

## 20 Comunicazione, divulgazione e trasparenza

### 20.1. *La comunicazione del Garante: profili generali*

La consapevolezza di vivere in una società che rischia di scivolare nella classificazione di massa e nella ipersorveglianza; il ricorso sempre più massiccio a sofisticate tecnologie di tracciamento, raccolta, conservazione e utilizzo delle informazioni — anche le più delicate — per le più svariate finalità, hanno indotto il Garante a mantenere alta nel 2013 l'attenzione ai problemi della sicurezza *online*, a livello nazionale ed internazionale e ad intensificare la sua azione di informazione e comunicazione a garanzia del rispetto del diritto alla protezione dei dati personali di ciascun individuo.

Con l'evoluzione della rete e delle tecnologie, che di giorno in giorno progrediscono e offrono al mondo possibilità che solo fino a qualche anno fa si ritenevano impossibili, per quanto il diritto alla protezione dei dati personali si sia affermato come uno dei pilastri della nuova cittadinanza, pare però sempre più spesso in pericolo. Nell'era digitale poter raccogliere, utilizzare, rielaborare dati è fondamentale e per il Garante è una sfida costante quella di fare in modo che lo sviluppo tecnologico si ponga in equilibrio con la protezione dei dati personali.

L'Autorità ha assicurato un'accurata informazione relativamente agli interventi operati riguardo a importanti settori del vivere sociale con i quali è di volta in volta chiamata a misurarsi: dalle intercettazioni ai problemi della sicurezza collettiva nazionale ed internazionale, dallo *spamming* (telematico e telefonico) al *marketing* comportamentale, da internet al *cybercrime* e alla violenza in rete, dal mondo dei *social network* al cyberbullismo, dalle tecnologie biometriche alle più svariate "tecnologie indossabili", capaci di tracciare ogni momento della nostra vita, dalle grandi banche dati alla lotta all'evasione fiscale, dalla trasparenza amministrativa alla sanità elettronica, dal giornalismo alla scuola. In questa cornice, il Servizio relazioni con i mezzi di informazione ha realizzato prodotti divulgativi allo scopo di offrire indicazioni operative per l'attuazione corretta delle norme, utilizzando le risorse *social* del web.

L'interesse dei *media* e, soprattutto, delle testate *online* per le tematiche riguardanti la protezione dei dati personali e l'attività del Garante è cresciuto rispetto allo scorso anno. Nel 2013 il Servizio relazioni con i mezzi di informazione ha selezionato oltre 43.000 articoli di interesse dell'Autorità. Sulla base della rassegna stampa prodotta giornalmente, le pagine dei maggiori quotidiani e periodici nazionali, dei principali quotidiani locali e dei *media online* che hanno trattato questioni legate generalmente alla *privacy* sono state quasi 13.000, delle quali 4.315 dedicate esclusivamente all'attività del Garante. Le prime pagine riguardanti i temi della protezione dei dati personali sono state oltre 770 (di cui 205 riguardanti la sola Autorità). Numerose sono state le interviste, gli interventi e le dichiarazioni pubblicate sulla carta stampata (636) e andate in onda su tv e radio nazionali e locali (63) nonché le citazioni relative all'attività del Garante in programmi televisivi e radiofonici nazionali (257).

## 20.2. *L'Autorità trasparente*

Particolare importanza ha rivestito l'impegno per l'attuazione delle misure normative in materia di trasparenza amministrativa cui l'Autorità ha dato attuazione con il Regolamento n. 1/2013 sugli obblighi di pubblicità e trasparenza relativi all'organizzazione e all'attività del Garante per la protezione dei dati personali (artt. 154 e 156, comma 3, del Codice) del 1° agosto 2013 (doc. web n. 2573442) e, quindi, disciplinato i periodi di tempo di pubblicazione di dati, informazioni e documenti del Garante con il provvedimento 17 ottobre 2013, n. 455 (doc. web n. 2753146). Nel sito istituzionale dell'Autorità, accessibile dalla *home page*, è stata creata la sezione "Autorità trasparente" che consente l'accesso immediato alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività del Garante, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse assegnate, secondo criteri di facile accessibilità, completezza e semplicità di consultazione. Inoltre in collaborazione con tutti i dipartimenti e servizi del Garante è stato predisposto il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014/2016 dell'Autorità.

Alla voce "Procedimenti amministrativi" sono consultabili le procedure interne finalizzate alla tutela dei cittadini, in particolare quelle attinenti alla presentazione di reclami, segnalazioni e ricorsi nonché quelle relative all'attività di controllo e sanzionatoria ed agli altri procedimenti di competenza dell'Autorità. Molte altre sono le informazioni reperibili nella medesima pagina web: sui componenti del Collegio, l'organigramma e il personale, gli incarichi di collaborazione e consulenza, l'attività contrattuale ed il bilancio ed altre ancora.

## 20.3. *I prodotti informativi*

Nel 2013 sono stati diffusi 59 comunicati stampa e 15 *newsletter* (cfr. sez. IV, tab. 2).

La *newsletter* del Garante – che conta nella lista di distribuzione circa 3.600 destinatari – è una pubblicazione periodica che consente un ampio approfondimento sui principali provvedimenti adottati dall'Autorità nei diversi settori di intervento e sulle tematiche affrontate anche in ambito internazionale. Le notizie, redatte a cura del Servizio relazioni con i mezzi di informazione, per la versione web vengono composte graficamente e completate con l'aggiunta di immagini allo scopo di offrire un prodotto più sofisticato ed in linea con lo strumento web. La *newsletter*, giunta al suo XV anno di pubblicazione (per un totale di 382 numeri e di 1.323 notizie), viene inviata via *e-mail* a redazioni, professionisti, pp.aa., imprese e ai singoli cittadini che ne hanno fatto richiesta. Sul sito del Garante è inoltre attiva l'opzione "Iscriviti alla *newsletter*" (a disposizione di tutti i visitatori, allo scopo di garantire una quanto più ampia fruizione di questo importante strumento di informazione) ed è inoltre possibile consultare l'archivio tematico della *newsletter* che raccoglie, classificati per categorie, i 15 anni di articoli prodotti dal Servizio.

Infine, il numero dei comunicati stampa diffusi è raddoppiato rispetto allo scorso anno.

## 20.4. *I prodotti editoriali e multimediali*

Le campagne di comunicazione istituzionale del Garante, che nel 2013 si sono arricchite di nuovi prodotti, utilizzano diversi strumenti di divulgazione ed hanno la finalità di sensibilizzare il pubblico sulle tematiche riguardanti la protezione dei dati personali, e favorire la conoscenza dei mezzi di tutela e l'esercizio dei diritti.

Riguardo ai prodotti editoriali è stata predisposta una guida “Il condominio e la *privacy*” per facilitare un dialogo equilibrato tra tutti gli “abitanti” del condominio – dai condomini agli inquilini, dal portiere ai fornitori – che tiene conto dei casi di più frequente segnalazione nella vita condominiale, dall’assemblea all’accesso agli archivi, dalle comunicazioni agli interessati ai rapporti con l’amministratore, tenendo conto delle novità introdotte dalla riforma del condominio (entrata in vigore nel giugno 2013).

Sul fronte delle imprese, la mini guida “La *privacy* dalla parte dell’impresa” ha l’obiettivo di aiutare il settore privato a valorizzare e proteggere il proprio patrimonio di dati, trasformando la *privacy* da costo a risorsa senza ridurre la tutela dei diritti fondamentali della persona. L’opuscolo è stato anche tradotto in inglese per le tante imprese straniere presenti in Italia.

Per la parte multimediale sono state pubblicate due edizioni (la XXIV e la XXV) del Dvd “Il Garante per la protezione dei dati personali” – oggetto di distribuzione al largo pubblico in occasione di manifestazioni nazionali, convegni e seminari ai quali partecipa il Garante, oltre che essere inviato a quanti ne fanno specifica richiesta –, che raccoglie i principali provvedimenti adottati dall’Autorità, il glossario e una sezione “temi” con schede informative su argomenti di particolare interesse ed attualità. Come per tutte le precedenti edizioni, nell’archivio – sempre aggiornato – sono disponibili tutte le pubblicazioni dell’Autorità, in forma integrale e nell’originaria veste editoriale. Altre due aree tematiche, “normativa e informazione”, consentono di accedere ai testi normativi, ai comunicati stampa ed alla raccolta completa della *newsletter*. In queste due sezioni i documenti sono stati reimpaginati per la consultazione video.

Sfruttando le opportunità offerte dal web e utilizzando linguaggi visivi più immediati ed accattivanti, pensati innanzitutto per un pubblico di “nativi digitali”, sono stati realizzati alcuni video *tutorial*: “*Social network* connetti la testa” (<http://www.gpdp.it/connettitatesta>), per riflettere su come usare i *social network* in modo sicuro e consapevole, al quale è collegato anche un breve “questionario interattivo” (<http://www.gpdp.it/connettitatesta/questionario>) per testare il grado di consapevolezza dei pericoli presenti in rete, prodotti in occasione della Giornata europea della protezione dei dati personali; “Telefonate promozionali indesiderate. Come opporsi” (<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1794339>), per informare gli abbonati sulle norme che regolano il *marketing* telefonico e fornire le indicazioni utili per tutelarsi qualora non si vogliano più ricevere telefonate pubblicitarie; “Fatti *smart*” (<http://www.gpdp.it/fattismart>) con alcune utili indicazioni per tutelare la nostra *privacy* quando utilizziamo *smartphone* e *tablet*; “*Spam*, i consigli del Garante per difendersi” ([www.garanteprivacy.it/spam](http://www.garanteprivacy.it/spam)), rivolto alla vasta platea degli utenti, contenente indicazioni utili per prevenire e contrastare la ricezione di messaggi commerciali indesiderati, se non addirittura molesti.

Tutti i video sono stati integralmente auto-prodotti, in tutte le fasi: scrittura e adattamento dei testi, sceneggiatura, sviluppo dell’animazione e selezione/costruzione degli elementi visivi, scelta delle musiche e sincronizzazione, registrazione dei testi audio, montaggio e post-produzione.

È stata inoltre sviluppata una strategia di promozione, anche attraverso tecniche di “viralizzazione” sui *social media* e di diffusione multicanale, messa a punto sulle esigenze di visibilità e sul profilo comunicativo specifico del Garante.

L’utilità e il gradimento dei prodotti sono stati riscontrati dall’elevato numero di visualizzazioni sui *social network* nei quali il Garante ha aperto appositi spazi (come YouTube e LinkedIn), nonché da vari articoli di apprezzamento apparsi sui giornali e su siti di esperti nel campo della comunicazione web.

Per ognuno dei prodotti video sono state create pagine tematiche dedicate, facilmente accessibili, ricche di informazioni e contenuti collegati, caratterizzate da una

grafica elaborata *ad hoc*. A fine anno è stata realizzata la scheda informativa “Privacy sotto l’albero” con utili consigli per la tutela della *privacy online* anche in vacanza (doc. web n. 2817431). Nelle statistiche del sito, le schede tematiche sono state tra le pagine più cliccate dagli utenti, raggiungendo anche diverse migliaia di visualizzazioni.

#### 20.5. *Gli incontri internazionali*

Come illustrato al par. 19.2, l’Autorità italiana, rappresentata dal presidente, Antonello Soro, e dal segretario generale, Giuseppe Busia, ha partecipato alla 35<sup>a</sup> Conferenza internazionale dei Garanti per la *privacy* tenutasi a Varsavia dal 23 al 26 settembre dal titolo “La *privacy*: bussola in un mondo turbolento” nonché alla Conferenza di primavera delle Autorità europee per la *privacy*, svoltasi a Lisbona dal 16 al 17 maggio, intitolata *Protecting privacy: the challenge ahead*, dedicata alle sfide che la protezione dei dati è chiamata ad affrontare con lo sviluppo delle nuove tecnologie.

#### 20.6. *Le manifestazioni e le conferenze*

L’attività dell’Autorità collegata a convegni, seminari ed altre iniziative di carattere divulgativo ha riscontrato, anche nel 2013, un notevole interesse da parte del pubblico intervenuto.

Giornata europea della  
protezione dei dati  
personali

Il 28 gennaio 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 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. In occasione della Giornata europea il presidente Soro ha inviato al Ministro dell’istruzione, dell’università e della ricerca una lettera (doc. web n. 2172284), auspicando che il tema del rispetto della riservatezza e della dignità delle persone nel mondo *online* venga assunto come momento imprescindibile di formazione per i giovani, allo scopo di aiutarli a conoscere realmente gli strumenti che abitualmente utilizzano ma di cui spesso ignorano i pericoli.

Il tema del cyberbullismo è stato trattato nell’ambito della trasmissione “Uno Matrino” della Rai Radiotelevisione italiana ed ha visto la partecipazione in studio del presidente dell’Autorità Antonello Soro insieme al Ministro dell’istruzione e ad un responsabile di Google Italia.

Trasparenza e p.a.

L’Autorità è stata presente anche nel 2013 al Forum PA – il più grande incontro europeo dedicato all’innovazione nella pubblica amministrazione – svoltosi a Roma dal 28 al 30 maggio. Tema guida della XXIV edizione è stato “Il Paese alla sfida della trasparenza e della verità”; sanità elettronica, trasparenza della p.a. e nuove regole *privacy* sono stati i temi principali affrontati dal Garante nel corso dei tre giorni della manifestazione. Martedì 28 maggio il primo seminario “*Privacy* e trasparenza della p.a.: un equilibrio necessario” è stato tenuto dalla vicepresidente, Augusta Iannini. Al centro del seminario la necessità di contemperare la piena trasparenza dell’attività svolta dalle pp.aa. con il diritto alla tutela della dignità e della riservatezza dei

cittadini, anche alla luce del d.lgs. n. 33/2013. In un secondo seminario, “*Privacy e p.a.: l’organizzazione degli uffici e il Data Protection Officer alla luce del nuovo regolamento europeo*” – sempre il 28 maggio – il segretario generale, Giuseppe Busia, ha trattato le principali novità contenute nella regolamentazione europea sulla *privacy* con particolare riguardo all’introduzione della figura del “responsabile della protezione dei dati”. Il 29 maggio, nel corso del terzo seminario “Sanità elettronica e *privacy*”, Licia Califano, componente dell’Autorità, ha affrontato le remariche legate alla protezione dei dati in un settore particolarmente delicato, qual è quello della sanità, con particolare riferimento al Fse, all’*e-health*, alla telemedicina e al *cloud computing*.

Durante i tre giorni della manifestazione, presso lo *stand*, si è alternata la proiezione dei *video tutorial* divulgativi prodotti dal Garante e di un video appositamente realizzato contenente i tre filmati: “Proteggi il tuo mondo”, “Pubblica intimità”, “Una vita inscatolata”, risultati vincitori del concorso “*Privacy 2.0*” organizzato in occasione dell’edizione 2012 della Giornata europea della protezione dei dati personali.

Nell’ambito della XXX Assemblea Anci (Firenze 23-25 ottobre) il Garante ha organizzato il seminario “La pubblica amministrazione tra domanda di trasparenza e protezione dei dati personali”, dedicato al tema del corretto bilanciamento tra le finalità connesse alla pubblicazione delle notizie sull’attività amministrativa e il diritto alla riservatezza e alla dignità delle persone. Ai lavori, introdotti dal sindaco di Perugia, ha partecipato Licia Califano componente dell’Autorità che ha messo in guardia dai rischi per la vita privata derivanti da una diffusione indiscriminata e generalizzata di dati personali “basata su un malinteso e dilatato principio di trasparenza”, ponendo l’accento sulla necessità che l’accessibilità alle informazioni del settore pubblico si coniughi con la tutela della *privacy* dei cittadini, a partire da quelli che ricevono sussidi economici pubblici perché versano in particolari condizioni di bisogno e disagio sociale.

Trasparenza amministrativa, digitalizzazione della p.a. e Agenda digitale sono altri temi sui quali è intervenuto il Presidente dell’Autorità partecipando a diversi incontri tra i quali:

“*Digital Government Summit 2013: Attuare l’Agenda digitale: innovazione, sviluppo, democrazia*” (Roma, 12-13 novembre). L’innovazione nel settore pubblico richiede la digitalizzazione della p.a., l’interoperabilità dei sistemi informativi, un’ampia e agevole disponibilità di dati e contenuti. Ne consegue un notevole incremento del numero e della tipologia di dati conservati all’interno dei diversi sistemi informativi. Il Presidente ha rappresentato l’importanza di prevedere, in primo luogo, rigorosi ed elevati *standard* per garantire la sicurezza e l’integrità delle diverse banche dati (compreso il profilo relativo alla interoperabilità delle stesse) e dei sistemi informativi, nonché la qualità dei dati in esse raccolti e dei soggetti legittimati ad accedervi. “Occorre privilegiare una politica di prevenzione” – ha sostenuto Soro – nell’ambito della quale l’Autorità può giocare un ruolo importante – con la consapevolezza che l’eventuale vulnerabilità delle infrastrutture è destinata ad arrecare gravi danni prima ancora che all’azione amministrativa ed alla qualità dei servizi offerti agli stessi cittadini. I dati archiviati e gestiti dalla p.a. appartengono infatti a singoli individui. Per questo non si può in nome dell’inevitabile progresso digitale abbandonare la logica dei diritti e non si può consentire, in nome della pura efficienza della p.a., un’indiscriminata raccolta di dati personali senza che venga posto alcun limite al loro possibile “sfruttamento”, anche se per perseguire il “legittimo” fine di lottare contro gli sprechi e l’inefficienza.

All’incontro-dibattito “Trasparenza e *privacy* nell’amministrazione e nella giustizia amministrativa” – (Roma 13 aprile 2013) il Presidente, tracciata l’evoluzione del con-

retto di trasparenza amministrativa (dalla pubblicità all'accessibilità totale dei dati sancita dal decreto trasparenza), ha ricordato le indicazioni dell'Autorità, anche in sede di parere sul decreto, per garantire che la doverosa attività di "disclosure" e pubblicità dell'azione amministrativa non leda la dignità dei cittadini, rimarcando la tutela rafforzata di cui godono dati quali quelli sensibili e sanitari, in particolare, suscettibili di esporre l'interessato a discriminazioni, senza peraltro fornire alcuna informazione realmente utile all'esercizio del controllo diffuso sull'attività delle p.a.

Intervenuto al convegno "*E-Government e E-Justice attraverso il cloud computing*", organizzato a maggio presso il Dipartimento di scienze umane dell'Università europea di Roma, Soro ha rilevato che l'informarizzazione delle amministrazioni non è avvenuta in Italia con una visione d'insieme quanto, piuttosto, con processi frammentari e localistici che hanno determinato la creazione di sistemi autonomi, ciascuno dotato di proprie banche dati, contenenti spesso informazioni replicate e/o incongruenti in formati tra di loro incompatibili. L'utilizzo di servizi *cloud* da parte di una p.a. non può essere considerato in modo astratto e generico ma va attentamente studiato e calibrato sull'esigenza specifica del trattamento e sulla corretta identificazione dei dati da trattare, privilegiando atteggiamenti orientati alla prudenza come chiaramente suggerito, tra gli altri, dal WP29 nell'*Opinion sul cloud*, poiché "sviluppo tecnologico e protezione dati non sono in contrasto ma devono necessariamente trovare un giusto punto di equilibrio".

#### **Datagate**

Nel pieno svolgimento dello "scandalo mondiale di spionaggio", denominato *Datagate* (cfr. par. 19.3), l'Università degli Studi di Camerino ha organizzato una tavola rotonda dal titolo "La rete, i cittadini e i diritti" (Camerino, 12 novembre) nel corso della quale il presidente Antonello Soro è intervenuto sulla delicatissima questione del rapporto tra sicurezza e *privacy* nel contesto della rete globale, evidenziando il valore della tutela del diritto fondamentale alla protezione dei dati personali al tempo di *software* spia globali. "Oggi molti cittadini considerano la rete un rischio. Il *Datagate* – ha affermato Soro nel corso del suo discorso – ha rivelato che non c'è stata sintesi tra sicurezza e *privacy*, e che l'obiettivo della sicurezza ha prevalso sulla tutela dei diritti in generale e sul diritto fondamentale alla riservatezza. Il clamore dello scandalo con la grande presa di coscienza mondiale su questo tema che ne è derivata apre la strada ad un ripensamento che sposti il baricentro lungo l'asse sicurezza-*privacy* più nella direzione della difesa del diritto fondamentale al rispetto della persona umana e quindi della sua libertà e riservatezza". "Il *Datagate* – ha proseguito – ha favorito una presa di coscienza sui cambiamenti dell'idea di libertà che ha sempre più a che fare con la responsabilità dell'immagine che diamo di noi stessi – e ha aggiunto – come nella sfera digitale la nostra immagine dipende molto anche dagli altri, perché il controllo su di essa è assente". "Vicende come il *Datagate* – ha concluso Soro – rendono chiaro a tutti che i dati personali rappresentano un valore da proteggere, un bene prezioso da difendere". Sullo stesso tema il Presidente è intervenuto anche alla giornata di studio del 6 dicembre presso la Camera dei deputati dedicata a "*Datagate e privacy. Dati segreti, dati spiati, dati venduti*". Qui, Soro ha ricordato i tre fattori che hanno prodotto il *Datagate*: le leggi emergenziali approvate dopo l'11 settembre 2001; la vulnerabilità dei cavi di fibre ottiche su cui viaggiano le trasmissioni transoceaniche; la concentrazione di enormi quantità di informazioni personali nei *server* dei "big della rete", come Google e Facebook. Tutto ciò ha determinato una gravissima perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del Governo Usa e negli stessi colossi di internet. "Con il *Datagate* – ha sottolineato Soro – ci siamo trovati in presenza di un 'effetto paradosso': quello di un governo democratico che per combattere il terrorismo e difendere la libertà delle persone viola massicciamente questa stessa libertà, che non è solo quella dei cittadini americani, ma anche di quelli europei e di altri paesi del

mondo". Il *Datagate* ha dimostrato, secondo Soro "quanto possa essere rischiosa – per la democrazia e i diritti di tutti i cittadini del mondo – la combinazione tra la concentrazione in un unico Paese dei principali *provider* e leggi emergenziali che considerino le libertà un lusso cui, necessariamente, rinunciare. Rischi, questi, ulteriormente aggravati dalla vulnerabilità dei sistemi informatici e ancora di più dei cavi di fibra ottica cui sono affidati, assieme alle comunicazioni, inerti pezzi della vita privata di ciascuno di noi e che norme emergenziali hanno reso facilmente accessibili, almeno negli snodi americani, alle agenzie di *intelligence*". "L'Unione europea – ha ricordato Soro – ha tentato di fare luce sulla vicenda, istituendo un gruppo di lavoro con funzione conoscitiva, il cui limite maggiore risiede, però, nel segreto opposto dagli Usa su alcune informazioni che sarebbe stato invece necessario acquisire per meglio comprendere caratteristiche e dimensioni del fenomeno".

Per quanto riguarda, in particolare, il nostro Paese, Soro ha sottolineato come il protocollo siglato tra Garante e il Dis, (Dipartimento informazioni per la sicurezza), rappresenti "una risposta positiva" alle preoccupazioni suscitate dal *Datagate*, una risposta in grado, peraltro, di porre a sistema l'attività di vigilanza del Garante e consentire una ricognizione degli archivi utilizzati dai Servizi. Soro ha concluso il suo intervento sottolineando come sempre di più "*privacy* è un altro nome della libertà".

Al convegno "La libertà di informazione che vorremmo, quella che abbiamo e quella che rischiamo di non avere" (14 novembre) i cui lavori sono stati introdotti dal Presidente del Senato e la Presidente della Camera, il presidente Soro è intervenuto nella seconda sessione dedicata al tema del "Diritto all'oblio o oblio dei diritti?". "La rete non può essere luogo dell'oblio dei diritti – ha sostenuto il Presidente del Garante – nello spazio digitale la rappresentazione che si ha di sé dipende solo in parte dall'individuo, per il resto è determinata da altri. Obiettivo del Garante è ricongiungere l'identità digitale con quella reale cercando un punto di equilibrio, da un lato sottraendo informazioni ai motori di ricerca, dall'altro facendo aggiornare le informazioni con dati rilevanti successivi".

A marzo, presso il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Firenze, si è tenuto il convegno "Nuovi mezzi di comunicazione e identità: omologazione o diversità?" nel corso del quale il presidente Soro ha analizzato gli effetti che la diffusione dei *social media* e, in genere, delle nuove tecnologie hanno sulla riservatezza individuale, evidenziandone opportunità ma anche rischi, soprattutto a fronte del crescente dilagare dell'*hate speech*. Il presidente Soro ha illustrato alcune possibili soluzioni incentrate su un equo bilanciamento tra garanzia della libertà della rete e tutela della riservatezza individuale, per evitare che la rete, da strumento di libertà e democrazia, divenga spazio anonimo in cui impunemente violare i diritti e la dignità altrui.

Il Garante, da sempre impegnato sul fronte della tutela dei minori, ha svolto negli ultimi anni una decisa azione a protezione dei giovani sulla rete, cercando di sensibilizzare l'opinione pubblica, le famiglie e la scuola. Il tema della "Violenza mediatica sui minori" è stato affrontato da Licia Califano, componente dell'Autorità, al convegno svoltosi a Pesaro il 20 aprile. "I *social network* – ha detto la Califano nel suo intervento – rappresentano uno strumento straordinario a disposizione dei giovani per dialogare, scambiarsi opinioni, cercare informazioni, esprimere idee ed emozioni, essere in contatto con il mondo. Ma quando i *social network*, come avviene per il fenomeno del cyberbullismo, vengono usati per umiliare, offendere, denigrare i coetanei, queste potentissime forme di comunicazione e condivisione si trasformano in strumenti di abuso e violenza, mostrando in maniera drammatica un 'lato oscuro' della rete che dobbiamo imparare a conoscere, prevenire e combattere".

A giugno, il presidente Soro è intervenuto al convegno "Sanità sul *cloud*: Istruzioni per l'uso" (Roma, 24 giugno). L'assistenza sanitaria, nell'era digitale, può avvantag-

Internet

Sanità

giarsi delle più svariate opportunità e potenzialità offerte dall'uso delle tecnologie. Tuttavia, maggiori sono i servizi offerti *online*, maggiori sono i dati sensibili trattati cui il Codice accorda particolare cautela in ragione della loro idoneità ad incidere su diritti e libertà fondamentali dell'interessato. Se dunque la creazione di sistemi nazionali di sanità elettronica, è un obiettivo di rilevante interesse pubblico, deve però essere raggiunto — secondo il Presidente dell'Autorità — in un quadro giuridico di garanzie che i legislatori nazionali sono chiamati a rendere operative. Le diverse modalità di utilizzo delle tecnologie, con differenti modelli organizzativi, frutto anche di una differenziata capacità di investimento, potrebbero essere superate adottando modelli uniformi di *cloud*, con la pur necessaria prudenza nella scelta di tali tecnologie.

Licia Califano ha altresì partecipato al *meeting* nazionale "Il Fascicolo sanitario elettronico in Italia" tenutosi a Napoli dal 13 al 15 giugno nel quale si sono incontrati i massimi esperti di *e-health* per discutere dello stato di attuazione del Fse in Italia e delle prospettive future.

Al *Consumers' Forum* - "Authority e consumatori. La regolamentazione ai tempi della crisi" (Roma, 26 novembre), il presidente Soro ha auspicato un incremento della collaborazione tra Autorità garanti e ha sottolineato come sia indispensabile la ricerca di un punto di equilibrio tra la tutela dei dati personali — definiti un patrimonio prezioso da proteggere — e una efficace lotta all'evasione, riferendosi in particolare, all'intervento dell'Autorità in materia di redditometro.

Augusta Iannini è intervenuta alla 3<sup>a</sup> edizione del "Privacy day forum" (Roma, 23 maggio 2013), l'annuale appuntamento organizzato da Federprivacy per quanti si occupano di protezione dati e per chi vuole tenersi aggiornato sul tema illustrando "come si è evoluta l'Autorità per raccogliere le sfide della *privacy*" nella prospettiva della proposta di regolamento europeo, volto ad assicurare uniformità normativa in tutti gli Stati membri.

#### 20.7. Le relazioni con il pubblico

Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali l'Autorità esprime, attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico, la più compiuta forma di vicinanza alla collettività, riscontrandone le istanze attraverso un servizio ispirato ai principi di efficacia e trasparenza, anche in conformità al Regolamento sugli obblighi di pubblicità e trasparenza relativi all'organizzazione e all'attività del Garante (artt. 154 e 156, comma 3, del Codice) del 1° agosto 2013, n. 380 (in G.U. 19 giugno 2013, n. 193, doc. web n. 2573442).

L'Ufficio relazioni con il pubblico è strutturato come luogo di incontro, privo di formalità, tra l'Autorità e gli interessati, improntato alla massima accoglienza e cortesia, ove i quesiti e le istanze di ciascuno sono oggetto di attenta disamina anche al fine di diffondere la conoscenza della disciplina della protezione dei dati personali.

Le numerosissime istanze rivolte all'Urp vengono ricevute, esaminate e riscontrate con sollecitudine, non di rado anche nel giro di poche ore, con le modalità ritenute più idonee alla tipologia di richiesta.

Non è da trascurare inoltre il ruolo aggregante che l'Urp svolge nei confronti di tutte le unità e dipartimenti dell'Autorità, consentendo così di migliorare l'organizzazione interna dell'Ufficio a vantaggio della tutela dei diritti delle persone.

L'attività dell'Urp si sostanzia preliminarmente nel ricevere quesiti o richieste di pareri ai quali l'Ufficio fornisce riscontro in tempi celeri e, ove possibile, anche in tempo reale, utilizzando strumenti duttili e veloci come la posta elettronica o il colloquio telefonico, rendendo così possibile una tempestiva trattazione delle problematiche.

Il Garante nel  
cambiamento

L'attività dell'Urp

Le aree di intervento su cui l'attività dell'Urp incide sono così sintetizzabili:

- indirizzo: l'Ufficio, ricevuta l'istanza, la esamina prontamente in punto di diritto, valutando se al quesito può essere dato riscontro, indirizzando il richiedente verso provvedimenti già adottati dall'Autorità oppure informandolo sul tema d'interesse, ricorrendo, nel caso, anche all'ausilio di note predisposte dall'Ufficio, offrendo in tal modo un servizio di supporto alla scelta dello strumento di tutela più idoneo previsto dal Codice;
- interscambio con l'utenza: l'Urp, per definizione luogo deputato ad accogliere le molteplici istanze del pubblico, diviene anche "osservatorio privilegiato" delle tematiche di maggior interesse, consentendo dunque di intercettare le questioni che più incidono sulla vita delle persone, trasferendo tali sollecitazioni direttamente all'Autorità. Si può certamente affermare in questo senso che il predetto ufficio svolge un'azione di ponte tra la collettività e l'Autorità;
- informativa: la diffusione della conoscenza della normativa in materia di protezione dei dati personali ha modo di realizzarsi compiutamente proprio nel rapporto diretto con le persone che, recandosi fisicamente presso l'Ufficio, oppure utilizzando il telefono, o la posta elettronica, si rivolgono all'Urp con quesiti e, più in generale, formulando richieste di chiarimenti sulla normativa. L'Ufficio fornisce un *feed back* in tempi strettissimi e, quando possibile, nel corso della stessa giornata, restituendo all'esterno una solida reputazione di affidabilità ed efficienza del servizio reso. Le modalità di risposta dell'Ufficio, pur ormai consolidate, sono comunque sempre oggetto di attenta valutazione per potenziali miglioramenti del servizio, anche in considerazione delle nuove possibilità di interazione con l'esterno. Per effetto della continua ricerca volta al perfezionamento di queste articolate modalità di relazione con il pubblico, anche nell'arco del trascorso anno di attività, l'Ufficio ha raccolto numerosissime attestazioni di gradimento per il servizio erogato, confermando il *trend* positivo ormai consolidato che viene riscontrato presso l'utenza (rapporto "qualità erogata" e "qualità percepita").

Anche per questo anno di attività, tra i settori più frequentemente portati all'attenzione dell'Autorità (cfr. per una panoramica completa il grafico 17 nella sez. IV della Relazione) non si può non menzionare ancora il tema del *direct marketing* soprattutto telefonico, fenomeno del quale il cittadino lamenta la particolare aggressività sia per la frequenza del disturbo durante l'arco della giornata, sia per le modalità colloquiali utilizzate dagli operatori. La denunciata insopportabile insistenza e, talora, la maleducazione degli operatori di *call center*, gli orari di chiamata spesso inopportuni, le scorrettezze commerciali, quali l'attivazione di servizi non richiesti, rappresentano ancora un'importante area della quale si chiede a gran voce una soluzione definitiva, anche attraverso il Garante. Da non trascurare l'attività di *marketing* svolta attraverso strumenti informatici o l'invio meccanizzato di fax promozionali con conseguente violazione, spesso in orari notturni, della sfera di riservatezza delle utenze telefoniche private o, nel caso di contatto di utenze presso uffici, negozi o studi medici, di intralcio all'attività lavorativa.

Un'attenzione molto alta si è potuta registrare relativamente alle richieste di informazioni circa gli adempimenti previsti dal Codice (complessivamente il 12% delle *e-mail* trattate) necessari per far valere le prerogative sottese al diritto alla protezione dei dati personali. Molto apprezzato è l'ausilio nell'esercizio delle forme di tutela che prevedono una maggiore formalità come ad esempio la proposizione del ricorso.

Va segnalato inoltre che, a seguito dell'entrata in vigore, nel giugno 2013, della legge di riforma della disciplina del condominio negli edifici (l. n. 220/2012), sono significativamente aumentate le richieste di chiarimenti in tale settore soprattutto

per quanto attiene alla costituzione del cd. registro dell'anagrafe condominiale. Anche il recentissimo d.lgs. n. 33/2013 (cd. decreto trasparenza) ha proposto nuovi temi di indagine circa l'impatto di tale normativa sulla disciplina relativa alla protezione dei dati personali.

La valutazione complessiva dei dati statistici riguardanti l'attività dell'Urp conferma un *trend* costante di attenzione dell'utenza per la tutela del diritto alla protezione dei dati personali. Nell'ambito dell'attività di *front office*, infatti, i contatti registrati nel periodo di riferimento sono complessivamente pari a 31.134 (contatti telefonici, *e-mail*, visitatori, fascicoli), di cui 12.800 a mezzo telefono e 17.654 mediante *e-mail* o posta ordinaria (cfr. tabelle 2 e 16). A questi dati vanno aggiunti 304 fascicoli trattati nel corso del 2013 (cfr. sez., IV, tab. 16).

Particolare gradimento si è registrato rispetto all'attività di ricevimento dei visitatori, circa 376 unità (cfr. sez. IV, tab. 16). In questi casi è importante ricordare, oltre l'attività di assistenza, anche l'attività divulgativa che l'Ufficio svolge, distribuendo all'occorrenza, oppure ove richiesto, il materiale informativo messo a disposizione dall'Autorità. Per l'anno in corso risultano essere state particolarmente apprezzate, per chiarezza e fruibilità, le pubblicazioni in materia di "Condominio e Privacy" e "La privacy dalla parte delle imprese".

Un attento *screening* dei dati elaborati dall'Ufficio ci informa inoltre dei diversi *target* di utenza talché è possibile anche modulare le tipologie di riscontro a seconda che il richiedente sia un soggetto pubblico, un operatore di un settore specifico, dotato di una già approfondita conoscenza della materia, piuttosto che un privato cittadino più o meno informato.

#### Tematiche d'interesse

Il tema del *marketing* telefonico è stato quello con il maggior numero di segnalazioni (3.834) confermando purtroppo, ormai a tre anni dall'entrata in vigore della disciplina relativa al Registro pubblico delle opposizioni, un *trend* negativo rispetto alla effettività di tutela fornita. Se da un lato il cittadino non si è avvantaggiato dei benefici sperati con l'adozione del Registro pubblico delle opposizioni, dall'altro si può evidenziare certamente una maggiore informazione e consapevolezza dei diritti in questione, comprovati anche da segnalazioni strutturate, complete degli elementi necessari per consentire all'Autorità una compiuta istruttoria.

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 pressoché invariata (2.321). In relazione a questo tema, l'Ufficio ha svolto un'attività analoga a quella sopra descritta concernente segnalazioni di ricezione di *e-mail* e fax indesiderati e per altre questioni legate al *marketing*.

In altri settori si è registrato un consolidamento e, in alcuni casi, anche un incremento del numero di segnalazioni/ricieste di informazioni. Rappresentano ciascuna una quota tra il 4% e il 5% del totale le questioni relative alla videosorveglianza e al trattamento dei dati personali nella gestione del rapporto di lavoro, mentre in ambito giornalistico (anche *online*) la quota è pari al 2%; si registra, infine, a seguito dell'adozione del d.lgs. n. 33/2013, un incremento nei quesiti relativi al tema della trasparenza amministrativa.

Resta sempre alto il numero di richieste di informazioni e di segnalazioni in materia di videosorveglianza (820 *e-mail*), concernenti soprattutto il settore del lavoro nonché gli adempimenti previsti dal provvedimento generale in materia di videosorveglianza dell'8 aprile 2010 (doc. web n. 1712680), con particolare riferimento ai casi in cui è necessario ricorrere ad una richiesta di verifica preliminare (art. 17 del Codice) e ai tempi di conservazione delle immagini. Si registra un incremento dell'attenzione rispetto all'utilizzo della videosorveglianza in ambito condominiale oltre che personale e domestico, come pure per i dispositivi funzionanti a bordo di veicoli privati (*dashcam*).

Risulta altresì significativo il numero delle segnalazioni e dei quesiti relativi a trattamenti di dati personali nell'ambito dei rapporti di lavoro (787 *e-mail*), sia pubblico che privato. Le tematiche maggiormente ricorrenti si confermano essere quelle relative ai trattamenti di dati biometrici, così come quelle relative all'utilizzo di internet e posta elettronica in ambito aziendale, il controllo a distanza dei lavoratori ed il trattamento di dati sensibili correlati al riconoscimento di permessi o benefici, mentre il tema della geolocalizzazione si arricchisce di nuove modalità operative, dispositivi elettronici molto diffusi ed assai subdoli nel carpire informazioni e nell'effettuare i controlli dei dipendenti (v. uso di *tablet* o *smartphone* a fini rilevazione delle presenze dei lavoratori).

Si registra una flessione rispetto al settore del credito le cui istanze riguardano per lo più l'oggetto e le modalità dell'esercizio del diritto di accesso ai propri dati bancari. Altri profili riguardano la pertinenza e non eccedenza delle informazioni richieste dalle banche circa l'applicazione della normativa in materia di antiriciclaggio (d.lgs. 21 novembre 2007, n. 231) e le comunicazioni a terzi di informazioni bancarie.

Per quanto riguarda l'attività di recupero del credito (404 *e-mail*), si registra una persistente aggressività nelle modalità di contatto dei debitori (visite al domicilio o sul luogo di lavoro, sollecitazioni telefoniche non solo presso i recapiti del debitore, ma anche presso familiari, vicini di casa, datori di lavoro) con una conseguente lesione della riservatezza e della dignità delle persone coinvolte. Inoltre, sempre nel settore del credito, risultano ancora frequenti le richieste di assistenza finalizzate ad attivare le procedure di aggiornamento, correzione, cancellazione di dati personali trattati dai sistemi informativi privati in materia di credito al consumo e puntualità e affidabilità nei pagamenti (286 *e-mail*).

Altro settore in cui è possibile registrare un netto incremento in termini di richieste di informazioni da parte del pubblico è sicuramente quello legato ai *social network*. La sempre maggiore diffusione unitamente alla gravità dei fatti di cronaca legati all'uso di tali strumenti (episodi di cyberbullismo) implica una serie di criticità anche sul versante della applicabilità della normativa italiana rispetto a trattamenti che spesso vengono effettuati da titolari aventi sede all'estero.

Altro tema legato alla *privacy* in rete di cui si registra un notevole incremento è quello legato alla disciplina relativa all'uso dei cd. *cookie* e di altri strumenti analoghi (*web beacon/web bug, clear GIF, etc.*) installati nei terminali degli utenti (personal computer, *notebook, tablet pc, smartphone, etc.*), soprattutto per le novità introdotte a seguito dell'attuazione della direttiva 2009/136 che ha modificato la direttiva "e-Privacy" (2002/58/CE).

Si registra un aumento del numero di quesiti in materia di trasferimento all'estero di dati personali soprattutto in riferimento alle corrette modalità da seguire da parte dei soggetti coinvolti nell'ambito della cd. procedura BCR (art. 44, comma 1, lett. a) del Codice).

Pressoché invariate nel numero risultano essere le richieste di informazioni in materia di *privacy* e giornalismo, soprattutto in relazione alla corretta gestione dei cd. archivi storici *online* dei quotidiani. Infatti l'indicizzazione di articoli giornalistici che permangono accessibili attraverso i comuni motori di ricerca nonostante sia trascorso un ragionevole lasso di tempo rispetto all'accadimento dei fatti resta un fenomeno piuttosto diffuso nonostante le pronunce dell'Autorità sul tema del diritto all'oblio.

Per quanto riguarda il settore pubblico, il d.lgs. n. 33/2013 sulla trasparenza così come la l. n. 190/2012 sull'anticorruzione hanno introdotto una serie di adempimenti per gli enti pubblici forieri di numerose questioni interpretative (concernenti, in particolare, l'obbligo di pubblicazione dei redditi e dei dati patrimoniali di consiglieri, assessori e sindaci, la pubblicazione sui siti degli istituti scolastici dei decreti di forma-

zione delle classi così come la pubblicazione dei compensi accessori degli insegnanti derivanti dall'utilizzo dei fondi di istituto) sulle quali l'Autorità ha intrapreso un'attività di approfondimento. Su questi temi infatti le indicazioni contenute nelle linee guida in materia di trattamento di dati personali contenute anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web del 2 marzo 2011 (doc. web n. 1793203) (e già nelle linee guida in materia di trattamento di dati personali per finalità di pubblicazione e diffusione di atti e documenti di enti locali del 19 aprile 2007, doc. web n. 1407101) necessitano di essere rimodulate in relazione alla nuova disciplina introdotta dalle fonti menzionate.

Ancora ricorrenti risultano essere le richieste di parere in materia di accesso ai documenti amministrativi sia da parte dei cittadini, sia da parte dei consiglieri comunali, agli atti degli enti locali per i quali, come noto, l'Autorità non ha tuttavia competenza ad esprimersi in ordine al rilascio o meno degli atti richiesti.

#### 20.8. *Il Servizio studi e documentazione*

##### La redazione della Relazione annuale

Il Servizio studi ha coordinato la preparazione del testo della Relazione annuale per la presentazione al Parlamento.

Si tratta di un importante adempimento istituzionale dell'Autorità, espressione dei caratteri dell'indipendenza e dell'autonomia, divenuto nel tempo un'importante occasione di riflessione e analisi anche interna sull'attività svolta, soprattutto ai fini della programmazione e dei possibili miglioramenti nello svolgimento delle funzioni del Garante, tra le quali quella di curare, anche attraverso il sito istituzionale, la conoscenza da parte del pubblico della disciplina in materia di protezione dati.

##### La funzione di studio e di supporto giuridico

Il Servizio ha effettuato studi ed approfondimenti su questioni tecnico-giuridiche di interesse dell'Autorità, ed ha raccolto e trasmesso alle strutture richiedenti documentazione e sintetiche osservazioni su questioni di interesse.

Tra l'altro sono stati svolti approfondimenti sullo schema del regolamento di un'autorità indipendente in materia di tutela del diritto d'autore; sulla proponibilità del ricorso al Garante da parte del curatore dell'inabilitato e l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7, del Codice; sul concetto di "finalità" e "trattamento compatibile" in relazione ad una bozza di parere del WP29; sul concetto di "profilazione" come trattamento distinto da quello di *marketing*; inoltre, su iniziativa del Servizio, in ragione dell'importanza del provvedimento, sono state formulate osservazioni sullo schema di d.lgs. attuativo dell'art. 1, comma 35, l. n. 190/2012 in materia di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pp.aa.

È stato altresì effettuato un approfondimento, su richiesta del Collegio, sui poteri del Garante in relazione ai trattamenti di dati effettuati nell'esercizio della libertà di espressione, con particolare riferimento all'*e-book*, ed è stato esaminato il testo preliminare, elaborato dal competente gruppo di lavoro, delle linee guida in materia di biometria. Alcune considerazioni – essenzialmente di metodo – sono state espresse su ipotesi di riorganizzazione dell'Ufficio.

##### I pareri sulle leggi regionali

Il Servizio ha costantemente fornito, a mezzo di atti interni, elementi di valutazione ai fini della formulazione dei pareri richiesti dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, per l'eventuale impugnazione, davanti alla Corte costituzionale, ai sensi dell'art. 127 Cost., delle leggi regionali non conformi ai principi e alla disciplina sulla protezione dei dati personali (*supra* par. 3.3).

Come negli anni precedenti, i testi legislativi esaminati sono risultati, di massima, rispettosi dei limiti di cui all'art. 117 Cost., anche alla luce di quanto deciso dalla Corte costituzionale (sent. n. 271/2005) sulla competenza legislativa esclusiva dello

Stato in materia di protezione dei dati personali, nonché dei principi e delle disposizioni contenuti nella normativa internazionale (art. 8 Cedu) e comunitaria.

In particolare, profili di illegittimità sono stati prospettati con riferimento ad una norma di una legge sul procedimento amministrativo che ha riconosciuto a tutti, senza obbligo di motivazione, il diritto di accesso, in termini che sono apparsi non consentire la verifica, tra l'altro, dell'attualità dell'interesse, anche con riferimento all'indispensabilità dell'accesso ai sensi dell'art. 24 u. c. l. n. 241/1990 per i dati idonei a rivelare stato di salute e vita sessuale.

Il Servizio, analogamente agli anni passati, ha curato l'aggiornamento del personale attraverso la redazione di due notiziari interni:

- il "Repertorio di documentazione su diritti, libertà fondamentali e dignità della persona" denominato "Osservatorio *privacy*", una rassegna periodica di normativa, dottrina e giurisprudenza nazionale, comunitaria ed internazionale su questioni di interesse per l'Autorità, suddivisa in un'ampia sezione di principi generali e in sezioni più specialistiche, corrispondenti alle macro-aree tematiche di attività del Garante: libertà pubbliche e sanità; comunicazione e reti telematiche; realtà economiche e produttive; lavoro; amministrazione, contratti e risorse umane. Si sono anche proposti alcuni spunti di approfondimento sul valore economico dei dati personali;
- il "Servizio studi *news*", strumento di monitoraggio della giurisprudenza, anche comunitaria ed internazionale in materia di diritti e libertà delle persone e protezione dei dati personali, con il quale si è cercato di seguire da vicino la giurisprudenza della Corte EDU che, per la ponderazione tra diritti contrapposti, costituisce riferimento per la Cguc e le varie giurisdizioni nazionali (v. ad es., sul margine di apprezzamento spettante agli Stati aderenti per quanto riguarda il bilanciamento tra libertà di espressione e protezione della vita privata, la decisione Corte EDU del 16 luglio 2013, su ricorso n. 33846/07, relativa alla permanenza, nel sito internet di un giornale, di un articolo giornalistico ritenuto in precedenti giudizi interni basato su informazione insufficiente e lesivo dei diritti della persona interessata). In questa prospettiva si è riservato un certo spazio anche alle decisioni di giudici di *common law* e segnarmente britannici, per cercare di illustrare il modo in cui esse danno conto delle peculiarità dei singoli casi nell'applicazione di principi (per diversi aspetti) comuni.

Il Servizio ha altresì contribuito all'organizzazione di seminari interni su tematiche giuridiche e tecnico-informatiche per la formazione e l'aggiornamento del personale, curandone in particolare uno sulla disapplicazione d'ufficio del diritto interno contrastante con quello comunitario, di particolare rilievo per l'Autorità al fine di assicurare, in posizione di indipendenza, una effettiva tutela degli interessati nei confronti di soggetti pubblici e privati.

I servizi interni di  
documentazione

## 20.9. La Biblioteca

La Biblioteca nasce nel 2001 e rappresenta un'articolazione della Segreteria generale. Il suo compito istituzionale consiste nel raccogliere, organizzare, inventariare, classificare con criteri bibliografici, conservare e valorizzare le pubblicazioni italiane e straniere attinenti alla disciplina della protezione dei dati. In raccordo con il dettato normativo, l'incremento del patrimonio della Biblioteca si estende alle tematiche dei diritti e delle libertà fondamentali, della dignità, della riservatezza e della identità personale.

Il patrimonio della Biblioteca ha raggiunto 14.676 volumi monografici (circa 7.500 in lingua straniera) e 400 testate di periodici, delle quale 36 correnti (dati

aggiornati al 31 dicembre 2013). La Biblioteca dispone di un Fondo speciale, costituito da una donazione del prof. Rodorà, che annovera più di 1.500 volumi e materiali bibliografici di particolare pregio da un punto di vista storico e retrospettivo sui temi del diritto alla riservatezza in Italia e sul *right to privacy* nella tradizione giuridica anglo-americana. Presso la Biblioteca esiste inoltre un deposito di circa 200 tesi italiane di laurea e di dottorato in materia di protezione dei dati.

Dal 2004 sulla rete intranet è consultabile il catalogo OPAC dei titoli posseduti, con 5.372 volumi inseriti (5.054 monografie); gli aggiornamenti del catalogo informatizzato delle acquisizioni successive al 2004 vengono pubblicati sul sito web della Biblioteca.

La Biblioteca è nata per svolgere essenzialmente una funzione amministrativa e per agire da supporto alle attività di informazione, di ricerca e di studio dell'Autorità. Ma la diffusione dell'interesse nel campo della *privacy* e della *data protection* rende ormai necessario un ripensamento di questa finalità originaria ed un'apertura al mondo dello studio e della ricerca in ambito istituzionale e, in particolare, accademico. Dopo il riordino delle collezioni completato nel 2012 si è pertanto proceduto ad una nuova catalogazione analitica del possesso attraverso la creazione di un *thesaurus* di termini-chiave collegato alle acquisizioni di materiali bibliografici italiani e internazionali dell'ultimo biennio (2012-2013). In tal modo, la Biblioteca ha iniziato a sperimentare un modello di indicizzazione sistematico che utilizza le potenzialità dei *Linked Open Data*. L'obiettivo perseguito è quello di ultimare entro il 2014 il *thesaurus* delle sezioni tematiche con la raccolta di monografie e di documenti strettamente dedicati alla protezione dei dati (circa 4.800 volumi). Queste sezioni comprendono nell'ordine: a) la raccolta completa delle pubblicazioni a stampa dell'Autorità; b) la letteratura italiana sulla riservatezza e sulla protezione dei dati, con particolare riguardo alle pubblicazioni successive alla costituzione dell'Autorità; c) la letteratura italiana sulle autorità indipendenti; d) le pubblicazioni a stampa delle autorità sulla protezione dei dati dei Paesi membri della UE; e), f), g) e h), la letteratura mondiale sulla *data protection*, suddivisa nelle macro-aree culturali tedesca, francese, spagnola e anglo-americana.

La Biblioteca costruisce una singolarità a livello nazionale ed europeo sotto numerosi punti di vista. Il Garante risulta infatti unica autorità di controllo nella UE ad avere istituito una biblioteca imperniata specificamente sulla protezione dei dati. E la stessa dimensione numerica delle collezioni, estese sul duplice piano della bibliografia contemporanea e di quella storica, rappresenta un fattore di grande rilievo nel panorama delle istituzioni bibliotecarie italiane e internazionali. Alla luce dei più aggiornati riscontri statistici comparati, il sistema SBN cataloga circa 2000 titoli (dei quali circa 800 in lingua italiana) sulla tematica della riservatezza, del *right to privacy* e della *data protection*. Il Polo Bibliotecario Parlamentare totalizza circa 1000 titoli (dei quali circa 700 italiani). In Germania, la *Deutsche Nationalbibliothek* conta 1384 titoli con ricerca sul vocabolo *privacy* (635 monografie) e 3.771 titoli con ricerca sul vocabolo *Datenschutz* (2696 volumi). Negli Stati Uniti, la principale biblioteca giuridica mondiale, la *Harvard Law School Library*, possiede 6670 volumi sul vocabolo *privacy* (6.327 monografie, delle quali 632 pubblicate nell'ultimo triennio e 2.659 negli ultimi dieci anni) e 3.399 volumi sulla combinazione di *privacy* e di *data protection*.

La moltiplicazione dei campi di intervento dell'Autorità impone, d'altro canto, l'aumento delle risorse disponibili soprattutto sul piano del costante aggiornamento e della completezza e rapidità dell'informazione. Il progetto di *Digital Library*, avviato nel 2008 in cooperazione con il Dipartimento risorse tecnologiche, è stato pertanto arricchito dalle nuove *e-book libraries* consultabili sulla rete intranet.

Accanto alle “strategie di possesso” (impennate sull’incremento del patrimonio cartaceo) sono state potenziate le “strategie di accesso” concentrate negli archivi *full-text* pubblicati in formato elettronico. L’attuazione di un piano di acquisizione triennale di *database* ha concretizzato tale impostazione. Il sito web della Biblioteca, trasformato in portale, è stato riorganizzato sulla base della suddivisione in aree funzionali, in modo da coordinare tutte le risorse bibliografiche elettroniche (l’OPAC *online* e i *database*) nel quadro di una complessa *knowledge infrastructure e knowledge organization*: questa architettura di conoscenze condivise ha lo scopo di fornire una serie di strumenti qualificati per le attività del Collegio e per il lavoro dei dipartimenti e dei servizi nei rispettivi settori di competenza. L’inserimento della formula della multiutenza sulla rete intranet in luogo delle autenticazioni basate su credenziali individuali ha permesso di ottimizzare la condivisione delle risorse, riducendo i costi e aumentando il numero delle banche dati giuridiche di accesso web e di accesso remoto rese disponibili su tutte le postazioni dell’Ufficio.

Nel 2013 i documenti richiesti in lettura dagli utenti interni sono stati 4.403 (302 i prestiti), i casi di assistenza bibliografica 102 (33 *online*) e 61 le riproduzioni di documenti con inoltre in formato elettronico (servizio di *Document Delivery*). Le autorizzazioni alla frequentazione degli utenti esterni sono salite a 180 (erano 135 nel 2012), con 2.996 volumi consegnati in lettura (1.906 nel 2012, pari a +57%), 234 casi di assistenza bibliografica (62 *online*) e 402 invii di *Document Delivery* (+74% sul 2012). La consultazione del catalogo OPAC non ha registrato sostanziali variazioni rispetto al 2012 (6.014 contatti contro 6012). I casi di assistenza bibliografica e di *Document Delivery* effettuati *online* sono stati 278 (231 per l’utenza esterna). I dati statistici di consultazione dei *database* giuridici da parte della utenza interna rivestono speciale importanza come indicatori dell’elaborazione che precede la messa a punto dei “prodotti” dell’Ufficio. Per quanto riguarda le quattro banche dati giuridiche di maggiore rilevanza, il numero totale dei documenti consultati nel 2013 ammonta a circa 90.000, con un incremento di circa il 20% sul 2012. Il *database* con il più elevato conteggio statistico ha totalizzato 6.529 sessioni di lavoro (5.828 nel 2012, 4.889 nel 2011 e 4.052 nel 2010), e 75.525 documenti consultati (60.419 nel 2012, 60.141 nel 2011 e 48.112 nel 2010), per una media giornaliera lavorativa di circa 29 connessioni e 337 documenti (26 connessioni e 275 documenti nel 2012).

PAGINA BIANCA