy*"*, è intervenuto anche a quello sul tema: *"Funzionamento e organizzazione delle* authorities*: esperienze a confronto"*. Lo stesso segretario generale è stato poi relatore al Master P.a. sul tema: *"Il Codice per la protezione dei dati personali: le novità riguardanti la Pubblica Amministrazione"*.

L'Autorità Garante è stata presente anche al Com-P.a. 2004, Salone della comunicazione pubblica, dedicato quest'anno al tema *"La comunicazione pubblica guarda all'Europa"*, svoltosi a Bologna dal 3 al 5 novembre. In particolare, il Com-P.a. ha offerto l'occasione per affrontare i temi legati alla protezione dei dati nelle telecomunicazioni, nell'*e-government* e per approfondire le novità più significative introdotte dal Codice.

Il vice presidente dell'Autorità ha partecipato al convegno dedicato a *"Democrazia e partecipazione, accesso e comunicazione"*. Nell'ambito di una tavola rotonda, organizzata dalle Asl della regione Emilia-Romagna, dedicata al diritto di cronaca e alla *privacy* nella sanità è stato presentato un video con un contributo di Mauro Paissan, componente dell'Autorità. Rappresentanti dell'Ufficio del Garante hanno partecipato a diversi convegni e incontri dedicati rispettivamente a: *"Comunicazione pubblica, tutela dei dati e sicurezza"*; *"La nuova frontiera della comunicazione nelle autorità di garanzia e promozione"*; *"Sicurezza dei dati nelle scuole"*.

L'Autorità è stata presente alle due manifestazioni con un proprio *stand* presso il quale è stato programmato un video esplicativo sull'attività del Garante e sulle tematiche della *privacy* e sono state distribuite le pubblicazioni curate dall'Ufficio, i *depliant* divulgativi e la nuova edizione del CD-Rom *"Cittadini e Società dell'informazione"*, aggiornata con il Codice in materia di protezione dei dati personali.

Incontri internazionali

L'Autorità ha ricevuto il 26 maggio 2004 Peter Schaar, Incaricato federale tedesco per la protezione dei dati ed attuale presidente del Gruppo che riunisce le Autorità di protezione dei dati europee. L'incontro è stato l'occasione per uno scambio di opinioni sulla situazione della tutela della protezione dei dati nei rispettivi Paesi, sulle iniziative del Gruppo dei Garanti europei e sulle questioni strategiche oggi al centro dell'attenzione, quali ad esempio, i dati genetici, Internet e l'uso delle nuove tecnologie, in particolare delle *Rfid*, le cosiddette *"etichette intelligenti"*. Riguardo a questo aspetto in particolare, Schaar ha annunciato la costituzione di un sottogruppo *ad hoc* nell'ambito dell'attività del Gruppo dei Garanti Ue.

Sul problema del trasferimento dei dati da parte delle compagnie aeree alle auto-

rità americane, le due Autorità hanno convenuto di intraprendere un'azione comune al fine di sensibilizzare ulteriormente il Parlamento Europeo e di individuare modalità rispettose della *privacy* dei cittadini europei, dichiarandosi pronte ad una collaborazione bilaterale sui temi affrontati nell'incontro.

Nel maggio del 2004 il segretario generale dell'Autorità, Giovanni Buttarelli, ha partecipato alla Conferenza organizzata a Washington dall'*Electronic Privacy Information Center (Epic)* per celebrare il decennale della propria attività. Epic è una delle principali organizzazioni *no-profit* attive negli Usa nel settore dei diritti civili e della tutela della riservatezza. La conferenza, cui hanno preso parte i proff. Santaniello e Rasi, ha dato l'opportunità a molti dei più autorevoli studiosi in materia di fare il punto della situazione rispetto ai rischi per libertà e diritti civili negli USA ed in altri Paesi.

Nel settembre 2004 presso l'Istituto italiano di cultura di Lisbona si è svolta una Conferenza su *"Il sistema delle garanzie della privacy nell'ordinamento italiano, alla luce del nuovo Codice per la protezione dei dati personali"*. La conferenza ha offerto l'occasione per trattare i temi legati alle novità introdotte dal Codice, che segna il passaggio dalla concezione della *privacy* come inviolabilità della sfera privata alla proiezione della persona nella società, e per sottolineare l'importanza che la tutela dei dati personali dei consumatori riveste in quanto requisito essenziale per la competitività delle imprese.

23.7. *L'attività di ricerca e documentazione*

Il carattere trasversale della normativa sulla protezione dei dati personali rende necessario procedere ad un costante aggiornamento sulle novità normative e giurisprudenziali di interesse dell'Autorità, nonché rivolgere una particolare attenzione alle innovazioni che, specie nel settore delle nuove tecnologie, possono avere ripercussioni sull'applicazione delle norme del Codice.

L'attività di ricerca dell'Ufficio è proseguita nella consapevolezza che essa ha un ruolo determinante al fine dell'acquisizione di un adeguato bagaglio conoscitivo indispensabile all'Autorità per rispondere alle costanti sollecitazioni provenienti dall'esterno. Ciò, tanto nell'ipotesi in cui il Garante sia chiamato ad intervenire in base a ricorsi, reclami o segnalazioni provenienti dai cittadini, quanto nei casi in cui l'Autorità ritenga opportuno agire di proprio impulso anche in vista dei molteplici eventi che a livello normativo, scientifico e tecnologico, si ripercuotono sulla materia della protezione dei dati.

È in questa prospettiva che sono state affrontate, ad esempio, le problematiche emerse nel cd. *Digital Rights Management*, o, ancora, le tematiche legate al controllo del lavoratore attraverso strumenti elettronici. Sempre in tale ottica, è inoltre proseguita l'attività di approfondimento su televisione interattiva, sistemi di geolocalizzazione e *Rfid*, attraverso la quale si è cercato di fornire un quadro di insieme sulle tecnologie in questione, nonché di prospettare soluzioni e proposte sui profili applicativi del Codice anche in vista dell'elaborazione di provvedimenti da parte dell'Autorità.

Per ciò che concerne l'attività di aggiornamento e documentazione, essa si è concretata nella predisposizione di notiziari periodici nei quali si sono raccolte le novità normative e giurisprudenziali di rilevanza per il lavoro dell'Ufficio, nonché le elaborazioni della dottrina in merito alle tematiche legate alla protezione dei dati e, più in generale, dei diritti della persona.

La documentazione e l'aggiornamento del personale sono stati svolti attraverso

la diffusione di un Notiziario, la predisposizione di un apposito sito Intranet e l'invio di una *Newsletter* interna nella quale sono raccolti, proposti e commentati articoli apparsi su riviste e siti di informazione giuridica. In tal quadro, hanno formato oggetto di studio, ad esempio, le problematiche legate all'*e-government* e alla documentazione informatica nella pubblica amministrazione; la firma elettronica; la carta sanitaria elettronica; i codici deontologici nel settore delle telecomunicazioni; il diritto alla conoscenza delle proprie origini biologiche; il diritto alla riservatezza nelle tecniche di riproduzione assistita.

Sempre attraverso la *Newsletter*, sono stati diffusi diversi approfondimenti tematici, talvolta resi in occasione della pubblicazione di sentenze provenienti anche da giurisdizioni straniere e da istituzioni europee e comunitarie.

Particolare attenzione è stata data, ad esempio, alla recente decisione della Corte di giustizia delle Comunità europee in materia di fatturazione dettagliata (14 settembre 2004, Causa C-411/02), agli ultimi orientamenti della Corte europea dei diritti dell'uomo sulla pubblicazione di foto di personaggi noti (59320/00, 24 giugno 2004, v. par. 6.4) e di persone coinvolte in procedimenti penali (50774/99, 11 gennaio 2005, v. par. 6.4), alla giurisprudenza statunitense in merito alle liste negative per il *direct marketing* e ai messaggi di posta elettronica, nonché al recente orientamento della Corte di cassazione sul reato di illecito trattamento di dati personali (Cass. n. 30134/2004; Cass. n. 28680/2004).

III - L'Ufficio del Garante

24 La gestione amministrativa dell'Ufficio

24.1. *Il bilancio e gli impegni di spesa*

Il bilancio di previsione del 2004, riferito all'ottavo anno di attività del Garante, è stato elaborato secondo le direttive del regolamento del Garante n. 3/2000.

Le risorse finanziarie sono state indirizzate prevalentemente verso i settori individuati nel documento programmatico di accompagnamento al bilancio di previsione che ha fissato gli obiettivi dell'Ufficio per l'esercizio 2004.

Nell'anno di riferimento sono stati raggiunti numerosi obiettivi: il più significativo, dal punto di vista contabile, è stato quello concernente la notificazione per via telematica (*on-line*). Con l'entrata in vigore del Codice, avvalendosi dei poteri accordati dall'art. 156, comma 3, lett. *e*), l'Autorità ha aggiornato per il 2004 i diritti di segreteria per le notificazioni fissati ad euro 150,00. Il conseguente incremento delle entrate legate a questa voce ha rappresentato circa il 14 per cento del totale delle entrate dell'anno 2004.

Le risorse a disposizione del Garante per il 2004, previste nell'esercizio in euro 12.356.000,00, al 31 dicembre 2004 sono state riscosse per euro 12.186.638,40 di cui euro 9.618.000,00 provenienti dal contributo dello Stato. Le restanti risorse finanziarie sulle quali ha potuto contare l'Autorità per entrate proprie si riferiscono invece ai circoscritti diritti di segreteria per le notificazioni, per i ricorsi e le autorizzazioni, ai rimborsi spese provenienti dal Consiglio d'Europa e dalle istituzioni comunitarie per la partecipazione di rappresentanti del Garante a riunioni a Bruxelles e nelle altre sedi comunitarie, agli interessi maturati sui fondi relativi agli avanzi pregressi, alle entrate derivanti dalla sublocazione dei locali del IV piano della scala A dell'edificio di piazza di Monte Citorio 115, ad entrate accertate per sanzioni pecuniarie, ai rimborsi spese per la concessione in uso della sala delle conferenze.

Il contributo dello Stato per il 2004 è stato ridotto rispetto all'anno precedente di euro 634.000,00; si tratta di una sensibile riduzione di risorse ormai costante, con continui decrementi a partire dal 2001.

L'anno appena concluso finanziariamente è stato comunque solo in parte condizionato dalla forte riduzione del contributo dello Stato, poiché le minori entrate sono state compensate da alcuni maggiori introiti provenienti dai diritti dovuti per le notificazioni: si tratta, tuttavia, di entrate (sostanzialmente *una tantum*) che non si ripeteranno in analoga misura nei successivi esercizi finanziari.

Mentre la forte riduzione del contributo dello Stato all'Autorità ha condizionato solo in parte l'anno finanziario relativo al 2004, i primi inconvenienti legati alla progressiva riduzione delle risorse prevista dalla tabella C della legge finanziaria (euro 9.177.000,00 per il 2005; euro 8.906.000,00 per il 2006) inizieranno a farsi avvertire a partire dal 2005. Ciò, per due motivi:

- le spese rispetto al 2004 aumenteranno sia perché nell'anno trascorso si sono compressi tutti gli oneri, sia perché con la deliberazione n. 10 del 10 dicembre 2004 si è proceduto a ratificare gli accordi negoziali per i dovuti incrementi retributivi al personale che erano fermi al 1° gennaio 2002;
- le entrate del Garante diminuiranno drasticamente: quelle provenienti dallo Stato si ridurranno di euro 634.000,00; quelle proprie si prevede che subiscano una riduzione di circa euro 1.000.000,00.

D'altro canto, le entrate per notificazioni si stabilizzeranno approssimativamente su euro 10.000,00-12.000,00 mensili, cosicché si dovrà far ricorso massicciamente all'avanzo di amministrazione pregresso per coprire anche le spese correnti. Sarebbe stata intenzione del Garante, invece, ricorrere all'utilizzo dell'avanzo soltanto per le spese d'investimento, soprattutto per quelle tecnologiche e informatiche.

La tabella allegata riassume sinteticamente per gli anni di attività del Garante, dal 1997 al 2004, le risorse finanziarie che lo Stato ha previsto e trasferito all'Autorità per la sua attività, nonché le somme riscosse e le somme pagate ogni anno. Da essa si rileva che il Garante ha condotto un'accorta amministrazione delle sue risorse e che soltanto l'esercizio 2003 si è necessariamente chiuso con un piccolo disavanzo coperto dall'avanzo di amministrazione.

Anno di riferimento	Traferimenti da parte dello Stato		Somme riscosse compreso il contributo dello Stato		Somme pagate	
	lire	*euro*	*lire*	*euro*	*lire*	*euro*
1997	8.029.000.000	4.146.632,44	8.029.000.000	4.146.632,44	1.372.350.430	708.759,85
1998	12.045.000.000	6.220.723,35	12.045.000.000	6.220.723,35	5.491.467.960	2.836.106,51
1999	22.045.000.000	11.385.292,34	27.045.000.000	13.967.576,84	8.725.548.850	4.506.369,90
2000	22.045.000.000	11.385.292,34	22.293.735.850	11.513.753,69	14.235.888.830	7.352.223,00
2001	22.000.000.000	11.362.051,78	24.285.004.432	12.542.158,08	20.019.011.761	10.338.956,74
2002		10.849.996,00		12.186.883,99		11.510.285,48
2003		10.252.000,00		11.244.455,31		13.102.960,92
2004		9.618.000,00		12.694.621,09		12.680.672,89
*2005		9.177.000,00		10.955.000,00		16.376.846,00

Obiettivo dell'esercizio 2004 è stato il massimo contenimento delle spese dirette di gestione e delle spese per gli investimenti. Ciò ha comportato, come si rileva dai dati riportati in tabella, che anche nell'anno chiuso al 31 dicembre 2004 –e nel quale, come detto, vi è stata la forte riduzione delle risorse finanziarie trasferite dallo Stato– l'esercizio si chiuderà con un leggero prevalere delle entrate sulle uscite.

24.2. *L'attività contrattuale*

Tra le novità normative si segnala sul piano comunitario la direttiva 2004/18/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 31 marzo 2004 relativa al coordinamento delle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi, che unifica e razionalizza la disciplina in materia e dovrà essere attuata entro il 31 gennaio 2006.

Nell'ordinamento interno appare di particolare rilievo la legge 30 luglio 2004, n. 191, di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 12 luglio 2004, n. 168, recante interventi urgenti per il contenimento della spesa pubblica, il cui art. 1, in particolare –per quanto riguarda le convenzioni stipulate dalla Consip per l'acquisizione di beni e servizi per le pubbliche amministrazioni– consente di utilizzare i rela-

(*) dati previsionali del 2005 per le somme da riscuotere le somme da pagare

tivi parametri di prezzo-qualità come limiti massimi, prevedendo la responsabilità amministrativa per la stipulazione di un contratto in violazione della disposizione.

I contratti stipulati non rendono compiutamente conto dell'attività svolta, da un lato, nel determinare in maniera apprezzabile le prestazioni necessarie, per eventualmente verificare previamente la disponibilità di risorse proprie, ovvero per individuare le procedure più adeguate di acquisizione, ed accorpare per quanto possibile richieste diverse in modo da ottenere condizioni complessivamente più vantaggiose, nonché, dall'altro lato, nei rapporti con i fornitori, anche nella fase esecutiva dei contratti. Si è in particolare registrata l'esigenza di verificare attentamente la regolarità delle fatture trasmesse che, in più di un caso, non tengono conto delle riduzioni del prezzo convenute ai sensi dell'art. 54 del regolamento per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato (r.d. n. 827/1924).

L'attività si è svolta principalmente sulla base di trattative private con ricerche di mercato, in considerazione della norma regolamentare che prevede tale modalità (art. 25 del regolamento di contabilità del 2000), del limitato importo delle acquisizioni, relative ad una struttura ormai per vari aspetti consolidata ed a prestazioni al momento non oggetto di convenzioni Consip, mentre sulla base di convenzione con la Consip è stato stipulato il contratto per l'allestimento della sala conferenze dell'Autorità.

Nel rispetto dell'art. 26 del citato regolamento di contabilità del 2000 si è proceduto con comparazione di offerte per gli acquisti oltre i cinque milioni di vecchie lire: data la relativa macchinosità per acquisizioni di importo contenuto, sono allo studio ipotesi di modifica del regolamento che consentano un ulteriore snellimento delle procedure riservate agli acquisti di modesto valore.

Tra i contratti conclusi si segnala quello sulla connettività IP, affidato al precedente fornitore congiuntamente al servizio di *housing* per i relativi apparati, dopo averne sia pur sinteticamente verificato la convenienza rispetto ad ipotesi alternative.

Tra le forniture *in itinere* va segnalata quella per la telefonia mobile, per la quale, essendo in fase di studio la relativa convenzione Consip, si è prevista in termini relativamente ampi la possibilità di recedere (anche da parte dell'impresa), nonché l'obbligo per l'impresa selezionata, nel caso in cui risulti aggiudicataria anche la convenzione Consip, di informarne il Garante per consentirgli l'adesione alla convenzione medesima con adeguato preavviso.

Degna di menzione, per quanto riguarda la difficoltà di accrescere il grado di concorrenza tra i fornitori senza incidere sul livello di affidabilità, la vicenda della predisposizione dei supporti tecnologici nell'ambito dei concorsi pubblici per la selezione di personale; in questo caso, tramite una ricerca di mercato sull'allestimento tecnologico si è riusciti ad ottenere un apprezzabile risparmio rispetto all'esborso che si sarebbe sostenuto rivolgendosi anche per questo alla struttura ospitante il concorso.

24.3. *Le novità legislative e regolamentari e l'organizzazione dell'Ufficio*

Il 2004 ha segnato un'altra importante tappa nel processo di consolidamento e potenziamento dell'Ufficio del Garante.

In attuazione dell'art. 182 del Codice sono state completate le procedure propedeutiche all'inquadramento nel ruolo organico del personale in posizione di fuori ruolo o equiparato presso l'Ufficio del Garante in servizio alla data di pubblicazione del Codice nella *Gazzetta Ufficiale*, sulla base dei presupposti individuati dall'Autorità.

Nel dicembre 2004, a conclusione di una lunga trattativa, sono stati sottoscritti quattro accordi negoziali con organizzazioni sindacali del personale.

Gli accordi sono finalizzati ad attuare alcuni istituti retributivi già previsti e rimasti in parte inattuati, ad un riequilibrio del trattamento economico di segmenti di personale di cui si compone l'Ufficio, nonché all'adeguamento di taluni profili della disciplina dei contratti a tempo determinato e dell'orario di lavoro alle novità legislative di recente intervenute.

Ciò ha comportato circoscritte modifiche al regolamento del Garante n. 2/2000, concernente il trattamento giuridico ed economico del personale, pubblicate sulla *Gazzetta Ufficiale* 23 dicembre 2004, n. 300.

In particolare, con tali modifiche sono state ridefinite nuove modalità applicative dell'istituto della progressione economica (già previsto dalle disposizioni regolamentari) e sono stati introdotti criteri per valutare e valorizzare l'esperienza e la professionalità del personale di nuova immissione.

Con deliberazione del Garante sono stati rimodellati alcuni profili della disciplina dei contratti a tempo determinato adeguandoli alla normativa comunitaria e interna, riducendo ad un anno la durata dei contratti di specializzazione (destinati a giovani laureati) e allungando quella dei contratti a tempo determinato sino a tre anni (rinnovabili per non più di due volte), ferma restando la previsione che a tale tipologia contrattuale è possibile ricorrere solo in presenza di particolari esigenze organizzative e funzionali.

24.4. *Il personale e i collaboratori esterni*

Il processo di consolidamento dell'Autorità è proseguito nel periodo considerato con l'immissione in servizio, il 21 gennaio 2005, dei vincitori di due concorsi pubblici banditi nel febbraio del 2004 (*G.U.* 9 febbraio 2004, n. 3, quarta serie speciale); tali concorsi prevedevano una riserva del trenta per cento dei posti per il personale non di ruolo, in conformità all'art. 182 del Codice.

Le commissioni esaminatrici, composte da tre docenti universitari e dal segretario generale e presiedute da due magistrati amministrativi nominati, su richiesta del Garante, dal Consiglio di presidenza della giustizia amministrativa, hanno concluso i lavori nel mese di ottobre. Dei tredici posti complessivamente banditi (di cui nove per la qualifica di funzionario e quattro per quella impiegato operativo), ne sono stati coperti solo dieci (n. 7 posti di funzionario e n. 3 di impiegato operativo); la riserva di posti, altresì, è rimasta inutilizzata in quanto i candidati riservatari risultati idonei si sono classificati in posizione utile nella graduatoria di merito di ciascun concorso.

Con il completamento di tali procedure l'organico dell'Autorità risulta attualmente coperto all'ottantacinque per cento. E ciò malgrado le crescenti difficoltà finanziarie, segnalate in altra parte della presente *Relazione*, le quali hanno imposto valutazioni e scelte di ordine organizzativo e di politica del personale volte prevalentemente al rafforzamento delle qualificazioni medio-alte da destinare all'area giuridica, in considerazione dei nuovi compiti che il Codice assegna al Garante.

La definizione delle procedure per l'inquadramento nel ruolo organico del personale in posizione di fuori ruolo o equiparato, ai sensi dell'art. 182, comma 1, lett. *a*), del Codice, e la contestuale immissione in servizio dei vincitori dei predetti concorsi pubblici, contribuiscono a rendere più stabile l'organico dell'Ufficio, sinora caratterizzato da una relativa precarietà dovuta alla notevole incidenza sul totale di personale in prestito da altre amministrazioni o a contratto.

L'inversione di tale tendenza è sottolineata da una contrazione, sia pur limitata, del contingente di contratti a tempo determinato, che per espressa previsione normativa non può essere superiore a venti unità.

La selezione per il reclutamento di (sino a) 3 giovani laureati con contratto di specializzazione a tempo determinato, bandita nel febbraio del 2004 ed in via di imminente ultimazione, è destinata ad incrementare tale contingente.

Nel periodo considerato si sono svolti alcuni *stage* (vedi *Relazione 2003*), taluni dei quali in collaborazione con università (nell'ambito di *master*) e con la Scuola superiore della pubblica amministrazione nell'ambito di corsi di formazione dirigenziale. Attualmente è in corso un solo *stage*.

Allo stato l'Ufficio può contare su 94 unità (di ruolo, in posizione di fuori ruolo o a contratto), di cui 87 effettivamente in servizio (cfr. prospetto in par. 25.1).

L'Autorità al momento non si avvale della collaborazione di consulenti. Nel periodo considerato si è reso necessario ricorrere solo a esigui incarichi professionali occasionali per acquisire competenze qualificate in materia informatica per le problematiche concernenti il sistema informativo interno e il sito *web* del Garante, per la sistemazione della biblioteca e dell'ampio materiale documentale acquisito e prodotto dall'Autorità nel corso della sua attività, nonché per la verifica, la manutenzione e il necessario aggiornamento del registro informatico dei trattamenti.

Avvalendosi delle convenzioni Consip, sono state conferite in *outsourcing* e *insourcing* alcune attività di natura esecutiva che non richiedono un apporto lavorativo di elevato contenuto professionale (ad esempio, con riguardo al *call center*).

Il Garante si avvale, altresì, di un servizio di controllo interno presieduto da un dirigente della Ragioneria generale dello Stato e composto, altresì, da un magistrato della Corte dei Conti e da un dirigente generale in quiescenza della medesima Ragioneria generale.

24.5. *Lo sviluppo del sistema informativo e l'attività in ambito tecnologico*

L'attività del Dipartimento risorse tecnologiche nel 2004 è stata volta principalmente a consolidare il sistema informativo, arricchendolo di nuove funzionalità e perfezionando quelle esistenti, e ad incrementare l'efficienza della sua gestione, per pervenire ad un'efficacia ancora maggiore delle risorse tecnologiche offerte come strumento di produttività individuale e collettiva o come soluzioni sistemiche nell'ambito dell'Ufficio del Garante.

Perdurando una situazione di carenza di risorse umane specialistiche, massima priorità hanno assunto le attività di manutenzione e di assistenza agli utenti interni, con relativa riduzione dell'attività di sviluppo e progettazione di nuovi interventi. È utile porre in evidenza che, a prescindere dalle sue formali attribuzioni, il Dipartimento ha svolto un'intensa attività di consulenza e supporto nei confronti dei dipartimenti giuridici e dell'Unità ricorsi, contribuendo ad esempio a definire le procedure di trattamento tecnico dei ricorsi in materia di *spam* e di abusi relativi alla rete Internet; ha collaborato con il collegio e con il segretario generale nella trattazione di casi che hanno richiesto una competenza tecnica informatica.

Nel gennaio 2004 è stato attivato un nuovo sistema di gestione del protocollo basato su una moderna tecnologia *web oriented*, che ha reso interscambiabili le postazioni di lavoro ed ha consentito l'accesso diversificato al registro e ai documenti in esso memorizzati tramite la rete interna. Con il nuovo sistema ciascun assegnatario di documenti protocollati riceve una notifica di assegnazione a mezzo *e-mail* e può accedere, tramite interfaccia *web*, ai documenti per i quali ha ricevuto apposita

autorizzazione. Il sistema si presta all'implementazione di un vero e proprio sistema di *workflow* documentale, e in tal senso se ne prevede l'espansione già nel corso del 2005, unitamente alla realizzazione di meccanismi di accesso selettivo tramite cui implementare procedure per l'accesso ai documenti amministrativi improntate alla massima trasparenza ma con garanzie di sicurezza.

Contestualmente al sistema di protocollo è stato attivato un nuovo sistema di posta elettronica, totalmente basato su *software open source*, progettato, organizzato e gestito dal personale tecnico dell'Ufficio. Questo sistema ha consentito di interrompere il ricorso a fornitori esterni di servizi *e-mail* e, nello stesso tempo, di raggiungere un elevato livello di prestazioni grazie alla rete locale ad alta velocità su cui si basano tutti i servizi informatici interni e alla disponibilità di adeguate risorse di memoria secondaria. Tra i servizi offerti nell'ambito del sistema vi è l'accesso tramite interfaccia *webmail* dalle reti esterne, con il ricorso a protocolli sicuri (Ssl), la certificazione digitale dell'identità dei *server* utilizzati, l'accettazione da parte degli stessi *server* di flussi di trasporto crittografati, l'autenticazione del mittente per l'accettazione della posta da instradare e non destinata alla consegna locale, che consente anche al personale in missione e collegato a reti esterne di usufruire dei servizi *Smtp* dell'Ufficio.

La disponibilità del nuovo protocollo informatico, che consente anche la protocollazione automatica di documenti e posta elettronica, con la verifica delle firme digitali, ha reso possibile l'avvio della procedura *web* per la notificazione telematica, che ha permesso a più di diecimila titolari di trattamento di dati personali di adempiere agli obblighi di legge tramite la rete Internet, realizzando così il primo esperimento di interazione in rete di una pubblica amministrazione con i cittadini, con una procedura avente un rilevante significato giuridico, andando quindi oltre il livello meramente informativo che ha finora caratterizzato la presenza in rete delle pubbliche amministrazioni. Si è trattato inoltre del primo utilizzo su larga scala in ambito pubblico della firma digitale, da cui sono state ricavate interessanti indicazioni in favore di una maggiore apertura delle procedure amministrative nei confronti dell'interazione in rete.

La procedura *web* è stata realizzata interamente all'interno dell'Ufficio, integrandosi con il protocollo informatico e la posta elettronica e con un sistema di *database* sviluppato con la collaborazione di una ditta specializzata.

Il sistema amministrativo contabile è stato perfezionato e arricchito di nuove funzionalità ed ha permesso, per la prima volta, di gestire un intero esercizio in modo totalmente automatizzato. L'esperienza di questo primo anno ha consentito di ricavare indicazioni e parametri su cui basare l'affinamento del sistema per andare incontro ancora di più alle esigenze dell'Ufficio.

La disponibilità di dati di bilancio e amministrativi da una parte, insieme ai dati relativi alle pratiche inserite nel protocollo informatico, a quelli relativi al lavoro nei vari servizi e dipartimenti desunti dal sistema automatizzato di rilevamento delle presenze, ha consentito di avviare alcune procedure di analisi statistica dei carichi di lavoro, nell'ottica della graduale implementazione di un sistema informativo direzionale per il controllo di gestione.

Sono state sviluppate e programmate estese funzionalità di *reporting*, corrispondendo adeguatamente alle esigenze informative dei vertici amministrativi e istituzionali dell'Autorità. Terminata una dettagliata fase di analisi, le funzioni di *reporting* confluiranno nel futuro sistema informativo direzionale.

Per consentire una migliore efficienza nell'attività di assistenza è stato realizzato il portale *web* dei servizi informatici dell'Ufficio, tramite cui l'utenza interna può contattare il personale tecnico per ogni esigenza e, in particolare, per le richieste di