

definiti in relazione all'andamento della discussione sul pacchetto generale di riforma della protezione dati, ha ribadito che nel nuovo testo sarà necessario tenere conto di diversi aspetti. In particolare, le aree della direttiva, *data retention* che devono essere migliorate -nella conferma della necessità di tale strumento- sono le seguenti: tempi di conservazione ridotti ed armonizzati; indicazione chiara degli scopi e dei tipi di dati che devono essere conservati; regole minime *standard* per l'accesso e l'uso dei dati; garanzie di protezione dati più forti e un approccio coerente sul tema del rimborso dei costi per gli operatori.

Consiglio d'Europa

L'Autorità ha continuato a partecipare ai lavori del Comitato consultivo (T-PD) della Convenzione n. 108/1981 del Consiglio d'Europa sulla protezione delle persone rispetto al trattamento automatizzato di dati a carattere personale.

L'attività del T-PD nel 2012, in gran parte dedicata alla modernizzazione della Convenzione n. 108, ha portato all'adozione, nella 29^a plenaria del Comitato, di un documento finale con il quale il T-PD, prendendo atto delle sfide tecnologiche e della globalizzazione emerse in maniera dirompente negli ultimi decenni, ribadisce la natura trasversale della Convenzione (che si riferisce ai trattamenti di dati sia in ambito pubblico sia in ambito privato), la sua vocazione universale (in quanto unico strumento vincolante a livello internazionale ed aperto alla ratifica anche di Stati che non sono membri del Consiglio d'Europa) ed il suo carattere "neutro" a livello tecnologico (si tratta infatti di principi generali che si applicano ai diversi settori indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, in modo da evitare una rapida obsolescenza del testo) [(doc. web n. 2375191)].

Le modifiche proposte dal T-PD, per assicurare un quadro di principi coerenti con il progetto di revisione degli strumenti di protezione dei dati in discussione a livello UE, innovano tuttavia l'impianto definitorio della Convenzione, i criteri di legittimità del trattamento, la disciplina dei dati sensibili -comprensiva anche dei dati biometrici e genetici e le misure di sicurezza- con la previsione di un sistema di notifica in caso di *data breach*. Introducono inoltre doveri di trasparenza per il titolare del trattamento nonché la cd. "*accountability*" ed ampliano i diritti dell'interessato. Includono principi sui flussi transfrontalieri di dati e sulle autorità di controllo (attualmente previsti nel protocollo addizionale alla Convenzione), rafforzandone i poteri e l'indipendenza. Accrescono infine il

ruolo del Comitato della Convenzione specie con riferimento all'adesione di nuovi Stati ed all'attuazione dei suoi principi.

Alla fine del 2012, terminata la propria attività "tecnica", il T-PD ha inviato proposte al Comitato dei ministri, con l'invito ad istituire un Comitato *ad hoc* per definire il nuovo testo della Convenzione.

Oltre alla modernizzazione della Convenzione n. 108, il T-PD ha proseguito il suo lavoro sul processo di revisione delle raccomandazioni del Consiglio d'Europa, in particolare delle Raccomandazioni nn. 89(2) sulla protezione dei dati in ambito lavorativo e (87)15 sull'utilizzo dei dati a carattere personale nel settore della polizia. Anche in questi casi il T-PD, che si è avvalso della collaborazione di esperti scientifici, ha avviato una riflessione sulle strade percorribili per modernizzare tali strumenti giuridici che, pur fondati su principi di carattere generale tuttora validi, risentono del mutato contesto tecnologico. Con specifico riferimento alla Raccomandazione n. 89(2) sono state discusse proposte di emendamento del testo originario volte ad aggiornare il sistema di tutela dei dati personali nel contesto lavorativo.

L'Autorità ha continuato a partecipare ai lavori del WPISP (*Working Party on Information Security and Privacy*) dell'OCSE.

OCSE

Nel 2012 il Garante -membro del Gruppo e riconfermato nel *Bureau* del WPISP per il 2013- ha contribuito attivamente ai lavori soprattutto in riferimento alla complessa (e ancora in corso) revisione delle linee-guida *privacy* dell'OCSE del 1980, per la quale è stata costituita un'apposita *task force* (il "*privacy Volunteer Group* del WPISP" e formata da delegazioni di diversi Paesi, tra cui l'Italia) che ha concluso la sua missione presentando le ultime versioni delle "proposte consolidate" e la bozza di "documento supplementare" da aggiungere all'*explanatory memorandum* (originalmente allegato alle linee-guida *privacy*). In particolare le "proposte consolidate" specificano una serie di nuovi principi e definizioni da aggiungere ai principi base delle linee-guida (*accountability; data security breach; privacy by design e by default; modernizzazione dei flussi transfrontalieri di dati personali; interoperabilità tra gli strumenti giurisdizionali dei Paesi membri; spinta all'educazione e alla consapevolezza/awareness di una "cultura della privacy"*). Tutti i predetti punti delle proposte consolidate sono chiariti e commentati nel citato "documento di supplemento" all'*explanatory memorandum* (necessario

per comprendere il contesto e le ragioni degli aggiornamenti proposti). La versione rivista delle proposte di revisione e dell'*explanatory memorandum* dovrà ottenere il *placet* del WPISP per poi essere sottoposta al 65° meeting del Comitato ICCP (previsto per l'aprile 2013).

Nel 2012, sempre in tema *privacy*, sono stati, inoltre, forniti aggiornamenti sui *privacy framework* dei diversi Paesi membri e organizzazioni internazionali. È stato, infine, presentato un documento di sintesi della consultazione congiunta del WPISP e del Gruppo di esperti *ad hoc* sugli usi secondari dei dati personali relative alla salute (HCQI).

Le due riunioni del WPISP del 2012 hanno riservato grande attenzione alla *cybersecurity*. Molto interessante in tal senso è stata la presentazione del *report* rivisto dell'analisi comparativa delle strategie di *cybersecurity* di sei governi OCSE (Australia, Francia, Giappone, Spagna, UK e USA). I primi risultati ottenuti illustrano che la *cybersecurity* sta diventando una priorità nazionale e molti sono i punti condivisi (rafforzare il coordinamento delle *policy* e degli aspetti operativi; caldeggiare la cooperazione tra pubblico e privato; promuovere la cooperazione internazionale di *cybersecurity*). Sul punto i rappresentanti dell'industria hanno chiesto che anche i prodotti per la *cybersecurity* siano pensati e condivisi a priori e non solo con l'emergere dei problemi di sicurezza. Lo studio è stato, quindi, un importante elemento di riferimento per la revisione delle linee-guida per la sicurezza delle reti del 2002 (*Guidelines for the security of Information Systems and Networks*) e la compilazione del relativo questionario. Dalle risposte del questionario è emerso che le indicazioni contenute nelle suddette linee-guida vanno rafforzate, pur mantenendone la flessibilità ed il carattere tecnologicamente neutro. È stata, inoltre, condivisa la proposta di inserire il testo della raccomandazione 2008 per la protezione delle infrastrutture critiche nel testo delle linee-guida sicurezza, per accrescere la visibilità della raccomandazione e, al tempo stesso, la completezza delle *Security Guidelines*.

Ampiamente discussi nel 2012 anche i temi legati all'impatto economico della protezione dati. In proposito, si segnala il *report Economics of Personal Data* preparato dal WPISP e dal WPIE (*Working Party on the Information Economy*), che analizza come la protezione dati comporti un valore economico e sociale che si declina in vari aspetti: dalla gestione della *supply chain* al *design* del prodotto, dalla valutazione del rischio *privacy* all'investimento nella

sicurezza. La discussione si è in particolare concentrata sull'utilizzo ed il valore dei dati nel settore privato e sull'emergere di nuove e specifiche professionalità della *privacy*.

Infine il WPISP ha affrontato il *dossier* relativo all'adesione della Russia al Gruppo stesso. Il processo di valutazione della compatibilità dell'apparato legislativo russo con l'*acquis* OCSE sta arrivando alla fase finale, ma le verifiche non sono ancora soddisfacenti; le questioni aperte riguardano essenzialmente un disallineamento nelle politiche della sicurezza dell'informazione e della *privacy*. È pertanto stata inviata una lettera dal *Chair* del WPSIP alla delegazione Russa in cui sono state indicate chiaramente le aree di preoccupazione, sulle quali si chiede alla Russia di manifestare il proprio impegno e di definire delle scadenze.

L'*Accountability Project Phase IV* ha sviluppato nel 2012 la quarta fase del lavoro iniziato nel 2009 dal gruppo trasversale di esperti (provenienti tra l'altro dal mondo istituzionale, industriale, accademico) del cd. "*Galway project*" (OCSE e *Centre Information Policy Leadership Hunton & Williams LLP*), avente ad oggetto la "*Global Discussion on the commonly-accepted elements of privacy accountability*", ossia una discussione generale sugli elementi comunemente accettati di *privacy accountability* che ogni titolare del trattamento deve considerare.

Accountability
Project

Tra i principali argomenti discussi nel corso dell'anno rientrano le aspettative per un "*comprehensive programs and organisation self-assessments*", con particolare riferimento alla guida fornita dall'Autorità di protezione dati francese (CNIL) in materia di *Binding corporate rules (Bcr)* e al modello di *Bcr* dell'APEC; la valutazione dei rischi di *privacy* (e i conseguenti danni) che le società possono creare quando trattano dati personali; l'*accountability* per facilitare la "interoperabilità globale".

Con particolare riferimento allo sviluppo di una guida per la valutazione dei rischi di *privacy* (e dei conseguenti danni) derivanti dal trattamento di dati, il lavoro del Gruppo di esperti ha messo in luce come sia difficile trovare, a livello internazionale ed europeo, definizioni *ad hoc* e parametri condivisi sui rischi e i danni derivanti ai singoli individui (ad es., danni alla reputazione di una persona o alla dignità). I partecipanti al progetto hanno ritenuto preferibile concentrarsi sulla prevenzione del rischio, piuttosto che sui rimedi (con i conseguenti costi legali e risarcimento danni). A tal fine, un approccio di *privacy by design*

potrebbe essere promosso sulla base di metodi che prendano in considerazione una vasta costellazione di rischi per la *privacy* (materiali e immateriali), in linea con la prospettiva seguita nell'elaborazione del regolamento europeo sulla protezione dati. Il Gruppo di esperti ritiene che un approccio basato sul rischio (*risk-based approach*) sia necessario per quanto riguarda gli adempimenti di responsabili e incaricati del trattamento, ma che occorre definire con maggiore precisione i criteri utili a stabilire il livello di rischio e a compiere la difficilissima operazione di quantificare il danno su una scala di massimo/minimo livello in relazione ai diversi *data breach*.

Pertanto, il Gruppo ha deciso di elaborare nel 2013 linee-guida internazionali sulla catalogazione dei rischi e relativi danni, distinguendo tra: rischi tangibili (minacce alla vita e al benessere fisico; perdita di libertà di movimento; minacce alla vita familiare; perdita o danni ai mezzi di sussistenza; danni finanziari); rischi morali, ovvero non tangibili (ansia per la vita familiare e le relazioni sociali; ansia da intrusioni ingiustificate, violazioni della confidenzialità o altre interferenze alla libertà e all'autonomia personale; danni alla reputazione e discriminazioni non giustificabili); diniego dei diritti degli interessati alla conoscenza e all'accesso ai dati; rischi ai valori democratici e sociali di una società libera (raccolta e distribuzione delle informazioni personali non controllata; inaccettabili livelli di interferenze governative; inaccettabili livelli di interferenze commerciali; potere eccessivo della polizia e della pubblica sorveglianza; perdita di fiducia nella famiglia, amici, vicini colleghi di lavoro).

Incontri con le
delegazioni estere

L'Autorità ha proseguito la sua attività nell'ambito dei programmi IPA, TAIEX e Twinning della Commissione europea rivolti ai Paesi neo-comunitari (entrati nell'UE in seguito agli allargamenti del 2004 e del 2007), ai Paesi candidati (Turchia, Croazia ed ex Repubblica Jugoslava di Macedonia), ai Paesi dell'area balcanica, nonché alla Russia e ai Paesi rientranti nella politica europea di vicinato, per facilitare l'avvicinamento delle normative di tali Paesi al quadro comunitario in materia di protezione dei dati.

La collaborazione con l'Autorità macedone risale al 2008, anno in cui è stata firmata una dichiarazione di mutua cooperazione. Sulla base di tale documento, oltre al programma TAIEX, si sono svolte nel marzo 2012 le attività relative ad un progetto IPA "Support to the

Directorate for Personal Data protection” presso l’Autorità macedone di protezione dati che hanno coinvolto funzionari del Garante in qualità di esperti sulla protezione dati in ambito Schengen -con particolare riguardo agli ambiti di polizia e giustizia. Sempre al fine di approfondire le tematiche di protezione dati nel settore polizia e giustizia nell’ambito del programma TAIEX è stata svolta una visita-studio da parte di tre funzionari del Ministero dell’interno della Repubblica di Macedonia presso il Garante, in collaborazione con il Ministero dell’interno italiano.

Quanto alla collaborazione con la Croazia, il Garante ha inviato propri esperti ai seminari TAIEX, che si sono svolti in Croazia nel dicembre 2012, riguardo ai compiti del *data protection officer*. Si è, invece, svolto presso il Garante nell’aprile 2012 l’incontro con alcuni funzionari dell’Autorità di protezione dati croata nell’ambito del progetto Twinning “*Capacity building of the Croatian Paying Agency*”; durante la visita è stato fornito un quadro generale della struttura, dell’organizzazione, dei compiti e delle modalità operative del Garante. Al contempo si è offerta una più approfondita disamina delle norme e procedure di interesse dell’Autorità croata, quali l’esercizio del diritto di accesso dell’interessato e degli altri diritti collegati, le modalità di ricorso, gli aspetti relativi all’attività di supervisione e controllo svolta dal Garante.

22. LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE, STUDIO E RICERCA

22.1. LA COMUNICAZIONE DEL GARANTE: PROFILI GENERALI

Nel 2012 l'attività di informazione e comunicazione dell'Autorità ha dato particolare rilievo ai provvedimenti di maggiore interesse sociale ed economico: si pensi al funzionamento dell'Anagrafe dei rapporti finanziari collegata alla lotta all'evasione fiscale; alla trasparenza *online* della p.a.; all'uso dei dati personali a fini elettorali; all'utilizzo di *smartphone* e internet a scuola; al *telemarketing*; alla nuova realtà tecnologica del *cloud computing* nell'amministrazione pubblica e nel mondo delle imprese; al controllo dei lavoratori; alla sanità e alla ricerca medica.

Diffusa informazione è stata inoltre fornita sull'impegno dell'Autorità nei confronti del mondo della rete in relazione a temi quali la gestione e la sicurezza dei dati *online*; la tutela degli utenti dei *social network*; il *cyberbullismo* e la tutela dei minori nella rete; i nuovi servizi offerti in internet; i *blog* e i *forum* dedicati alla salute; la trasparenza nell'uso dei *cookies* e le politiche di *privacy* di Google. Anche il settore delle tlc è stato oggetto di interventi significativi, di cui si è data ampia notizia, in particolare riguardo alla sicurezza delle banche dati, all'obbligo di notificare i cd. "*data breach*", alla conservazione dei dati di traffico.

Costante è stato l'impegno nel promuovere il giusto equilibrio nel delicato rapporto tra diritto di cronaca e diritti fondamentali della persona, innanzitutto per quanto concerne il rispetto del principio di essenzialità dell'informazione. Centrale è rimasta, in questo senso, nell'attività di comunicazione l'attenzione alla tutela della riservatezza e della personalità dei minori e della dignità delle persone, specie se sofferenti.

Oltre che di tali questioni, il Servizio relazioni con i mezzi di informazione si è occupato della diffusione delle notizie riguardanti le modifiche apportate al Codice in materia di protezione dei dati personali e dell'avvio della discussione per l'adozione di una nuova normativa in materia di protezione dei dati personali a livello europeo.

In tutti questi settori, l'Autorità ha cercato di fornire, oltre ad una accurata e costante informazione, anche contributi esplicativi ed indicazioni operative per la corretta attuazione delle norme. La scelta di adottare uno stile di comunicazione e divulgazione delle notizie

semplice e al contempo rigoroso ha avuto sempre come obiettivo quello di favorire e accrescere la cultura della riservatezza e della protezione dei dati, come valore di libertà per l'individuo e la società nel suo complesso.

Lo sforzo di potenziamento nella divulgazione ha trovato un suo momento significativo con l'attivazione del nuovo sito istituzionale dell'Autorità, realizzato nel rispetto dei più avanzati criteri in materia di comunicazione istituzionale e dei necessari requisiti di usabilità e accessibilità. Per venire incontro alle esigenze di tutti gli utenti, il sito è dotato di due nuovi percorsi tematici: "Diritti e prevenzione" e "Doveri e responsabilità" che consentono un immediato e semplice accesso alle informazioni relative sia ai diritti riconosciuti ai cittadini e alle forme di tutela della propria *privacy*, sia agli obblighi che sono tenuti a rispettare quanti raccolgono, usano e conservano dati personali altrui. Un potente motore di ricerca di tipo semantico permette di effettuare ricerche estremamente mirate. Ad ogni documento vengono attribuite delle "etichette" elaborate sulla base di relazioni logico-giuridiche tra i provvedimenti, consentendo l'aggregazione trasversale di contenuti simili a quelli richiesti, rendendo così possibile la costruzione di itinerari di navigazione personalizzati.

Il sito è integrato, inoltre, da percorsi tematici, nuovi prodotti informativi (notiziario internazionale e una selezione di giurisprudenza), nuovi contenuti editoriali multimediali elaborati dal Servizio per le relazioni con i mezzi di informazione (quali *video-tutorial* e *vademecum* tematici) e sistemi di interconnessione con i principali *social network*. È stato anche avviato un canale Youtube che raccoglie e promuove i video informativi prodotti dal Garante.

L'interesse dei *media* per le tematiche riguardanti la protezione dei dati personali e l'attività del Garante è rimasto stabile rispetto allo scorso anno. Nel 2012 il competente Servizio dell'Autorità ha selezionato 33.853 articoli di interesse. Sulla base della rassegna stampa prodotta giornalmente, le pagine dei maggiori quotidiani e periodici nazionali -locali e *online*- che hanno dedicato spazio alle questioni legate generalmente alla *privacy* sono state circa 11.820, delle quali oltre 3.400 dedicate esclusivamente all'attività del Garante. Le prime pagine riguardanti i temi della protezione dei dati personali sono state circa 700 (di cui 270 riguardanti la sola Autorità). Rilevante il numero delle interviste, degli interventi e delle

dichiarazioni pubblicate sulla carta stampata (177) o andate in onda su tv e radio nazionali e locali (35). Numerose sono state anche le citazioni relative all'attività del Garante in programmi televisivi e radiofonici nazionali (346).

22.2. PRODOTTI INFORMATIVI

L'Autorità nel 2012 ha diffuso 29 comunicati e 13 *newsletter*.

La *newsletter* del Garante consente un costante e ampio approfondimento rispetto ai principali provvedimenti adottati dall'Autorità, alla sua attività in ambito europeo e internazionale e alle varie iniziative legate alla protezione dei dati personali. Giunta al suo XIV anno di pubblicazione (per un totale di 367 numeri e di 1.276 notizie), la *newsletter* è stata rinnovata completamente, sia nella grafica che nella disposizione dei testi e viene inviata per e-mail a redazioni, professionisti, pubbliche amministrazioni, imprese e a chiunque ne faccia esplicita richiesta. A tal fine, da ottobre sul nuovo sito del Garante è stata attivata l'opzione "Iscriviti alla *newsletter*". Sul sito è inoltre possibile consultare l'archivio tematico della pubblicazione che raccoglie per categorie i 14 anni di articoli prodotti dal Servizio.

Nel 2012, è stata pubblicata la XXII edizione del Dvd "Il Garante e la protezione dei dati personali", al cui interno è disponibile un'ampia documentazione sull'attività dell'Autorità, la legislazione nazionale ed internazionale, una sezione "temi" con schede informative multimediali su argomenti di particolare interesse. Il Dvd, pubblicato ogni anno, realizzato in 5.000 copie, viene distribuito al pubblico in occasione di manifestazioni nazionali, convegni e seminari ai quali partecipa il Garante, oltre ad essere inviato a quanti ne fanno specifica richiesta. In primavera è stata inoltre realizzata la seconda edizione del Cd in lingua inglese "*Data protection in Italy and Europe*", dedicato alla normativa italiana ed europea sulla *privacy* e completamente aggiornato, sia nei contenuti che nella impostazione grafica.

22.3. PRODOTTI EDITORIALI

Proseguendo nella linea inaugurata da alcuni anni di realizzare *vademecum* su settori specifici e di particolare interesse per cittadini, istituzioni, liberi professionisti, imprese, è stata pubblicata una nuova mini guida, disponibile anche in inglese: "*Cloud computing*.

Proteggere i dati per non cadere dalle nuvole”, pensata sia per gli esperti del settore, sia per coloro che sono interessati alla comprensione e alla potenziale adozione di queste nuove tecnologie, a partire dalle pubbliche amministrazioni e dalle aziende private.

Nell'imminenza dell'apertura delle scuole, il Garante ha ritenuto utile fornire a professori, genitori e studenti, sulla base dei provvedimenti adottati e dei pareri resi, alcune indicazioni generali in materia di tutela della *privacy* attraverso un *vademecum* dedicato a “La *privacy* a scuola. Dai *tablet* alla pagella elettronica”.

È stata, infine, pubblicata la seconda edizione aggiornata di tutte le linee-guida adottate finora dal Garante nei diversi settori, dalla pubblica amministrazione alla sanità elettronica, dalle banche all'informazione giuridica. Le linee-guida del Garante mirano a fornire indicazioni di carattere generale in relazione al trattamento di dati personali, al fine di garantire la corretta applicazione dei principi stabiliti dal Codice.

22.4. GLI INCONTRI INTERNAZIONALI

La consueta Conferenza internazionale dei Garanti per la *privacy* nel 2012 si è svolta a Punta del Este, in Uruguay, dal 23 al 24 ottobre. La sfida sulla quale si sono confrontati i Garanti del mondo durante i due giorni di lavori della 34^a edizione dell'*International Conference of Data Protection* è stata quella di dimostrare che lo sviluppo tecnologico e la protezione dei dati personali non sono in contrasto tra loro, ma possono e devono trovare un giusto equilibrio nell'individuare approcci e soluzioni. Attraverso sessioni plenarie -su temi globali quali gli ultimi sviluppi tecnologici, l'*e-government*, le soluzioni normative in Europa e nel mondo-, e gruppi di lavoro dedicati ad approfondire alcune fra le problematiche più scottanti (trasparenza e riutilizzo delle informazioni pubbliche, geolocalizzazione, sanità elettronica, tecnologie mobili, *marketing* e profilazione, proprietà intellettuale, e, non da ultimo, il bilanciamento dei diritti fondamentali), i rappresentanti delle autorità mondiali, *manager* di multinazionali ed esperti del settore hanno analizzato e definito linee di sviluppo per prospettare approcci, quanto più possibile, condivisi.

All'Autorità italiana, rappresentata dal Segretario generale Giuseppe Busia, è stato affidato il compito di affrontare il tema del necessario bilanciamento fra il diritto fondamentale alla

protezione dei dati e la libertà di informazione ed espressione, in una sessione che ha visto contributi provenienti dalle due sponde dell'Atlantico.

22.5. LE MANIFESTAZIONI E LE CONFERENZE

L'attività di divulgazione dell'Autorità, realizzata attraverso la partecipazione dei componenti del Collegio e dei dirigenti a seminari, convegni ed altre iniziative, anche nel 2012 ha riscontrato vivo interesse da parte del pubblico.

Come consuetudine l'Autorità ha partecipato alla XXIII edizione del *Forum Pa* svoltasi a Roma dal 16 al 19 maggio 2012 e dedicata al tema: "Agenda digitale semplificazioni e sviluppo nell'*open Government*".

Nell'ambito della manifestazione, il Garante ha affrontato i temi legati alla protezione dei dati personali rispetto a questioni rilevanti come la trasparenza della p.a., le semplificazioni, l'interoperabilità dei sistemi, le grandi banche dati, il *cloud computing*.

Francesco Pizzetti, Presidente dell'Autorità fino a giugno, è intervenuto, in una delle sessioni, sul tema della nuova società dell'informazione e sulla necessità di conciliare il diritto alla trasparenza ed efficienza della p.a. con il diritto alla tutela della riservatezza dei dati personali. Alcuni dirigenti dell'Autorità sono invece intervenuti nell'ambito dei convegni organizzati su "Soluzioni e *Governance IT* nell'era del *Cloud*", "Lo stato dell'arte dell'operazione trasparenza" e "*Cloud computing* per la sanità digitale".

Durante i quattro giorni della manifestazione, il personale incaricato ha risposto a quesiti e distribuito le pubblicazioni curate dall'Autorità al numeroso pubblico che si è soffermato presso lo *stand* istituzionale del Garante.

A Torino, sempre a maggio, nell'ambito della 25^a edizione del Salone internazionale del libro, il Presidente Pizzetti ha tenuto una *lectio magistralis* dal titolo "Controllo dei dati e diritto alla riservatezza". Nel 2012, prima di lasciare l'incarico, il Presidente ha partecipato a numerosi altri incontri, tra i quali il convegno organizzato dalla Luiss su "Informazione e giustizia, come conciliare rispetto della *privacy* e libertà di stampa?" e quello su "Politica e *privacy* tra diritto di cronaca e diritto alla riservatezza", organizzato presso la Camera dei deputati.

Antonello Soro, da giugno Presidente del nuovo Collegio, ha avuto modo di presentarsi al vasto pubblico intervenendo a diversi incontri. Ad ottobre ha partecipato, in qualità di relatore, al X Rapporto sulla comunicazione “I *media* siamo noi. L’inizio dell’era biomediativa” organizzato dal Censis. A novembre, la tavola rotonda sulle “*Authority* nazionali ed europee: prospettive per la tutela dei cittadini” organizzata da *Consumers’ Forum*, è stata un’occasione per fare un bilancio delle attività di tutte le autorità indipendenti. Il Presidente Soro, in quell’occasione, ha affrontato il tema delle grandi banche dati pubbliche e private e dei rischi per la riservatezza dei cittadini che possono derivare da una non adeguata protezione dei dati personali.

Il Presidente è intervenuto anche alla IV edizione del Premio “Nostalgia di futuro” -organizzato dall’Associazione *Media Duemila* in collaborazione con Fieg e OsservatorioTuttiMedia” - quest’anno dedicato a “La persona digitale: *privacy* e regole nell’era dei *social media*”. In quell’occasione Soro ha affermato che i dati personali sono come le tessere di un mosaico che rappresentano e descrivono la nostra identità. Ogni giorno navigando in rete o utilizzando i *social network* spargiamo dettagli importanti della nostra biografia, anche la più intima, che rimarranno nell’enorme spazio pubblico che è la rete per molto tempo, se non per sempre. Sarebbe per questo auspicabile, secondo Soro, la definizione di una Costituzione mondiale per internet che consenta di proteggere ovunque la propria identità digitale.

Il 28 gennaio 2013 è stata celebrata la Giornata Europea della protezione dei dati personali. A partire dal 2007 questo è il giorno scelto per ricordare la data dell’adozione della Convenzione di Strasburgo n. 108/1981 sulla protezione delle persone rispetto al trattamento automatizzato dei dati. Si tratta di un’iniziativa promossa dal Consiglio d’Europa con il sostegno della Commissione europea e di tutte le Autorità europee per la protezione dei dati personali, con l’obiettivo di informare i cittadini sui diritti legati alla tutela della vita privata e delle libertà fondamentali.

Il Garante italiano ha voluto dedicare la Giornata al delicatissimo tema del *cyberbullismo*, chiamando a discuterne insieme il mondo della scuola e quello dei *social network*, al fine di sensibilizzare i giovani sui pericoli di un uso poco attento o responsabile delle nuove forme di comunicazione.

Il tema è stato trattato nell'ambito della trasmissione "Uno Mattina" della Rai Radiotelevisione italiana ed ha visto la partecipazione in studio del Presidente dell'Autorità Antonello Soro insieme al Ministro dell'istruzione Francesco Profumo e ad un responsabile di Google Italia.

In occasione della Giornata Europea il Garante ha inoltre lanciato una campagna informativa rivolta ai giovani e messo a disposizione sul proprio sito web istituzionale un video *tutorial* con le istruzioni per un uso consapevole dei *social network* e un *test* con venti semplici domande per verificare il grado di conoscenza dei principali rischi che si possono correre in rete.

22.6. LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Anche nel 2012 l'Autorità ha quotidianamente garantito, attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico, un servizio di comunicazione istituzionale, anche *online*, basato sulla correttezza nel rapporto fra pubblica amministrazione e cittadino, in linea con il principio di trasparenza amministrativa introdotto dalla l. 7 agosto 1990, n. 241.

Come rappresentato nelle precedenti edizioni, l'Ufficio relazioni con il pubblico costituisce il luogo deputato all'interazione fra le istanze del cittadino e le risposte dell'Autorità nonché alla partecipazione diretta all'attività amministrativa attraverso le varie modalità della comunicazione istituzionale.

L'azione dell'Urp, attraverso il continuo dialogo fra *input* ricevuti e *output* restituiti all'utenza, realizza inoltre una costante attività di *testing* in relazione all'efficienza dell'Autorità e al livello di soddisfazione testimoniato dal cittadino.

Le numerose istanze ricevute vengono trattate e riscontrate con rapidità, spesso in tempo reale, attraverso procedure snelle volte a privilegiare forme di comunicazione diretta. Vengono inoltre forniti chiarimenti sulle tematiche oggetto dei quesiti ricevuti, ponendo sempre grande attenzione agli aggiornamenti delle disposizioni sulla protezione dati alla luce del più ampio contesto normativo.

L'Ufficio svolge altresì un importante ruolo informativo interno attraverso la segnalazione degli *input* ritenuti d'interesse -spesso oggetto di vivaci dibattiti sui *media-* contribuendo al

miglioramento dell'attività interna a beneficio del diritto del cittadino alla trasparenza e all'efficienza dell'Autorità.

L'attività dell'Urp è stata imperniata sull'analisi delle richieste provenienti dai cittadini e la conseguente elaborazione di soluzioni proposte con prontezza, di regola attraverso strumenti immediati quali sono le comunicazioni via e-mail o telefoniche; tali modalità organizzative e procedurali hanno comportato di massima la sostanziale contestualità di *input* ricevuti e *output* restituiti.

L'attività
dell'Ufficio
relazioni con il
pubblico

Le diverse funzioni svolte dall'Ufficio relazioni con il pubblico sono riconducibili a tre macro-aree:

- orientamento: dopo aver indicato, ove possibile, un provvedimento generale quale precedente adottato in materia dall'Autorità o avere trasmesso note tipo e/o modelli di istanza appositamente predisposti, viene offerto al cittadino un servizio volto alla individuazione dello strumento di tutela più adatto al caso di specie;

- interazione nei rapporti con l'utenza: le segnalazioni e le sollecitazioni di maggiore rilievo divengono oggetto di interventi mirati da parte dell'Autorità;

- informazione al cittadino: viene offerto un rapporto diretto e dedicato presso la sede del Garante ovvero mediante mezzi di comunicazione quali il contatto telefonico o la posta elettronica. Particolarmente apprezzato dall'utenza è stato anche il servizio di guida alla navigazione del sito istituzionale dell'Autorità, soprattutto dopo le novità intervenute a partire dal suo recente *restyling*.

Anche nel trascorso anno di attività, l'Ufficio ha potuto registrare frequenti attestazioni di gradimento per il servizio erogato, confermando il positivo *trend* nel riscontro dei cittadini. Per migliorare il servizio, l'Urp sta predisponendo una scheda da pubblicare sul sito del Garante per raccogliere le valutazioni e le indicazioni degli utenti.

Numerose sono state le richieste di intervento in relazione all'attività di *marketing* cd. "selvaggio", e, in particolar modo al *direct marketing*, soprattutto telefonico, di cui più diffusamente si dà conto *infra* con le altre tematiche di interesse (cfr. *supra* par. 11.).

Con specifico riferimento alle telefonate promozionali, ma anche sulle più variegati tipologie di quesiti, l'Urp ha prestato un'assistenza a 360°, che ha inizio con la valutazione

dei presupposti delle iniziative e prosegue sino all'inoltro dell'istanza formale da parte dell'interessato all'Autorità.

Tale attività di supporto è stata realizzata verificando costantemente, attraverso il Dipartimento competente, la sussistenza dei requisiti formali e sostanziali per l'intervento dell'Ufficio. Un ruolo di informazione nei confronti dell'utenza è stato svolto anche in pendenza del procedimento amministrativo presso l'Autorità (dalla semplice richiesta di conoscere lo stato dell'istruttoria alla richiesta di accesso agli atti ai sensi della l. n. 241/90).

L'analisi complessiva dei dati statistici conferma che l'attenzione dei cittadini in merito alla sfera della riservatezza personale e alla protezione dei dati è in costante crescita. Nell'ambito dell'attività di *front office*, infatti, i contatti registrati nel periodo di riferimento sono complessivamente pari a 34.660 (contatti telefonici, e-mail, visitatori, fascicoli), di cui oltre 33.969 a mezzo del telefono e della posta elettronica. A questi dati vanno aggiunti 254 fascicoli trattati nel 2012.

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 15.000.

Gli utenti hanno altresì manifestato gradimento per l'attività di ricevimento diretto, che ha interessato circa 437 unità: laddove possibile, questa modalità di contatto consente la contestuale distribuzione di materiale informativo e di documentazione.

La trattazione degli oltre 19.000 quesiti giunti per e-mail e posta ordinaria è avvenuta nella gran parte dei casi in tempi decisamente spediti (1-2 giorni lavorativi).

L'analisi dei dati elaborati consente peraltro non solo l'esame della tipologia delle richieste, ma anche l'identificazione dei diversi *target* dell'utenza che vi si rivolge. Ne è conseguenza l'elaborazione di un *output* modulato sulle caratteristiche dell'istante, sia esso un soggetto pubblico, un consulente dotato di competenze tecniche ed esigenze specifiche, o un privato cittadino.

È stata confermata nel periodo di riferimento la tendenza all'instaurarsi di un rapporto continuativo tra certe categorie di utenti e Urp: sovente, infatti, al primo contatto ne sono seguiti altri, mirati all'approfondimento della conoscenza di norme e provvedimenti dell'Autorità.

Un'attenzione particolare è riservata al perfezionamento di procedure di gestione delle emergenze, garantendo la comunicazione immediata ai dipartimenti competenti e, qualora necessario, al vertice istituzionale.

Dall'analisi delle segnalazioni e dei contatti telefonici con l'Urp, si conferma una generale informazione e consapevolezza dei propri diritti, testimoniate dal contenuto definito e circostanziato delle richieste nonché dal numero consistente delle sollecitazioni sull'argomento. Anche nell'anno di riferimento, quindi, una consistente parte dell'attività, è stata dedicata alla selezione e prima analisi delle segnalazioni pervenute (4.491 e-mail), per verificare la completezza dei presupposti per la trattazione, ovvero per richiedere agli interessati l'integrazione degli elementi necessari per l'inoltro ai Dipartimenti competenti per l'istruttoria e la redazione dei provvedimenti, anche di natura sanzionatoria.

Tematiche
d'interesse

Anche nel 2012, il *marketing* telefonico è stato l'argomento sul quale è pervenuto il maggior numero di richieste (24%) in linea con il *trend* dello scorso anno, nel quale è entrata a regime, con il Registro pubblico delle opposizioni, la nuova disciplina giuridica dei dati pubblicati negli elenchi telefonici in relazione all'utilizzo per finalità promozionali e pubblicitarie (d.P.R. 7 settembre 2010, n. 178) (v. Relazione 2011 p. 100 e ss.). Va al riguardo confermato che -a seguito dell'istituzione del predetto Registro- il *marketing* selvaggio non è stato arginato, ed in diversi casi è risultato particolarmente invasivo, suscitando l'esasperazione dei cittadini che si erano tempestivamente iscritti nel Registro.

Di forte impatto sugli interessati altresì il recente fenomeno delle cd. "telefonate mute", oggetto di numerose segnalazioni (cfr. *supra* par. 11.3.).

Rispetto all'anno precedente, la percentuale di richieste di intervento in materia di attività di *marketing* svolte attraverso altri canali, quali la posta cartacea, le e-mail e i fax pubblicitari indesiderati, è rimasta invariata (14%). In relazione a questo tema, l'Ufficio ha svolto un'attività analoga a quella sopra descritta, concernente, in particolare, 2.617 segnalazioni di ricezione di e-mail e fax indesiderati.

Anche in altre aree tematiche si è registrato un consolidamento del numero di segnalazioni/richieste di informazioni in percentuale sul totale. Rappresentano ciascuna una quota tra il 3 e il 4% del totale le questioni relative alla videosorveglianza, al trattamento dei