



Siti web & diritti privacy

Livello di accessibilità agli elementi informativi

**a cura del Gruppo di Lavoro per l'agevolazione
dell'esercizio dei diritti dell'interessato**

Nel mese di luglio 2022, il [Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato](#) di Federprivacy, associazione professionale iscritta presso il Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi della Legge 4/2013, ha condotto uno studio su un campione di 400 siti web di lingua italiana di vari settori di organizzazioni pubbliche e private per comprendere se e quanto gli utenti vengono agevolati nell'esercizio dei loro diritti in materia di protezione dei dati personali, verificando nello specifico il livello di accessibilità agli elementi informativi (es. Privacy Policy) previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/69, che ogni titolare del trattamento deve fornire agli interessati in modo *"facilmente accessibile"*, anche tenendo conto che il considerando 59 dello stesso GDPR incoraggia a *"prevedere modalità volte ad agevolare l'esercizio, da parte dell'interessato, dei diritti [del] regolamento, compresi i meccanismi per richiedere e, se del caso, ottenere gratuitamente, in particolare l'accesso ai dati, la loro rettifica e cancellazione e per esercitare il diritto di opposizione"*.

Nel corso dell'analisi effettuata sul campione dei siti web presi in esame, il Gruppo di Lavoro si è concentrato nel verificare i seguenti 4 elementi:

- ➔ Presenza di una informativa privacy con riferimenti normativi
- ➔ Chiara comprensibilità delle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato
- ➔ Accessibilità agevolata ai contenuti dell'informativa privacy (non più di due click)
- ➔ Presenza modalità diverse di accesso ai contenuti dell'informativa privacy rispetto alla forma scritta (es. audio, video, etc.)

Nello svolgimento delle verifiche, si è tenuto conto del livello di accessibilità agli elementi informativi sulle modalità del trattamento dei dati personali dei siti web non solo a beneficio degli utenti dotati di normali capacità sensoriali e cognitive, avvantaggiati sotto il profilo linguistico e culturale, ma anche delle persone con disabilità (es. cecità o ipovisione con visus inferiore ai 3/10) oppure svantaggiate in ambito linguistico, culturale e socio-politico-economico.

Infatti, nel marzo 2021 la Commissione europea ha adottato la ["Strategia sui diritti delle persone con disabilità 2021-2030"](#), che ha l'obiettivo di compiere progressi per garantire che tutte le persone con disabilità in Europa, indipendentemente dal sesso, dalla razza o dall'origine etnica, dalla religione o dalle convinzioni personali, dall'età o dall'orientamento sessuale, possano:

- godere dei loro diritti umani;
- avere pari opportunità e parità di accesso alla società e all'economia;
- essere in grado di decidere dove, come e con chi vivere;
- circolare liberamente nell'UE indipendentemente dalle loro esigenze di assistenza;
- non essere più vittime di discriminazioni.

La seguente tabella (*tab.1*) riepiloga le risultanze generali dell'analisi svolta sui 400 siti esaminati, con l'indicazione per ciascun elemento del numero e della relativa percentuale di quelli che hanno dato un esito positivo:

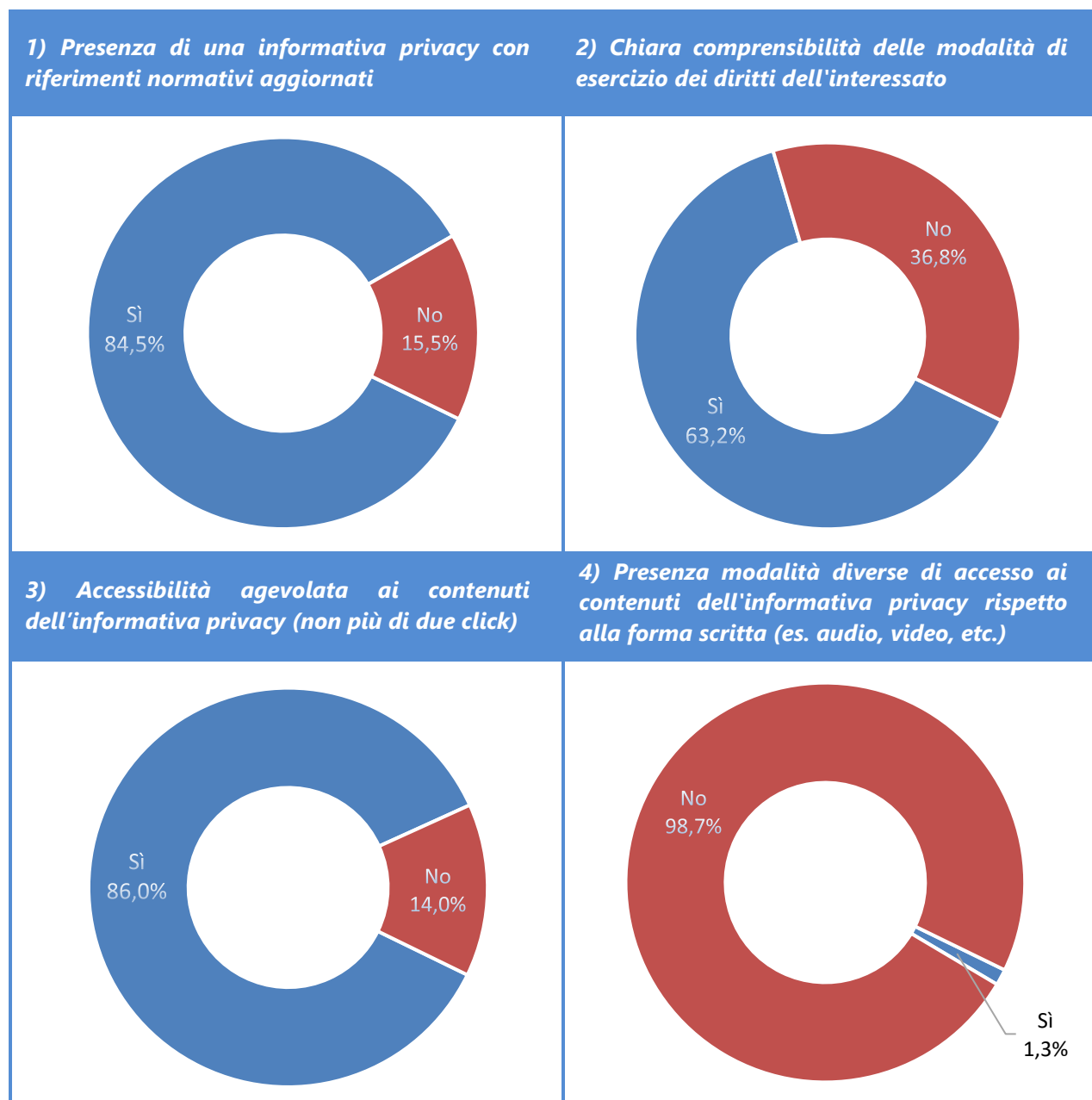
Riepiloghi generali analisi siti web	Siti analizzati (n°)	Esito positivo (n°)	Esito positivo (%)
Presenza di una informativa privacy con riferimenti normativi aggiornati	400	337	84,5%
Chiara comprensibilità delle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato	400	252	63,2%
Accessibilità agevolata ai contenuti dell'informativa privacy (non più di due click)	400	343	86%
Presenza modalità diverse di accesso ai contenuti dell'informativa privacy rispetto alla forma scritta (es. audio, video, etc.)	400	5	1,3%

(tab.1)



I grafici riportati di seguito (fig.1) rappresentano le risultanze complessive relativamente ai 4 rispettivi elementi presi in esame dallo studio che sono stati analizzati su tutti i siti web:

1. Risultati generali analisi siti web



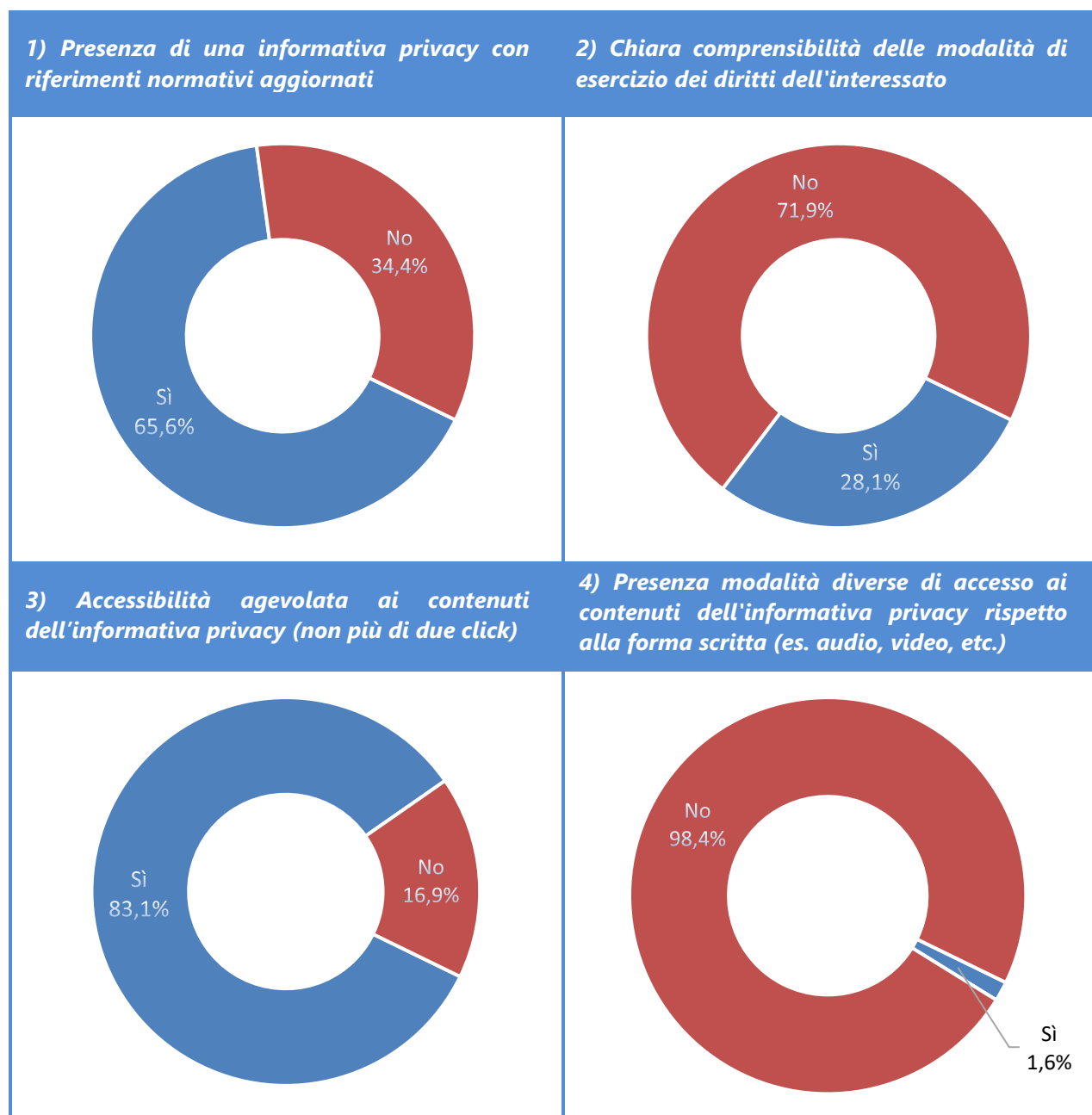
(fig.1)

Come viene evidenziato dalle suddette rappresentazioni grafiche, la maggioranza dei siti web (84,5%) presenta un'informativa privacy aggiornata sulla normativa in materia di protezione dei dati personali, e nel 63,2% dei casi le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato sono presentate in modo chiaramente comprensibile. Inoltre, la maggior parte dei siti (86%) consente di accedere agevolmente ai contenuti dell'informativa. Tuttavia, il 98,7% dei siti non prevede alcuna modalità di accesso ai contenuti degli elementi informativi diversi dalla consueta forma scritta. Solo l'1,3% dei siti presentano infatti agevolazioni alla comprensione di tali informazioni attraverso audio, video, etc. Questo ultimo aspetto, comporta quindi una quasi totale assenza di agevolazioni nell'esercizio dei loro diritti in materia di protezione dei dati personali nei confronti degli utenti che hanno svantaggi sotto il profilo linguistico, culturale, e persone con disabilità sensoriali.



I grafici riportati di seguito (fig.2) rappresentano le risultanze relativamente ai 4 rispettivi elementi presi in esame dallo studio che sono stati analizzati nel campione dei siti delle piccole imprese:

2. Risultati analisi siti web di piccole imprese



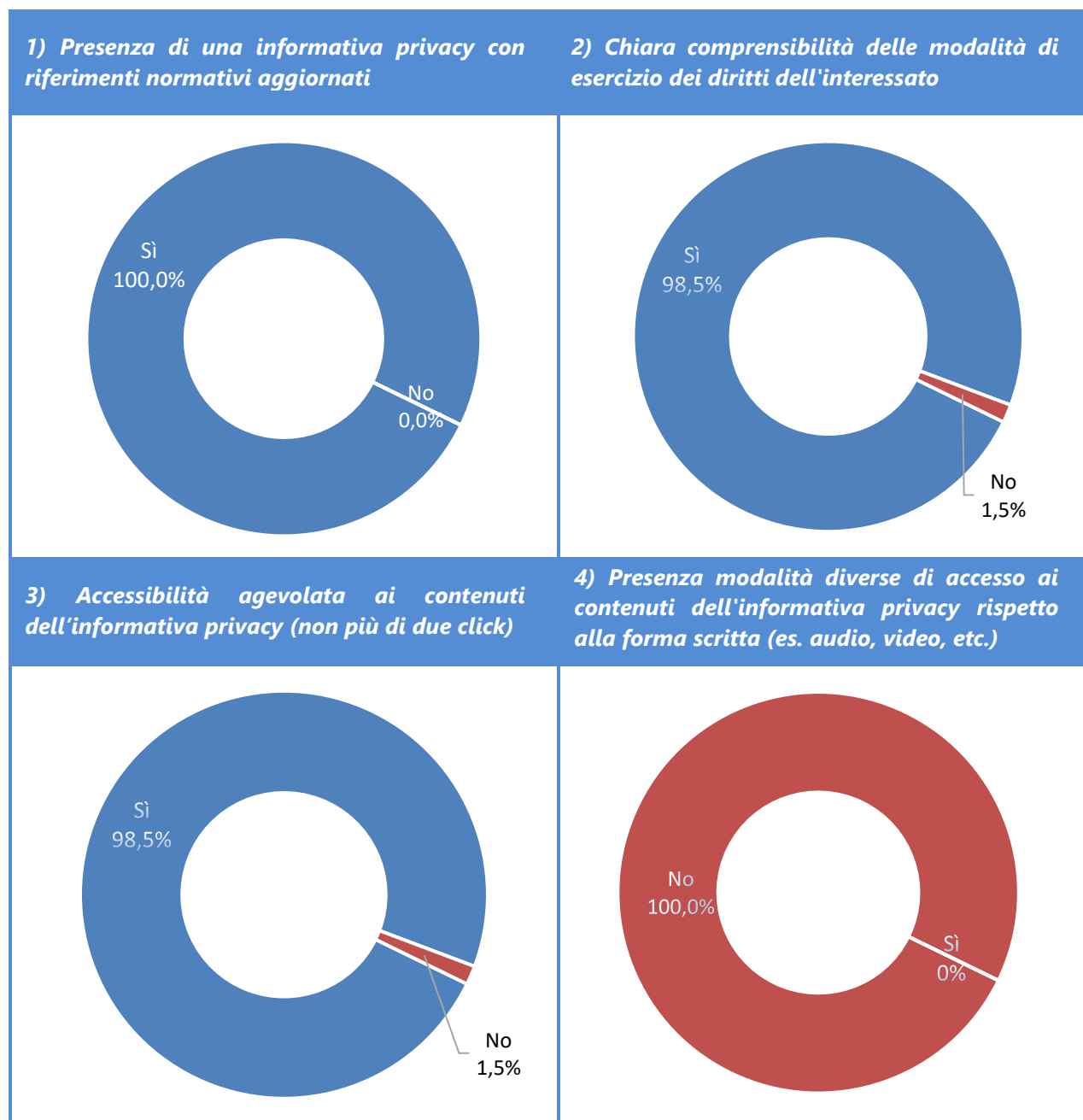
(fig.2)

Le suddette rappresentazioni grafiche evidenziano che due siti su tre (65,6%) delle piccole imprese presenta un'informativa privacy aggiornata sulla normativa in materia di protezione dei dati personali, ma nel 71,9% dei casi le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato non sono presentate in modo chiaramente comprensibile. Nella maggioranza dei siti in questione è possibile raggiungere le policy direttamente o al massimo con 2 click (83,1%). Inoltre, anche questa tipologia di siti segue il trend generale dello studio, e il 98,4% di essi non prevede alcuna modalità di accesso ai contenuti degli elementi informativi diversi dalla consueta forma scritta per agevolare utenti con disabilità ed altre categorie svantaggiate. (Vedasi [tabella di riepilogo](#) Tab.2)



I grafici riportati di seguito (fig.3) rappresentano le risultanze relativamente ai 4 rispettivi elementi presi in esame dallo studio che sono stati analizzati nel campione dei siti di banche, settore finanziario e assicurativo:

3. Risultati analisi siti web di banche, settore finanziario e assicurativo



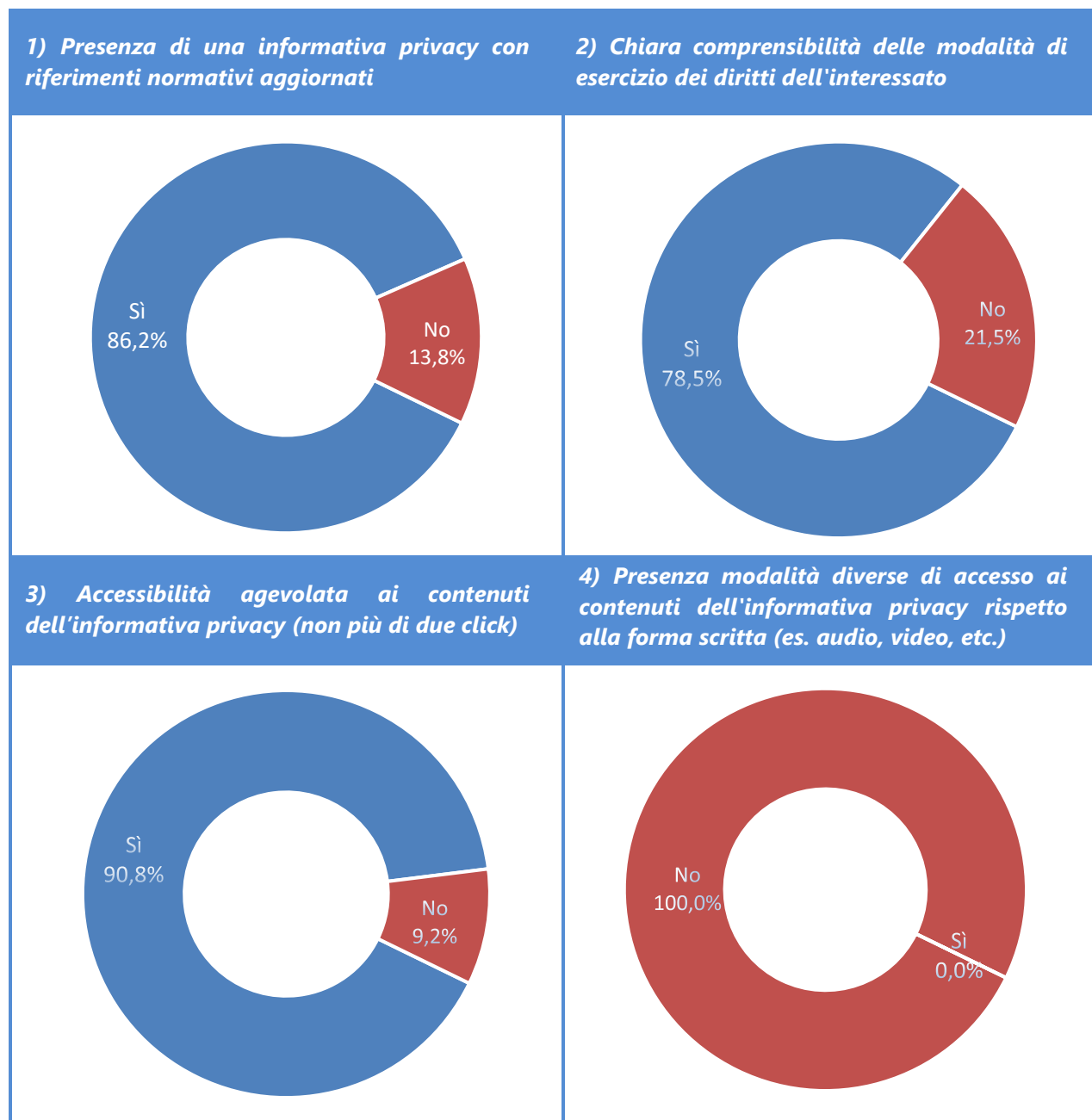
(fig.3)

Le suddette rappresentazioni grafiche evidenziano che tutti i siti web (100%) di banche, e istituti del settore finanziario e assicurativo presentano un'informativa privacy aggiornata sulla normativa in materia di protezione dei dati personali, e nel 98,5% dei casi le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato sono presentate in modo chiaramente comprensibile, così come nella stessa percentuale su tali siti è possibile accedere facilmente ai contenuti dell'informativa. Tuttavia, nessuno di questi siti presenta agevolazioni alla comprensione di tali informazioni attraverso audio, video, etc. Il quadro che ne deriva rivela quindi una elevata attenzione a tutti gli aspetti di mera compliance, senza però alcuna prestare alcuna attenzione alle categorie svantaggiate, che di fatto si trovano nella situazione di difficoltà e/o impossibilità di comprendere in autonomia le modalità di esercizio dei loro diritti in materia di privacy. (Vedasi [tabella di riepilogo](#) Tab.3)



I grafici riportati di seguito (fig.4) rappresentano le risultanze relativamente ai 4 rispettivi elementi presi in esame dallo studio che sono stati analizzati nel campione dei siti di strutture ospedaliere, ASL, e IRCCS:

4. Risultati analisi siti web di strutture ospedaliere, ASL, e IRCCS



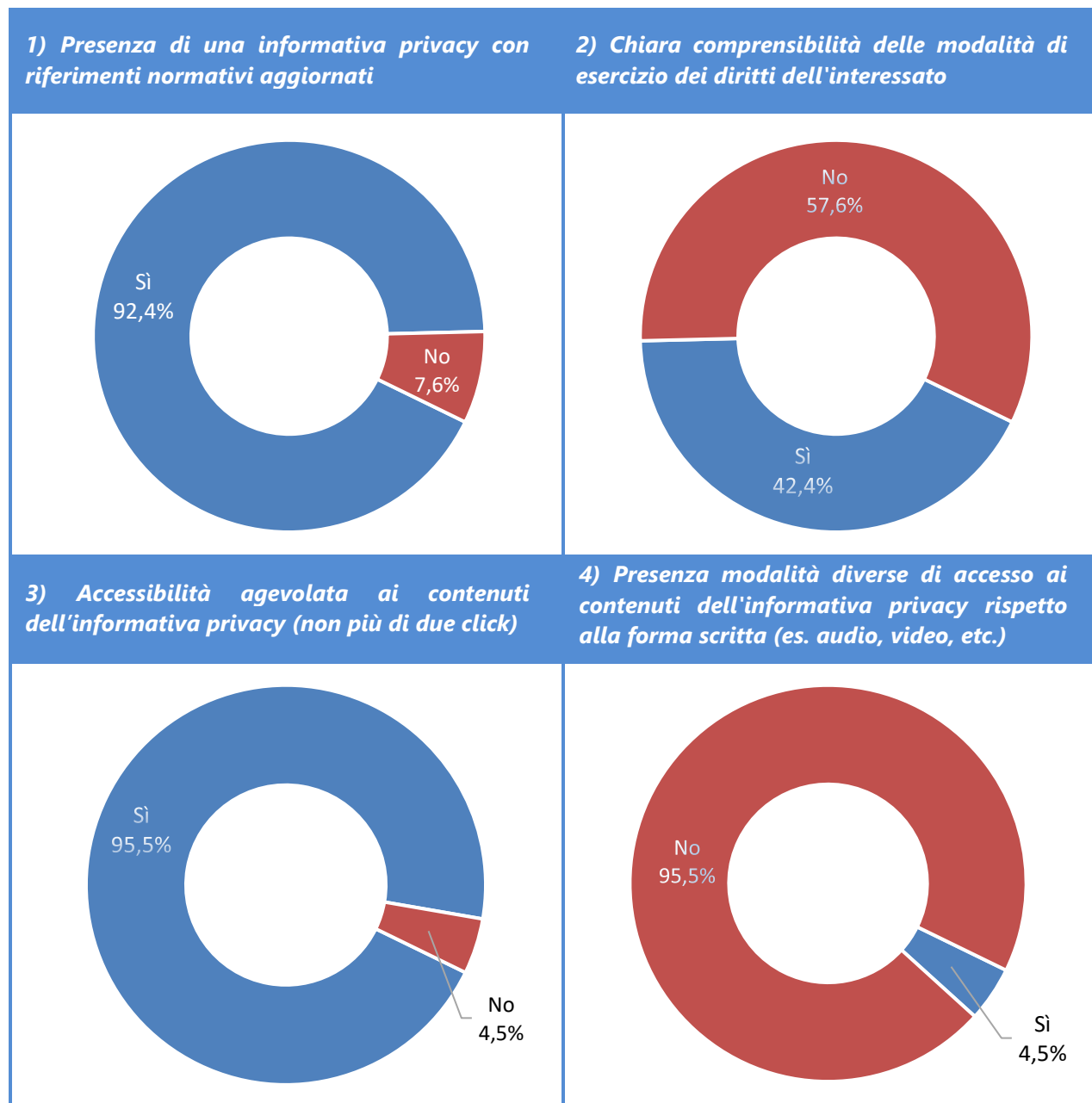
(fig.4)

Le suddette rappresentazioni grafiche evidenziano che la maggior parte (86,2%) di siti di strutture ospedaliere, ASL, e IRCCS presenta un'informativa privacy aggiornata sulla normativa in materia di protezione dei dati personali, e nel 78,5% dei casi le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato vengono presentate in modo chiaramente comprensibile. Inoltre, nel 90,8% di questi siti è possibile raggiungere facilmente le policy direttamente o al massimo con 2 click. Tuttavia, neanche questa tipologia di siti si discosta dal trend generale dello studio, e il 100% di essi non prevede alcuna modalità di accesso ai contenuti degli elementi informativi diversi dalla consueta forma scritta per agevolare utenti con disabilità ed altre categorie svantaggiate. (Vedasi [tabella di riepilogo](#) Tab.4)



I grafici riportati di seguito (fig.5) rappresentano le risultanze relativamente ai 4 rispettivi elementi presi in esame dallo studio che sono stati analizzati nel campione dei siti di Comuni, Province, e Regioni:

5. Risultati analisi siti web di Comuni, Province, e Regioni



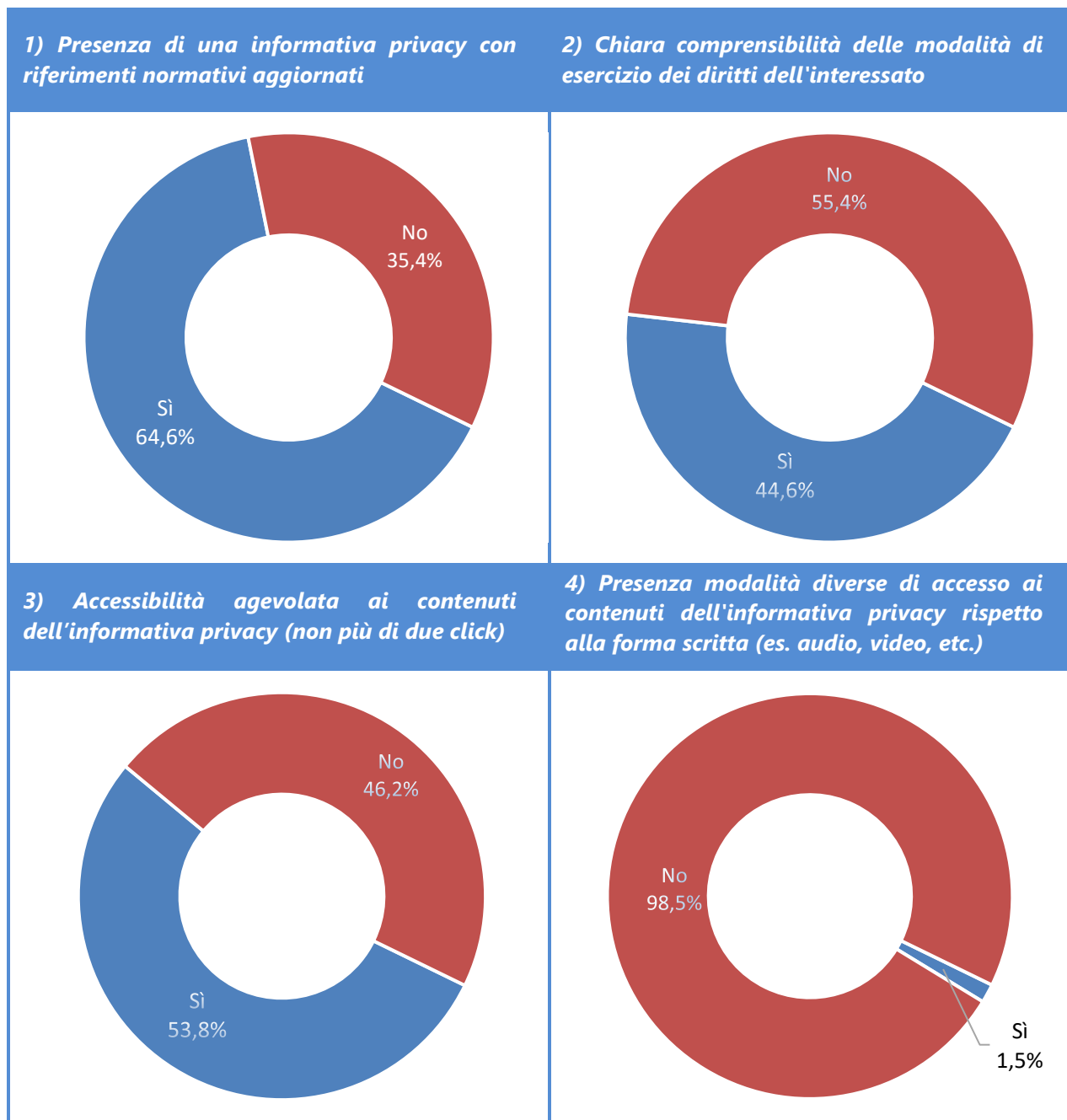
(fig.5)

Le rappresentazioni grafiche sopra riportate evidenziano che anche siti di Comuni, Province, e Regioni presentano nella maggioranza dei casi (92,4%) un'informativa privacy aggiornata sulla normativa in materia di protezione dei dati personali, anche se nel 57,6% dei casi le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato non vengono presentate in modo chiaramente comprensibile. D'altra parte, si riscontra che nel 95,5% di questi siti è possibile raggiungere facilmente le policy direttamente o al massimo con 2 click. Neppure questa tipologia di siti si distingue dalla tendenza generale riguardo la modalità di accesso ai contenuti degli elementi informativi diversi dalla consueta forma scritta, e il 95,5% di essi non presenta agevolazioni per gli utenti con disabilità ed altre categorie svantaggiate. (Vedasi [tabella di riepilogo](#) Tab.5)



I grafici riportati di seguito (fig.6) rappresentano le risultanze relativamente ai 4 rispettivi elementi presi in esame dallo studio che sono stati analizzati nel campione dei siti delle scuole:

6. Risultati analisi siti web delle Scuole



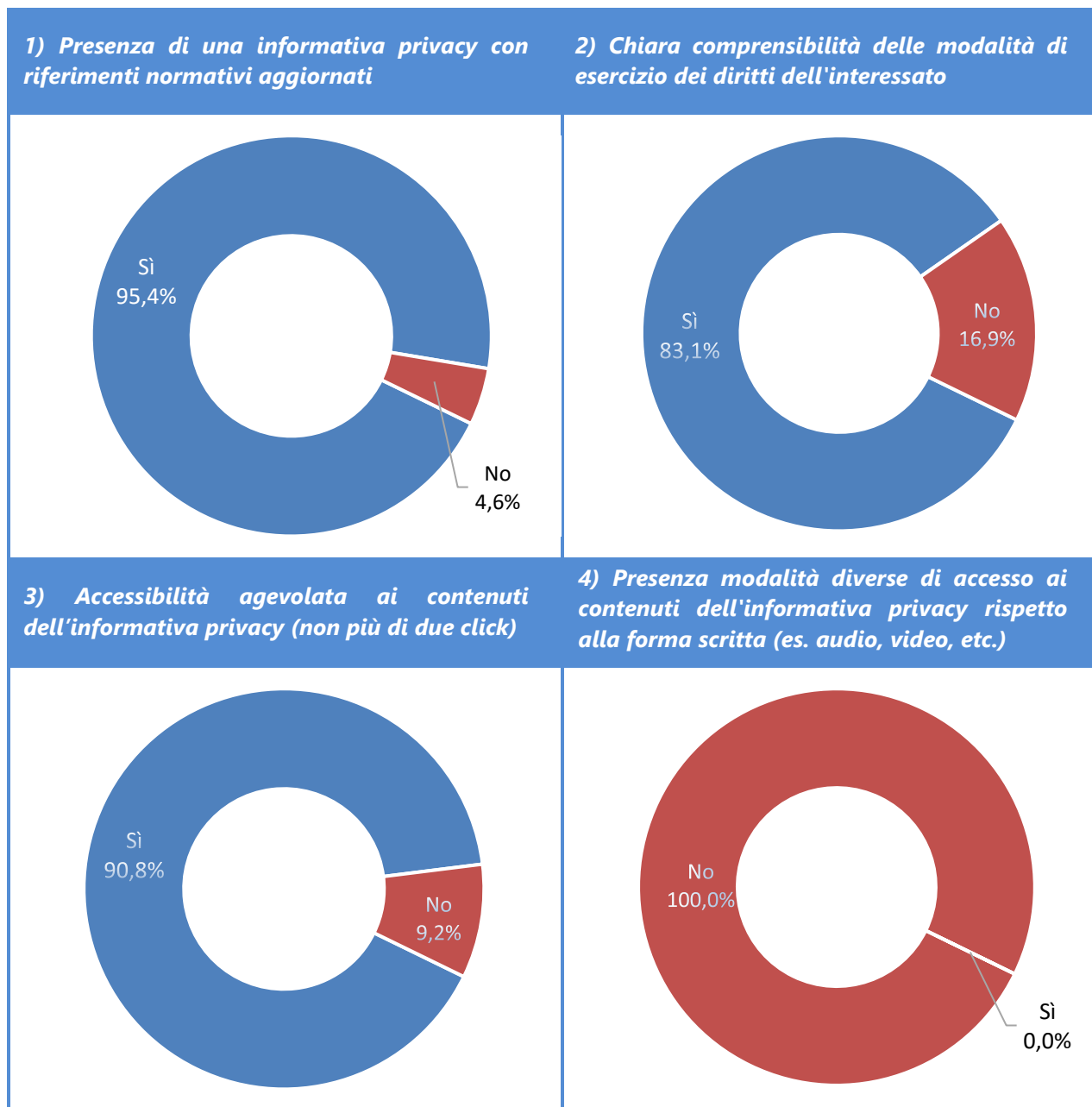
(fig.6)

I suddetti grafici evidenziano che più di un sito su tre (35,4%) dei siti delle scuole non presenta ancora un'informativa privacy aggiornata sulla normativa in materia di protezione dei dati personali, nonostante che il GDPR sia operativo da oltre quattro anni. Inoltre, in più della metà dei casi (55,4%) le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato non vengono presentate in modo chiaramente comprensibile, e nel 46,2% dei siti non è neanche possibile raggiungere facilmente le policy. Infine, solo nell'1,5% di questi siti sono state reperite modalità di accesso agevolate per gli utenti con disabilità ed altre categorie svantaggiate. (Vedasi [tabella di riepilogo](#) Tab.6)



I grafici riportati di seguito (fig.7) rappresentano le risultanze relativamente ai 4 rispettivi elementi presi in esame dallo studio che sono stati analizzati nel campione dei siti della grande distribuzione:

7. Risultati analisi siti web della Grande Distribuzione Organizzata (GDO)



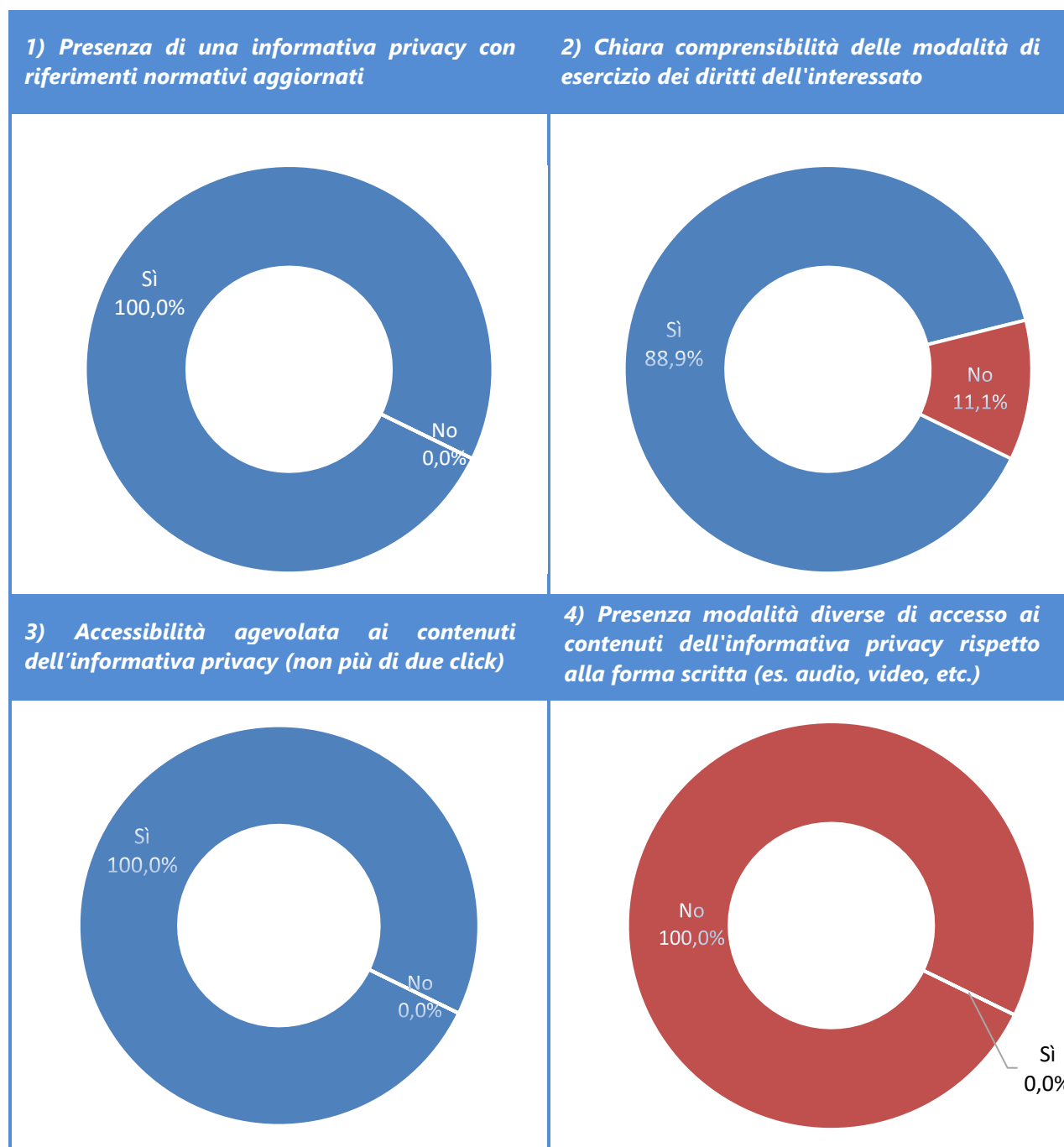
(fig.7)

Le suddette rappresentazioni grafiche evidenziano che la maggioranza dei siti della Grande Distribuzione Organizzata (95,4%) presenta un'informativa privacy aggiornata sulla normativa in materia di protezione dei dati personali, che nell'83,1% dei casi riporta chiaramente le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato, e che nel 90,8% dei siti è possibile raggiungere facilmente le policy direttamente o al massimo con 2 click. D'altra parte, neppure uno di tali siti presenta agevolazioni per gli utenti con disabilità ed altre categorie svantaggiate attraverso versioni audio, video, etc. delle informazioni da fornire agli interessati. (Vedasi [tabella di riepilogo Tab.7](#))



I grafici riportati di seguito (fig.8) rappresentano le risultanze relativamente ai 4 rispettivi elementi presi in esame dallo studio che sono stati analizzati nel campione dei siti del settore energetico:

8. Società settore energetico



(fig.8)

Questi grafici evidenziano che tutti i siti web (100%) di operatori del settore energetico presentano un'informativa privacy aggiornata sulla normativa in materia di protezione dei dati personali, e nel 88,9% dei casi le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato sono presentate in modo chiaramente comprensibile. Inoltre, tutti (100%) questi siti presi in esame rendono facile accedere ai contenuti dell'informativa direttamente o al massimo con due click. D'altra parte, nessuno dei siti del settore energetico rivolge particolare attenzione alle categorie svantaggiate, che di conseguenza si trovano nella situazione di difficoltà e/o impossibilità di comprendere in autonomia le modalità di esercizio dei loro diritti in materia di privacy. (Vedasi [tabella di riepilogo](#) Tab.8)



9. Riepilogo risultati analisi siti web di piccole imprese

Riepiloghi analisi siti web piccole imprese	Siti analizzati (n°)	Esito positivo (n°)	Esito positivo (%)
Presenza di una informativa privacy con riferimenti normativi aggiornati	65	43	65,6%
Chiara comprensibilità delle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato	65	18	28,1%
Accessibilità agevolata ai contenuti dell'informativa privacy (non più di due click)	65	55	83,1%
Presenza modalità diverse di accesso ai contenuti dell'informativa privacy rispetto alla forma scritta (es. audio, video, etc.)	65	1	1,6%

(tab.2)

10. Riepilogo risultati analisi siti di banche, settore finanziario e assicurativo

Riepiloghi analisi siti web settore bancario, finanziario, e assicurativo	Siti analizzati (n°)	Esito positivo (n°)	Esito positivo (%)
Presenza di una informativa privacy con riferimenti normativi aggiornati	65	65	100,0%
Chiara comprensibilità delle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato	65	64	98,5%
Accessibilità agevolata ai contenuti dell'informativa privacy (non più di due click)	65	64	98,5%
Presenza modalità diverse di accesso ai contenuti dell'informativa privacy rispetto alla forma scritta (es. audio, video, etc.)	65	0	0,0%

(tab.3)

11. Riepilogo risultati analisi siti di strutture ospedaliere, ASL, e IRCCS

Riepiloghi analisi siti web strutture ospedaliere, ASL, e IRCCS	Siti analizzati (n°)	Esito positivo (n°)	Esito positivo (%)
Presenza di una informativa privacy con riferimenti normativi aggiornati	65	56	86,2%
Chiara comprensibilità delle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato	65	51	78,5%
Accessibilità agevolata ai contenuti dell'informativa privacy (non più di due click)	65	59	90,8%
Presenza modalità diverse di accesso ai contenuti dell'informativa privacy rispetto alla forma scritta (es. audio, video, etc.)	65	0	0,0%

(tab.4)

12. Riepilogo risultati analisi siti di Comuni, Province, e Regioni

Riepiloghi analisi siti web di Comuni, Province, e Regioni	Siti analizzati (n°)	Esito positivo (n°)	Esito positivo (%)
Presenza di una informativa privacy con riferimenti normativi aggiornati	66	61	92,4%
Chiara comprensibilità delle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato	66	28	42,4%
Accessibilità agevolata ai contenuti dell'informativa privacy (non più di due click)	66	63	95,5%
Presenza modalità diverse di accesso ai contenuti dell'informativa privacy rispetto alla forma scritta (es. audio, video, etc.)	66	3	4,5%

(tab.5)



13. Riepilogo risultati analisi siti delle scuole

Riepiloghi analisi siti web delle scuole	Siti analizzati (n°)	Esito positivo (n°)	Esito positivo (%)
Presenza di una informativa privacy con riferimenti normativi aggiornati	65	42	64,6%
Chiara comprensibilità delle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato	65	29	44,6%
Accessibilità agevolata ai contenuti dell'informativa privacy (non più di due click)	65	35	53,8%
Presenza modalità diverse di accesso ai contenuti dell'informativa privacy rispetto alla forma scritta (es. audio, video, etc.)	65	1	1,5%

(tab.6)

14. Riepilogo risultati analisi siti della Grande Distribuzione Organizzata

Riepiloghi analisi siti web della GDO	Siti analizzati (n°)	Esito positivo (n°)	Esito positivo (%)
Presenza di una informativa privacy con riferimenti normativi aggiornati	65	62	95,4%
Chiara comprensibilità delle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato	65	54	83,1%
Accessibilità agevolata ai contenuti dell'informativa privacy (non più di due click)	65	59	90,8%
Presenza modalità diverse di accesso ai contenuti dell'informativa privacy rispetto alla forma scritta (es. audio, video, etc.)	65	0	0,00%

(tab.7)

15. Riepilogo risultati analisi siti del settore energetico

Riepiloghi analisi siti web del settore energetico	Siti analizzati (n°)	Esito positivo (n°)	Esito positivo (%)
Presenza di una informativa privacy con riferimenti normativi aggiornati	9	9	100,0%
Chiara comprensibilità delle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato	9	8	88,9%
Accessibilità agevolata ai contenuti dell'informativa privacy (non più di due click)	9	9	100,00%
Presenza modalità diverse di accesso ai contenuti dell'informativa privacy rispetto alla forma scritta (es. audio, video, etc.)	9	0	0,00%

(tab.8)

Nota: I dati esposti nel presente rapporto sono riportati S.E.&O. e rappresentano il quadro rilevato alla data dello svolgimento dello studio, per cui in tempi successivi potrebbero essere non più corrispondenti allo stato attuale.

