

7.5 Privacy e information/cybersecurity

Privacy

L'emergenza Coronavirus e i provvedimenti restrittivi emanati durante la pandemia hanno dato avvio a una "rivoluzione" digitale con un duplice risvolto che ha visto, all'esterno del perimetro aziendale, un incremento nella fruizione dei contenuti dell'offerta digitale Rai e, all'interno, il ricorso allo smart working, con l'introduzione massiva di strumenti e tecnologie di videoconferenza e di collaborazione da remoto per garantire la continuità dell'attività lavorativa e, al contempo, minimizzare i rischi e le possibilità di contagio tra le persone.

Gli effetti delle mutate condizioni lavorative e di un maggiore interesse verso i servizi editoriali digitali hanno amplificato, in termini quantitativi e qualitativi, la raccolta di dati personali, inclusi quelli legati alla gestione e al monitoraggio del quadro sanitario.

In particolare, il significativo incremento della fruizione dell'offerta editoriale sui canali digitali ha sollecitato l'interesse per una maggiore conoscenza dell'utenza digitale, per cui si è resa necessaria la ponderazione e la misurazione dei rischi e degli impatti sulla protezione dei dati personali dell'audience digitale.

In tale contesto, nell'ottica di tutelare aspettative e interessi di tutti gli Stakeholder coinvolti in tema di tutela della privacy, nel corso dell'anno sono state attivate numerose iniziative.

In particolare, in tema di tecnologie innovative e di sviluppo di nuove app e servizi digitali, si segnalano:

- le attività di valutazione di impatto e di misurazione del rischio privacy associato all'integrazione e all'interferenza tra le app dell'offerta editoriale Rai e le tv connesse di nuova generazione, come a esempio il social login e le attività di profilazione per scopi pubblicitari;
- la revisione degli accordi con i principali produttori di smart tv, finalizzati a garantire che tale integrazione avvenga nel rispetto dei principi del GDPR (privacy by design) e permetta all'utente un utilizzo sempre più consapevole.

Inoltre, meritano evidenza le attività di valutazione e mitigazione del rischio privacy con riferimento ad alcune delle iniziative/attività che, per sensibilità e impatto sociale, maggiormente connotano la missione di Servizio Pubblico di Rai; fra queste, l'innovazione apportata dai sistemi digitali per l'assistenza all'utenza Rai e la piattaforma digitale per l'attività di casting.

Per quanto concerne invece le attività di tutela svolte nell'anno, con riferimento ai dati sensibili riguardanti figuri e documenti presenti in ambito aziendale, si è proceduto a:

- introdurre una diversa impostazione nella classificazione e protezione dei documenti aziendali, ponendo particolare attenzione ai criteri che riguardano i dati personali;
- svolgere un'attività di revisione dei trattamenti dei dati sanitari legati alle specifiche politiche di sorveglianza aziendale;
- fissare alcuni criteri di carattere giuslavoristico, tesi a garantire il bilanciamento tra il potere di controllo del datore di lavoro e le esigenze di protezione dei dati personali e della riservatezza dei lavoratori;
- configurare la piattaforma di travel security tenendo conto dei principi e dei criteri a garanzia della privacy dei dipendenti;
- proseguire l'attività di formazione dei dipendenti in materia di privacy;
- assicurare la compliance dell'architettura della nuova piattaforma di *welfare* aziendale.

Più in generale, nel corso del 2020 gli utenti hanno manifestato una maggiore attenzione alla tutela dei propri dati personali ricorrendo all'esercizio dei propri diritti con maggiore frequenza.

In merito sono state registrate circa 170 istanze, con un incremento di quasi il 70% rispetto all'anno precedente, principalmente suddivise tra esercizio:

- del diritto alla cancellazione dei propri dati personali (circa il 90%);
- del diritto di accesso ai propri dati personali (circa il 9%);
- del diritto di rettifica/opposizione al trattamento dei propri dati personali (circa l'1%).

Grazie alle politiche di sicurezza adottate, nel corso dell'anno non sono stati registrati eventi di violazione di dati personali la cui rilevanza richiedesse la segnalazione al Garante.

Information/Cybersecurity

Come previsto anche nel Codice Etico Rai, l'utilizzo del patrimonio informativo deve avvenire nel rispetto della normativa vigente, delle procedure interne e dei principi di correttezza, trasparenza e onestà, tenuto conto che l'insieme di tali informazioni costituisce un valore fondamentale a tutela degli interessi societari.

Le policy e le procedure per la tutela di queste informazioni sono aggiornate con continuità: ciascun dipendente è personalmente responsabile del mantenimento della sicurezza delle informazioni in suo possesso e delle risorse informatiche che gli sono state assegnate, nel rispetto del quadro normativo applicabile e sulla base dei principi di condotta generale.

Sotto altro profilo le società del Gruppo sono costantemente impegnate nella prevenzione dei crimini informatici analizzando informazioni idonee a prevenire e contrastare attacchi o danneggiamenti in pregiudizio delle proprie infrastrutture critiche informatiche. In caso di evidenze che potrebbero comportare il verificarsi di emergenze relative a vulnerabilità e/o minacce e incidenti, con effetti sulla regolarità dei servizi di telecomunicazione, si interviene identificando le fonti da cui possono determinarsi potenziali attacchi.

A supporto di questa attività di prevenzione, la Rai ha da tempo instaurato un rapporto di collaborazione con il Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche (CNAIPIC).

Si segnala infine che, a integrazione dell'impegno di protezione di natura tecnologica, vengono frequentemente e attuate campagne di sensibilizzazione a tutti i dipendenti del Gruppo sulle tematiche informatiche.