privatim
die schweizerischen datenschutzbeauftragten
les commissaires suisses à la protection des données
gli incaricati svizzeri della protezione dei dati

Promemoria

UTILIZZO DEI MEDIA SOCIALI DA PARTE DI ORGANI PUBBLICI CONFORME ALLA PROTEZIONE DEI DATI

I. Introduzione

Questo promemoria si rivolge agli organi pubblici sottoposti alla legislazione cantonale in materia di protezione dei dati che utilizzano media sociali quali Twitter e Facebook.

Twitter e Facebook vengono utilizzati come piattaforme per la pubblicazione di contenuti e per la comunicazione diretta con i cittadini. Più attori (gestore della piattaforma, provider, organo pubblico come utilizzatore e terzi pure utilizzatori) elaborano informazioni per finalità diverse. Anche terzi possono essere coinvolti dalle elaborazioni di dati.

Di seguito sono illustrati il quadro giuridico e le misure necessarie per un utilizzo conforme alla protezione dei dati di Twitter e Facebook. Di principio queste considerazioni valgono anche per altri media sociali, quali Linkedin, XING, Myspace e Youtube. Nei singoli casi è necessario verificare se siano necessari degli adeguamenti. Non sono invece trattate altre misure che precedono l'apertura di un account, poiché non sono strettamente rilevanti dal punto di vista della protezione dei dati (creazione di una strategia, direttive per i collaboratori, pianificazione delle risorse, ecc.).

II. Diritto

Gli organi pubblici che pubblicano documenti su Twitter e Facebook e che comunicano in modo interattivo devono prestare attenzione alle condizioni generali in materia di protezione dei dati. Rimangono riservate anche eventuali disposizioni cantonali per attività che precedono l'apertura di un account, quali ad esempio l'informazione preventiva alle autorità in materia di protezione dei dati.

privatim
die schweizerischen datenschutzbeauftragten
les commissaires suisses à la protection des données
gli incaricati svizzeri della protezione dei dati
c/o Datenschutzbeauftragter des Kantons Zürich
Postfach, CH-8090 Zürich
Tel. +41 (43) 259 39 99, Fax +41 (43) 259 51 38
geschaeftsstelle@privatim.ch, www.privatim.ch

1. Apertura di un account

L'utilizzo di queste piattaforme è regolato da un rapporto contrattuale tra il gestore della piattaforma e l'organo pubblico che contiene elementi di diversi tipi di contratto. Il rapporto contrattuale si costituisce con l'apertura di un account e la relativa accettazione delle condizioni generali formulate dal gestore della piattaforma. Queste ultime vengono periodicamente modificate in modo spontaneo, unilaterale e senza preavviso. Il gestore della piattaforma memorizza, analizza e utilizza le informazioni anche per i propri scopi, senza che l'organo pubblico possa influenzare queste elaborazioni.

2. Pubblicazioni

Una trasmissione di dati presuppone una base legale o il consenso della persona interessata. Le basi legali per la pubblicazione di informazioni si trovano nella legislazioni sulla protezione dei dati e sulla trasparenza come pure in atti normativi settoriali. Il consenso delle persone interessate deve poter essere formulato in piena conoscenza di tutte le conseguenze che il mezzo di comunicazione Internet comporta.

Il segreto d'ufficio e altri obblighi di confidenzialità, quali ad esempio il segreto fiscale, possono porsi in contrasto a una pubblicazione.

Siccome, per poter accedere a queste informazioni, gli utilizzatori trasmettono anche dati propri, le informazioni degli organi pubblici devono aver luogo anche attraverso altri mezzi di comunicazione.

3. Comunicazione interattiva

L'utilizzo dei media sociali non deve sostituire altri mezzi di comunicazione amministrativa, ma piuttosto offrire un'ulteriore piattaforma che permetta di informare in maniera veloce ed esaustiva riguardo a fatti importanti. I media sociali non sono idonei per l'attività amministrativa d'imperio. La comunicazione interattiva deve essere limitata al minimo a causa delle delicate e massicce raccolte, memorizzazioni ed elaborazioni di dati per altri scopi da parte del gestore della piattaforma. Se si oltrepassa lo scambio di informazioni generali o se la questione riguarda l'applicazione della legge in un caso specifico, i destinatari vanno rinviati agli usuali e tradizionali mezzi di comunicazione (comunicati stampa, domande scritte, formulari di contatto, ecc.).

III. Responsabilità

L'organo pubblico è responsabile per quanto pubblicato sulla piattaforma. Vi è una responsabilità anche per eventuali commenti rilasciati dagli utilizzatori. Da qui si deduce la necessità di gestire costantemente i contenuti della piattaforma.

Le informazioni devono essere regolarmente esaminate per verificare se il loro contenuto sia potenzialmente lesivo della protezione della personalità o anche rilevante dal profilo penale. Inoltre occorre costantemente esaminare i commenti rilasciati dai lettori per appurare se siano di rilievo per l'attività amministrativa. Nel caso, ad esempio, di richieste di informazioni trasmessegli attraverso i media sociali, l'organo pubblico dovrà valutare il mezzo di comunicazione idoneo per rispondere (per esempio tramite email nel caso siano interessati dati personali, tramite posta cartacea qualora si tratti di dati di natura sensibile). L'intervento dell'organo pubblico potrebbe anche rendersi necessario qualora sulla piattaforma siano diffuse informazioni false o fuorvianti oppure qualora siano suscettibili di influenzare terze persone (questo potrebbe essere il caso, per esempio, se nell'ambito della procedura preparatoria di una votazione popolare sulla piattaforma siano pubblicati contenuti fuorvianti).

L'organo pubblico deve indicare in un regolamento d'utilizzo, pubblicato sulla piattaforma, le modalità di gestione dell'account. In questo modo gli utilizzatori sono informati sui rischi legati ai diritti di protezione della personalità e su raccomandazioni sul comportamento da tenere all'interno della piattaforma.

IV. Misure

1. Verifiche preliminari

Prima di aprire un account l'organo pubblico deve, tra l'altro, riflettere sugli aspetti seguenti:

- la scelta del media sociale;
- il tipo di utilizzazione;
- gli scopi dell'utilizzazione;
- le conseguenze, per gli utilizzatori, dell'apertura e in particolare dell'impiego di una comunicazione interattiva;
- le misure che permettono di utilizzare la piattaforma in conformità ai principi della protezione dei dati.

L'utilizzo di simili piattaforme da parte di organi pubblici che elaborano quasi esclusivamente dati di natura sensibile (ad esempio istituti psichiatrici o istituti di esecuzione delle pene) va definito e pianificato con particolare cura. Particolari misure preventive, ad esempio il blocco della comunicazione interattiva, devono essere considerate nella pianificazione.

2. Regolamento d'utilizzazione

L'organo pubblico deve informare in modo adeguato sugli elementi essenziali dell'utilizzazione:

- persona di contatto e suo indirizzo;
- tipo, estensione e scopi dell'utilizzazione;
- orari durante i quali la piattaforma viene monitorata (di regola durante gli orari di ufficio);
- modalità di gestione (risposta ai commenti solo nell'ambito di un compito legale, riserva di cancellare commenti lesivi della protezione dei dati o rilevanti dal profilo penale, giornalizzazione di questi casi, meccanismi di cancellazione, ecc.).

L'organo pubblico deve pure informare riguardo ai rischi derivanti per esempio dalla memorizzazione, dall'analisi e dall'ulteriore uso dei dati degli utenti da parte del gestore della piattaforma.

3. Monitoraggio

L'organo pubblico deve gestire un account. I contenuti della piattaforma devono essere verificati nell'ottica:

- della loro rilevanza dal profilo del diritto civile o penale;
- della necessità per l'organo pubblico di attuare un'attività amministrativa;
- della loro inaffidabilità con effetti sulle pubblicazioni dell'organo pubblico e sulla possibilità di influenzare terze persone.

L'analisi è possibile grazie all'impiego di programmi idonei. Commenti con contenuti politici o con altri dati di natura sensibile possono essere analizzati unicamente senza riferimento alle persone che li hanno scritti. Il monitoraggio dettagliato del comportamento degli utilizzatori non è lecito.

4. Cancellazione

Occorre distinguere tra la cancellazione da parte del detentore dell'account e quella da parte del gestore della piattaforma.

L'organo pubblico deve cancellare informazioni pubblicate quando siano rilevanti dal profilo del diritto civile o penale e quando lo prevedano disposizioni del diritto cantonale.

Qualora una richiesta di cancellazione sia indirizzata al gestore della piattaforma, non si può essere certi che le informazioni vengano completamente cancellate. Tali informazioni continuano perlopiù a essere disponibili presso il gestore.

5. Giornalizzazione

Nel caso siano cancellati contenuti illeciti pubblicati da terzi, queste operazioni devono essere giornalizzate per poter essere ricostruibili. Le modalità di conservazione delle giornalizzazioni sono disciplinate dal diritto cantonale.

6. Configurazione della privacy da parte dell'organo pubblico

Di seguito vengono illustrate le possibili impostazioni a tutela della privacy concernenti Facebook. Siccome questo social network le modifica regolarmente, l'organo pubblico deve esaminare nel dettaglio e a scadenze regolari le differenti opzioni disponibili, al fine di trovare la combinazione più adeguata alle proprie esigenze e che meglio garantisca la protezione dei dati. È ad esempio possibile configurare le seguenti opzioni:

a) impedire di commentare, marcare e pubblicare informazioni;
b) prevedere l'accettazione dell'organo pubblico prima della pubblicazione di commenti;
c) attivare un filtro di parole, per bloccare (ad esempio nei commenti) espressioni volgari.

Twitter, dal canto suo, non permette di eseguire configurazioni riguardanti la protezione dei dati.

7. Inserimento di plugin sociali

L'inserimento di plugin sociali è conforme alla protezione dei dati se è preceduto da un'informazione sufficiente degli utilizzatori e se questi ultimi dispongono di un diritto di scelta. Occorre evitare che dati degli utilizzatori siano trasmessi in modo non trasparente e involontario ai gestori della piattaforma, ad esempio attraverso il meccanismo del cosiddetto "two click button". Si veda a tal proposito: http://www.edoeb.admin.ch/dokumentation/00153/00154/00167/index.html?lang=it