



Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

## Vademecum per la redazione di informative sul trattamento dei dati personali indirizzate a persone con disabilità e svantaggio linguistico, culturale e socio-politico-economico

### Premessa

Il [Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato di Federprivacy](#) ha elaborato il presente documento con l'obiettivo di fornire delle linee guida per i titolari del trattamento al fine di consentire e facilitare l'accesso agli elementi informativi di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (d'ora in poi "GDPR") alle persone con disabilità e con svantaggio in ambito linguistico, culturale e socio-politico-economico.

### Scopo

Il presente documento offre indicazioni utili per i titolari del trattamento che desiderano facilitare l'accesso agli elementi informativi descritti negli artt. 13 e 14 del GDPR per le persone con disabilità e con svantaggio in ambito linguistico, culturale e socio-politico-economico per il miglioramento e la qualità della piena inclusione dei predetti interessati. Il presente documento si propone di essere un supporto per i Titolari del trattamento che trattano dati di soggetti che si trovano in una delle condizioni di svantaggio sopra individuate.

### Fonti

- Consiglio d'Europa "[L'INTEGRAZIONE LINGUISTICA DEI MIGRANTI ADULTI - Guida per l'elaborazione di strategie e la loro attuazione](#)" pubblicato nel 2014;
- [Regolamento UE 2016/679](#) (d'ora in poi "GDPR");
- [ICF, International classification of functioning, disability and health](#) - World Health Organization, Geneva (trad. it. ICF. Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute).





Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

### Ambito di applicazione

Le tipologie di disabilità e le categorie di svantaggio prese in considerazione sono:

- a) Svantaggio linguistico, culturale e socio-politico e disturbi specifici di apprendimento;
- b) Disabilità sensoriale (uditiva, visiva);
- c) Deficit cognitivo lieve.

Ai fini del presente documento si intende per:

a) svantaggio linguistico, culturale e socio-politico-economico: la condizione derivante da difficoltà dovute alla non conoscenza della lingua italiana in ragione dell'appartenenza a culture diverse, ma anche lo svantaggio derivante dal vivere in contesti socio-economico e culturale disagiati.

Tale condizione di svantaggio potrebbe, ad es., derivare da una condizione di mancanza di scolarizzazione (analfabetismo) e mancata pratica e diminuzione delle abilità di comprensione del testo (analfabetismo funzionale). Quest'ultima ipotesi potrebbe essere generata da un particolare contesto o una specifica condizione sociale, culturale o politico (si pensi ad un soggetto rifugiato o richiedente asilo).

I disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) si manifestano in presenza di capacità cognitive adeguate, in assenza di patologie neurologiche e di deficit sensoriali, ma possono costituire una limitazione importante per alcune attività della vita quotidiana. Rientrano in tale definizione la dislessia, la disgrafia, la disortografia e la discalculia; detti disturbi possono sussistere separatamente oppure insieme.

a.1) Nell'area dello svantaggio linguistico, culturale e socio-politico-economico si intende ricomprendere anche la condizioni di impossibilità o di difficoltà nella comprensione della lingua italiana nelle ipotesi in cui non sia possibile giovare dell'ausilio della tecnologia (traduttori automatici).

Tale situazione si palesa, in particolare, laddove vi sia un afflusso disomogeneo di persone di differenti etnie, culture, idiomi. La situazione è aggravata ove le condizioni psico-fisiche di tali persone siano caratterizzate da stati di disagio, paura, stanchezza, debilitazione, smarrimento.

I campi di accoglienza rappresentano un esempio importante di tali fattispecie.

Sebbene ad una prima superficiale analisi la problematica relativa alla protezione dei dati personali in tali contesti possa apparire non prioritaria, una valutazione più approfondita rivela che, al contrario, il tema è di tutto rilievo.





Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

La stessa permanenza in transito presso tali strutture può essere idonea a rivelare convinzioni politico-filosofiche di chi accede alla struttura, oltre che l'origine etnica.

Esempi, purtroppo anche recenti, hanno dimostrato come la tutela dell'identità di chi viene accolto nei campi sia da considerare prioritaria.

Per tali ragioni, sotto un diverso punto di vista, chi accede ad un campo di accoglienza può avvertire l'urgenza di comprendere in modo chiaro le modalità e le finalità secondo le quali verranno trattate le informazioni che lo/la riguardano. Dunque, è prioritario procedere con la somministrazione di un'informativa chiara e fruibile a garanzia della veridicità e dell'esattezza dei dati forniti dall'interessato.

b) disabilità sensoriale: con questa locuzione si ricomprendono le compromissioni legate alla capacità di vedere e di sentire con ciò riferendosi alla cecità o all'ipovisione, alla sordità o all'ipoacusia, oppure in presenza di compromissioni ad entrambi i sensi si parla di sordocecità.

c) deficit cognitivo lieve: con questa locuzione si definisce la condizione di funzionamento intellettuale generale che presenta una percepibile compromissione del funzionamento adattativo in almeno due delle seguenti abilità: comunicazione, cura della persona, vita in famiglia, capacità sociali/interpersonali, uso delle risorse della comunità, autodeterminazione, capacità di funzionamento scolastico, lavoro, tempo libero, salute, sicurezza.

I livelli di severità che il deficit cognitivo può presentare sono definibili anche secondo l'intervallo di Q.I. (Quoziente Intellettivo) che il soggetto presenta: lieve: da 50-55 a 70; medio da 35-40 a 50-55; grave: da 20-25 a 35-40; profondo: <a 20-25; Indeterminabile: non determinato

Tali punteggi si ricavano da test cognitivi standardizzati verbali, non verbali e di sviluppo (scale Wechsler, Leiter, Griffith, Bailey, Terman Merrill, Brunet-Lézeine, matrici progressive di Raven, etc..).

## PARTE PRIMA

### 1. Un'Unione dell'uguaglianza: Strategia sui diritti delle persone con disabilità 2021-2030

Nel marzo 2021 la Commissione europea ha adottato la [strategia sui diritti delle persone con disabilità 2021-2030](#). La strategia si basa sui risultati della precedente [strategia europea sulla disabilità 2010-2020](#), e ha come obiettivo quello 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:





Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

- 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.

Questa nuova strategia rafforzata prende atto delle diverse disabilità, le minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine (in linea con l'articolo 1 della [Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità](#)), spesso invisibili, e tiene conto dei rischi dello svantaggio multiplo affrontati da donne, bambini, anziani, rifugiati con disabilità e persone con difficoltà socioeconomiche. Tra gli obiettivi della strategia rientrano la parità di partecipazione, ovvero il garantire pari opportunità e accesso per quanto riguarda la giustizia, l'istruzione, la cultura, lo sport e il turismo, e a tutti i servizi sanitari.

Appare quindi di estrema importanza l'individuazione di mezzi e modalità atte a consentire e facilitare l'accesso agli elementi informativi di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 per permettere a costoro di esercitare appieno i loro diritti e godere di pari opportunità, sia nel mondo fisico che in quello digitale, promuovendo ogni potenzialità e risorsa di crescita autonoma ed individuale, in vista della realizzazione di una piena ed effettiva autodeterminazione, costruito imprescindibile della Qualità di Vita.

La Qualità della Vita, infatti, è un assioma che coinvolge ciascuno di noi come quel grado di soddisfazione attraverso il quale le persone usufruiscono delle possibilità e delle opportunità ritenute importanti per la loro esistenza.

Una buona qualità della vita adulta dovrebbe essere l'elemento di riferimento per orientare l'azione della collettività a un'integrazione sociale più ampia, un'indipendenza più matura e un'autonomia più soddisfacente per le persone disabili, in ogni fascia d'età e di sviluppo.

Le ricerche realizzate nell'ultimo ventennio hanno consentito di individuare e sviluppare l'analisi di alcuni domini rientranti nel concetto di Qualità della Vita; per ciascun dominio, sono stati tracciati alcuni indicatori per valutare gli esiti personali in termini di Qualità di Vita ed al tempo stesso di identificare una serie di caratteristiche personali e variabili ambientali associate con gli esiti di cui sopra.

Rispetto ai domini di Qualità di Vita è importante ricordare il meta-modello proposto da Schalock e Verdugo Alonso (2002), e le sue successive elaborazioni e integrazioni. In tale modello, la prospettiva della qualità della vita viene rappresentata dall'articolazione di 8 domini:





Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

1. Benessere Fisico;
2. Benessere Materiale;
3. Benessere Emozionale;
4. Autodeterminazione;
5. Sviluppo Personale;
6. Relazioni Interpersonali;
7. Inclusione Sociale;
8. Diritti ed Empowerment.

Questo costrutto sintetizza in sé una pluralità di dimensioni della vita delle persone, dal benessere fisico e materiale al benessere emotivo, dallo sviluppo personale all'autodeterminazione, dalle relazioni personali ai diritti e all' inclusione sociale.

Dunque, nell'ambito del movimento per l'affermazione del modello di disabilità basato sulla centralità dei diritti umani, sono stati quindi concettualizzati chiari collegamenti tra la Qualità di Vita ed i concetti di normalizzazione, de-istituzionalizzazione, integrazione ed inclusione, libertà di scelta ed empowerment in relazione alle persone con disabilità.

Dalla concettualizzazione della disabilità in chiave ICF come condizione di salute (contraddistinta da durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che altro non sono se non espressione della diversità umana) che, in interazione con barriere di diversa natura, ostacola la piena ed effettiva partecipazione nella società, su base di eguaglianza con gli altri, di alcuni cittadini, ne deriva un'enfasi sul rispetto di diritti quali quello della piena partecipazione ed inclusione sociale, che si contrappone alle concettualizzazioni e pratiche precedenti (ed in particolare a quelle legate al modello medico della disabilità) che hanno prodotto segregazione ed esclusione delle persone con disabilità.

Accostando le considerazioni sin qui svolte ai propositi perseguiti dal presente documento, emerge l'importanza e l'opportunità di sviluppare prassi a sostegni per garantire alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti e libertà riconosciuti dal GDPR in favore degli interessati da un trattamento di dati personali.

In tal senso, il presente documento si propone di suggerire una progettazione integrata tra le diverse visioni e dimensioni che possono essere coinvolte nell'implementare l'accessibilità e la fruibilità dell'informativa di cui agli articoli 13 e 14 GDPR al fine di ispirare un modello d'innovazione per lo sviluppo, il miglioramento della Qualità della Vita e l'empowerment delle comunità anche in relazione al tema, sempre più rilevante anche agli occhi dell'opinione pubblica, del trattamento dei dati personali e del connesso esercizio dei proprio diritti a difesa degli stessi.





Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

## 1. Tipologie di Informazione

Possiamo identificare quattro diverse modalità di erogazione di una informazione:

- **Informazione scritta:** rientrano in questa categoria le informazioni fruibili attraverso la somministrazione di documenti, tra cui manuali, opuscoli, infografiche, reports.
- **Informazione elettronica:** rientrano in questa categoria le informazioni fruibili ad esempio via computer, attraverso la rete internet, come testi e documenti pubblicati su siti web o scaricabili dal web in formato elettronico;
- **Informazione audio:** rientrano in questa categoria le informazioni tramite descrizione audio come, ad esempio, tramite l'ascolto di podcast, di un programma radiofonico o l'utilizzo del contenuto di un CD.
- **Informazione video:** rientrano in questa categoria le informazioni fruibili attraverso la visione di immagini che possono variare nel tempo, quindi sia la cosiddetta "immagine fissa" che la cosiddetta "immagine in movimento", eventualmente anche in associazione con l'informazione audio.

Ciascuna di queste tipologie di erogazione ha caratteristiche ed esigenze proprie che necessitano di individuare linee guida opportune per garantire l'accessibilità dell'informazione a soggetti svantaggiati. Proprio in base alle caratteristiche ed esigenze del soggetto svantaggiato, sarà opportuno selezionare la modalità migliore e maggiormente efficace per tale soggetto.

Inoltre, un aspetto importante riguarda il coinvolgimento del soggetto interessato e svantaggiato. Come evidenziato precedentemente, le categorie di disabilità sono molteplici e ciascuna ha le sue caratteristiche ed esigenze.

## 2. Linee guida generali, valide per qualsiasi modalità di erogazione

- Il linguaggio del testo deve essere sempre adeguato al soggetto interessato: è opportuno, dunque, raccogliere tutte le informazioni disponibili sulle persone alle quali l'informativa è rivolta adeguando la scelta del linguaggio ai loro bisogni.
- Evitare di usare parole difficili, ma scegliere sempre, quando disponibile, un sinonimo che sia in grado di spiegare in modo semplice il concetto che volete esprimere.
- Quando possibile, ricorrere all'uso del modo indicativo ed imperativo invece del modo condizionale e congiuntivo con preferenza per il tempo presente anziché per il tempo passato e, in caso di ricorso al tempo passato, preferire il passato prossimo al passato remoto.
- Evitare il ricorso ai numeri romani come V, X oppure XVI e prediligere l'indicazione delle date per esteso: es. mercoledì 18 aprile 2012 e non 8.04.2012).





## Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

- Usare esempi per spiegare i concetti più difficili. È dimostrato che lo “storytelling” è una modalità di apprendimento estremamente efficace, soprattutto quando gli esempi hanno una chiara attinenza con il soggetto coinvolto. Le metafore, ad esempio, andrebbero evitate, in quanto generalmente esprimono concetti complessi, di difficile comprensibilità nel caso di certe tipologie di disabilità. Nella scelta degli esempi, inoltre, è necessario fare riferimenti ad esempi che abbiano un significato oggettivo per il soggetto interessato: ad esempio, una persona ipovedente, difficilmente potrà comprendere il concetto del colore.
- Se si sceglie una parola per esprimere un certo concetto, usare lo stesso termine in tutto il documento
- Considerare attentamente la lingua dell'informazione, e non utilizzare parole di altre lingue a meno che tali parole non siano estremamente note e rappresentino uno standard *de facto*. E' comunque sempre consigliabile affiancare la traduzione nella lingua dell'informazione, o comunque una spiegazione del concetto.
- Se è necessario usare delle sigle, che generalmente, sono le iniziali di alcune parole, è consigliabile spiegarle.
- Le percentuali e i numeri molto grandi, ovvero con più di 6 cifre, sono generalmente difficili da leggere.
- Usare frasi brevi.
- Usare frasi positive anziché negative e rivolgersi direttamente alle persone usando parole come tu, voi o lei: es. “Gentile Interessato, desideriamo comunicarti alcune informazioni non solo per ottemperare agli obblighi di legge, (preferibile “per rispettare le regole che la legge ci chiede di rispettare”) ma anche (preferibile “e”) perché la trasparenza e la correttezza nei confronti degli interessati è parte fondante della nostra attività (preferibile “per essere corretti e rispettosi nei tuoi confronti”).
- Usare verbi in forma attiva anziché passiva: es “usiamo i tuoi dati per” invece di “i tuoi dati vengono usati per”.
- È utile ripetere le informazioni più importanti e spiegare le parole difficili più di una volta; è consigliabile anche inserire un glossario proprio per chiarificare i termini più difficili anche con l'eventuale ricorso ad esempi di significato quotidiano, come in precedenza illustrato.
- L'uso di icone o simboli, quando l'icona è chiaramente rappresentativa del concetto che si vuole esprimere, può rappresentare un modo efficace per veicolare l'informazione. Sono invece da evitarsi immagini complesse, con molti elementi o poco chiare, che rischierebbero di complicare la comprensione del testo.





Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

### 3. Linee Guida nel caso di informazione Scritta

Il formato di una informazione erogata in modalità “scritta” è estremamente importante, perché esso influenzerà la comprensione del testo. Infatti, anche se un testo è scritto adeguatamente, con frasi brevi, parole semplici e concetti chiari, la presenza di una impaginazione che ne rende difficile la lettura ne ostacolerà l'accesso e la comprensione per il soggetto svantaggiato.

Diventa quindi importante la scelta del formato, che dovrebbe preferire un formato semplice da leggere e da fotocopiare, come ad esempio un A4. Anche la lunghezza riveste la sua importanza dal momento che, quanto più un testo si presenta lungo, tanto più il soggetto ne percepirà la “complessità”.

La scelta tipografica, quindi il font, gli elementi grafici, i colori, l'impaginazione, può nuovamente influenzare negativamente l'esperienza dell'utente. Soprattutto nel caso di disabilità intellettiva, le scelte devono essere tali da rendere il documento il più semplice possibile. Una buona strategia può essere quella di utilizzare la stratificazione dell'informazione, mettendo in alto i concetti più importanti.

Lo sfondo e il testo dell'informazione in forma scritta dovrebbero essere ad alto contrasto; in particolare, lo sfondo dovrebbe essere semplice, non grafico e dovrebbe avere un colore a contrasto con il testo. È preferibile favorire caratteri di testo di colore nero su sfondo bianco o crema; diversamente, lo sfondo di colore nero può essere usato con successo se in abbinamento con caratteri di testo bianchi, ma in questo caso è necessario fare attenzione alla dimensione del carattere, che deve avere la giusta grandezza per garantirne la corretta fruibilità. Si consiglia, invece, di evitare l'uso di sfondi colorati che rendono più difficoltosa la lettura.

Nel caso di informazione scritta, utilizzare un font per i caratteri di testo chiaro e facile da leggere, come ad esempio il Verdana, l'Arial o il Tahoma. I caratteri dovrebbero essere ben distanziati tra loro e i contorni delle lettere dovrebbero essere netti per garantire una corretta fruibilità anche quando il documento viene stampato.

Riguardo all'allineamento grafico dell'informazione, si consiglia di organizzare il testo in paragrafi separati con allineamento a sinistra evitando, dunque, di “giustificare” il testo. Evitare, infine, una divisione di parole alla fine della frase.

Riguardo all'evidenziazione di alcune informazioni, evitare il corsivo se possibile e preferire la sottolineatura oppure il raccoglimento della parola tra “virgolette”. In alternativa, sempre al fine di evidenziare un concetto può ricorrersi all'utilizzo di un colore diverso (es **Marrone scuro** o **blu, viola**) prestando attenzione alla scelta delle combinazioni di colore. Ad. es., dovrebbero evitarsi le combinazioni **Rosso/verde** e **blu/giallo** e preferirsi, invece, **viola scuro** o **marrone scuro** o **blu scuro** (per ulteriori approfondimenti: <http://www.color-blindness.com/coblis-color-blindness-simulator/>).





Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

#### 4. Linee Guida nel caso di Informazione Elettronica

Le informazioni in modalità elettronica possono essere di varia natura, come testo, audio o video e i supporti attraverso i quali possono essere erogate e fruite nel modo digitale sono molteplici, dal tradizionale sito web, allo smartphone, al tablet, al chatbot. Le informative erogate elettronicamente dovranno quindi tenere conto di queste molteplici caratteristiche e, nel caso specifico di soggetti disabili, tenere a mente le funzionalità offerte dal dispositivo che andranno a integrate ad ausilio della modalità di erogazione, in base alle differenti disabilità.

Nel caso di una informazione in formato testo ed erogata in modalità elettronica si rimanda alla lettura delle indicazioni già fornite con riferimento al formato proprio del testo scritto.

Molte sono le iniziative, a livello di standards, guideline e norme, atte a investigare l'accessibilità dell'informazione elettronica, declinata nei suoi vari formati e modalità, che costituiscono un valido supporto di cui tenere conto nella creazione di una informativa in formato elettronico per persone con disabilità. Vediamo in dettaglio le più significative.

##### 4.1 Iniziative atte ad investigare l'accessibilità dell'informazione elettronica

###### 4.1.1 Web Content Accessibility Guidelines [WCAG] o Linee Guida di Accessibilità del World Wide Web Consortium (W3C)

Il World Wide Web Consortium (W3C - <http://www.w3c.it/>.) si occupa da tempo di individuare linee guida che coinvolgono

- La progettazione di siti web e delle modalità di accesso ai contenuti
- Gli aspetti architettonici dei siti web, quindi relative a tecnologie di base e principi fondamentali
- Tecnologie a supporto per il "Web of Documents", ovvero il cosiddetto "Semantic Web", la possibilità di collegare dati contenuti in archivi sul web e creare "regole" tali da semplificare la gestione di dati dati
- L'utilizzo del linguaggio XML

Uno dei temi su cui si è concentrato è stato quello relativo all'accessibilità, attività che si è concretizzata nella realizzazione di opportune linee guida, giunte oggi alla versione 2.1.





Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

Le linee guida per l'accessibilità del contenuto Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) 2.1 <https://www.w3.org/TR/WCAG21/> tradotte in italiano <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it/> definiscono specifiche tecniche per aiutare a rendere i contenuti Web più accessibili alle persone con disabilità. L'accessibilità riguarda una grande varietà di disabilità, tra cui quelle visive, uditive, fisiche, vocali, cognitive, di linguaggio, di apprendimento e neurologiche, e possono anche essere di ausilio per rendere più utilizzabili contenuti Web da persone anziane con cambiamenti delle abilità dovute all'invecchiamento. Sebbene queste linee guida prendano in considerazione molti problemi, non sono però in grado di soddisfare da sole i bisogni delle persone con tutti i tipi, gradi e combinazioni di disabilità. Sviluppate da W3C in collaborazione con singoli contributori e organizzazioni di tutto il mondo, le linee guida hanno l'obiettivo di fornire uno standard condiviso per l'accessibilità dei contenuti Web che soddisfi le esigenze più vaste, quindi di singoli individui, organizzazioni ma anche di governi a livello internazionale.

Le WCAG 2.1 si basano sulle WCAG 2.0 [[WCAG20](#)], che a loro volta si basano sulle WCAG 1.0 [[WAI-WEBCONTENT](#)] e sono progettate per applicarsi a diverse tecnologie Web sia attuale che future, nonché per essere verificabili tramite sessioni di test automatizzate e manuali. Esse vengono aggiornate con una certa continuità proprio per tenere conto dei cambiamenti tecnologici del mondo digitale. Il W3C raccomanda, che normative e leggi che riguardino l'accessibilità del web tengano conto e facciano riferimento alle WCAG.

Quattro sono i principi che sostengono l'accessibilità del Web: percepibile, utilizzabile, comprensibile e robusto. Dai quattro principi derivano tredici linee guida, che forniscono gli obiettivi di base su cui gli autori dovrebbero lavorare per rendere il loro contenuto più accessibile agli utenti con disabilità.

Per ogni linea guida, vengono identificati “criteri di successo” verificabili, in modo da poter utilizzare tali criteri per valutare requisiti di conformità (ad esempio con test automatizzati), e tre diversi livelli di conformità: A (minimo), AA, AAA (massimo).

Del resto come viene ricordato dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, nel suo intervento “Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 [9677876] (<https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9677876>)”, nell'illustrare alcuni miglioramenti che i titolari potranno adottare al fine di rendere agli utenti una informativa conforme ai rinnovati requisiti di trasparenza imposti dagli articoli 12 e 13 del GDPR, ci ricorda come l'informativa, oltre che multilayer (ovvero dislocata su più livelli), possa ad oggi essere resa, eventualmente in relazione a specifiche necessità, come nel caso di disabilità, anche per il tramite di più canali e modalità (cd. multichannel), in modo da sfruttare al massimo più dinamici e meno tradizionali ulteriori punti di contatto tra il titolare e gli interessati. Pertanto i principi e le linee guida del W3C si rivelano estremamente preziosi per veicolare informative in formato elettronico (testo, video, audio) anche e soprattutto nel caso di soggetti portatori di disabilità, in particolare quando esse vengono erogate attraverso siti web o modalità analoghe.



Vediamo più in dettaglio le linee guida e la loro applicabilità.

Principio	Linee Guida	Descrizione	Esempi
<b>1. Percepibile</b>	1.1 - Alternative testuali	<p>Lo scopo di questa linea guida è fornire alternative testuali per qualsiasi contenuto non di testo in modo che questo possa essere trasformato in altre forme fruibili secondo le necessità degli utenti informazione andrà persa.</p> <p>Inoltre tale funzionalità è utilizzabile anche dai motori di ricerca, che saranno quindi in grado di indicizzare il contenuto dell'immagine: diversamente, tale informazione andrebbe persa.</p>	<p>Stampa a caratteri ingranditi, Braille, sintesi vocale, simboli utilizzo di un linguaggio più semplice.</p> <p>Una persona che non riesce a vedere un'immagine può far leggere ad alta voce l'alternativa testuale che la rappresenta, utilizzando ad esempio la funzione vocale del dispositivo in uso.</p> <p>Una persona che non può ascoltare un file audio può visualizzare il testo alternativo.</p>
	1.2 Tipi di media temporizzati	<p>Lo scopo di questa linea guida è fornire un'alternativa al contenuto audio o video pre-registrato.</p>	<p>L'utilizzo di sottotitoli sincronizzati, descrizioni audio a un video pre-registrato, utilizzo della lingua dei segni.</p>

	1.3 Adattabile	<p>Lo scopo di questa linea guida è garantire che tutte le informazioni siano disponibili in una forma che possa essere percepita da tutti gli utenti.</p> <p>L'idea di base è che le istruzioni fornite per comprendere ed operare sui contenuti non devono basarsi unicamente su caratteristiche sensoriali dei componenti quali forma, dimensione, ubicazione visiva, orientamento o il suono.</p>	<p>In un contenuto web, tenendo separata la struttura del contenuto (es paragrafi, elenchi, tabelle) e il contenuto stesso (es il testo) è possibile agevolare e rendere efficace l'utilizzo di tecnologie assistive.</p> <p>Inoltre le tecnologie assistive oggi sono in grado di comprendere caratteristiche della formattazione di un testo, come il grassetto, colore e dimensione e pertanto separando questi elementi dal contenuto stesso la tecnologia è in grado di fornire l'informazione all'utente con disabilità.</p>
	1.4 Distinguibile	<p>Scopo della linea guida è rendere più semplice agli utenti la visione e l'ascolto dei contenuti, separando i contenuti in primo piano dallo sfondo.</p>	<p>Il colore non deve essere utilizzato come unica modalità visiva per rappresentare informazioni o richiedere azioni, il testo deve essere ridimensionabile, deve esistere la possibilità di mettere in pausa o di rallentare un video.</p>

<b>2. Utilizzabile</b>	2.1 Accessibile da tastiera	Tutte le funzionalità del contenuto sono utilizzabili anche tramite una tastiera, e non vi deve essere nessun impedimento nell'utilizzo di una tastiera rispetto al più tradizionale mouse o altri sistemi di puntamento.	Gli utenti non devono rimanere "intrappolati" come talvolta succede nell'utilizzo dei plug-in, che viene attivato in una finestra separata e costringe l'utente a utilizzare il mouse per tornare alla finestra primaria.
	2.2 Adeguata disponibilità di tempo	Fornire agli utenti tempo sufficiente per leggere ed utilizzare i contenuti.	L'utente deve avere comandi dedicati a disposizione per la regolazione della velocità di un video, o la sua interruzione.
	2.3 Convulsioni e reazioni fisiche	Non sviluppare contenuti che possano causare attacchi epilettici.	Le pagine Web non devono contenere nulla che lampeggi per più di tre volte al secondo, e dovrebbero esistere comandi appropriati a disposizione dell'utente per disabilitare tale funzionalità.
	2.4 Navigabile	Fornire delle funzionalità di supporto all'utente per navigare, trovare contenuti e determinare sempre la propria posizione.	Le pagine web e i contenuti hanno tutti un titolo che ne descrive l'argomento o la finalità.  Se la navigazione influisce sul significato dell'informazione, gli oggetti nel contenuto potranno acquisire il "focus" (diventeranno cioè attivi) solo in un determinato ordine che ne conservi il significato e l'operatività.  Rendere disponibili informazioni sulla posizione dell'utente all'interno dell'insieme di pagine Web

	2.5 Modalità di Input	Rendere più facile agli utenti l'utilizzo di funzionalità attraverso input diversi dalla tastiera.	Fornire controlli che non richiedono gesture complesse, che non potrebbero essere compiute da persone con certe disabilità.  Su dispositivi touchscreen, quando le tecnologie assistive sono attive, molte delle gesture tradizionali disponibili con il dispositivo non funzionano.
<b>3. Comprensibile</b>	3.1 Leggibile	Il testo deve essere leggibile e comprensibile	Prevedere funzionalità per cambiare la lingua in modo che l'utente possa impostare una lingua a lui maggiormente comprensibile.  Evitare l'uso di parole complesse e idiomi o fornire una spiegazione aggiuntiva sul loro significato  Fornire il significato di sigle e abbreviazioni
	3.2 Prevedibile	Creare pagine Web che appaiano e che siano prevedibili.	Coerenza nei meccanismi di navigazione, ovvero essa deve essere uguale per tutti i contenuti.  Coerenza nell'utilizzo degli oggetti e mantenimento dei contesti, ovvero una stessa icona deve avere il medesimo significato in ogni contenuto .
	3.3 Assistenza nell'inserimento	Aiutare gli utenti ad evitare gli errori ed agevolarli nella loro correzione.	Permettere agli utenti di correggere eventuali errori di inserimento e far sì che le azioni siano reversibili.  Prevenire gli errori, ad esempio con opportuni controlli sui dati di input.

<b>4. Robusto</b>	4.1 Compatibile	Garantire la massima compatibilità con i programmi utente attuali e futuri, comprese le tecnologie assistive	Impostare correttamente gli attributi dei contenuti devono essere impostati affinché essi possano essere interpretati dalle tecnologie assistive.
-------------------	-----------------	--	---

#### 4.1.2 La Direttiva UE 2016/2102 e le Linee Guida dell'Agencia per l'Italia Digitale (AGID)

Il 23 giugno 2021 la [“Direttiva \(UE\) 2016/2102 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26 ottobre 2016 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici”](#) recepita con l'aggiornamento della legge n. 4/2004 prevede che dal 23 giugno 2021 le pubbliche amministrazioni e gli altri soggetti destinatari debbano applicare i dettami della Direttiva anche per le applicazioni mobili.

L'Agencia per l'Italia Digitale (AGID), nel recepimento della direttiva, ha emanato le [Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici](#), in vigore dal 10 gennaio 2020, che indirizzano la Pubblica Amministrazione all'erogazione di servizi sempre più accessibili. Tali linee guida si conformano alle WCAG 2.0, adottando la conformità “AA”: pertanto tutti i contenuti Web delle PA devono soddisfare tutti i criteri di successo di livello A e quelli di livello AA

#### 4.1.3 Linee Guida di Design per i Siti Internet e i Servizi Digitali delle PA dell'Agencia per l'Italia Digitale (AgID)

Le [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della Pubblica Amministrazione](#), adottate dall'Agencia per l'Italia Digitale (AgID) con la [determina n. 224/2022](#) e pubblicate mercoledì 27 Luglio 2022, hanno lo scopo di orientare e guidare la progettazione e la realizzazione dei siti internet e dei servizi digitali erogati dalle Pubbliche Amministrazioni (PA), con una particolare attenzione all'usabilità e ad un approccio progettuale orientato ai cittadini. Queste nuove linee guida, che sostituiscono le precedenti “Linee guida per i siti web delle PA”, previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione del 2009, sono il frutto di un lavoro congiunto tra il Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, la consultazione pubblica, e il dialogo con la Conferenza Unificata e l'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI).





Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

Con l'obiettivo di realizzare l'adeguamento della metodologia e degli strumenti per la progettazione, realizzazione, gestione e monitoraggio dei servizi pubblici digitali, anche in virtù del contesto tecnologico in continua evoluzione, le nuove Linee guida sono costituite da un insieme di regole che devono essere osservate nella realizzazione dei siti internet e dei servizi digitali erogati dalle PA e costituiscono uno schema che tiene conto sia degli esiti della consultazione pubblica effettuata dall'AgID che del parere del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 24 febbraio 2022.

Le nuove Linee guida in commento richiamano e contengono un insieme di regole dedicate a ciò che deve essere obbligatoriamente messo in campo nella realizzazione di determinate tipologie di servizi quali la protezione dei dati personali che deve essere garantita fin dalla progettazione e per impostazione predefinita (in osservanza all'Art. 25 del GDPR), le [Linee guida 4/2019 all'articolo 25 – Protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita](#), adottate dal Comitato europeo per la protezione dei dati (European Data Protection Board – EDPB) il 20 ottobre 2020, la garanzia dell'applicabilità almeno del livello minimo di sicurezza stabilito dalle [Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni](#) e la messa in atto una serie di misure tecniche e organizzative tali da garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio.

Le nuove Linee guida, infatti, evidenziano come le PA devono progettare, realizzare e mantenere siti internet e servizi digitali utili e facili da usare, secondo una metodologia di progettazione che mette al centro l'utente e le sue esigenze, utilizzando ove possibile metodologie *agili*, che offrono la possibilità, di migliorare e di adeguare la capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, semplificando l'utilizzo delle interfacce e dei servizi, tenendo a mente le esigenze dei cittadini e le loro abitudini.

Le linee guida, adottando il suggerimento del Garante, auspicano l'adozione della piattaforma [Web Analytics Italia \(WAI\)](#), avendo cura di informare adeguatamente gli utenti ai sensi degli art. 12 e 13 del GDPR e 122 del Codice privacy, e l'adozione di strumenti adeguati e aggiornati per quanto riguarda le metodologie di testing e di valutazione quantitativa e qualitativa.

A corredo delle linee guida, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale e AgID hanno reso disponibili su <https://designers.italia.it/> un insieme di indicazioni e strumenti operativi di ausilio alla progettazione, sviluppo e manutenzione di siti internet e servizi digitali, dove assume particolare rilievo il [Manuale Operativo di Design](#), ha come scopo quello di essere una guida di lavoro dedicata alla PA e i suoi fornitori, e di fornire indicazioni operative a supporto della progettazione e della realizzazione di strumenti e servizi digitali verso i cittadini.





Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

#### 4.1.4 La Norma europea UNI ENI 301549:2018

Il 12 agosto 2021 è stata pubblicata nel giornale europeo la [Decisione di esecuzione \(UE\) 2021/1339](#) della Commissione dell'11 agosto 2021 che modifica la decisione di esecuzione (UE) 2018/2048 per quanto riguarda la norma armonizzata per i siti web e le applicazioni mobili. La norma europea armonizzata [EN 301 549 v. 3.2.1 \(2021-03\)](#) stabilisce, tra l'altro, prescrizioni tecniche relative all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili e illustra il collegamento tra le pertinenti disposizioni della norma e le prescrizioni in materia di accessibilità di cui all'articolo 4 della direttiva (UE) 2016/2102.

Tre sono gli organismi che collaborano nella stesura della norma: il Comitato Europeo di Normalizzazione Elettrotecnica (CENELEC), l'Istituto Europeo di Normalizzazione delle Telecomunicazioni (ETSI) e il Comitato Europeo di Normalizzazione (CEN). Dalla sua prima approvazione da parte dell'UE nel 2014, il regolamento è stato continuamente aggiornato. La versione attuale incorpora le linee guida Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) nella versione 2.1 per l'accessibilità ai contenuti web.

#### 4.2 Linee Guida nel caso di Informazioni elettroniche erogate attraverso siti Web o assimilabili su dispositivi non mobile

Possiamo quindi riassumere le seguenti linee:

##### Tutte le Tipologie di contenuto

- Struttura multilayer e multichannel, con particolare attenzione alla modalità di navigazione. Gli utenti devono essere in grado di navigare attraverso le pagine web in modi diversi, a seconda delle loro esigenze, preferenze e disabilità. Prevedere quindi la possibilità di accedere direttamente a un contenuto o di raggiungerlo in modo alternativo.
- Il soggetto deve essere sempre in grado di capire dove si trova e che tipo di contenuto sta guardando. I contenuti devono avere dei titoli appropriati.
- Porre attenzione alla struttura dei contenuti, e separarla adeguatamente dal contenuto stesso.
- Inserire i metadati per consentire agli utenti di trovare le informazioni attraverso i motori di ricerca.

##### Contenuti testuali

- Input di testo: molte persone con disabilità hanno problemi ad utilizzare il mouse, dobbiamo prevedere l'utilizzo della tastiera e dobbiamo evitare che l'utente rimanga "bloccato" in particolari situazioni (es dentro una finestra separata).
- Evitare effetti grafici (come ad esempio il testo lampeggiante) che potrebbero causare reazioni fotosensibili nei soggetti.
- Valutare attentamente anche l'introduzione di animazioni e i contenuti in movimento, in quanto questo tipo di tecnologie possono causare disagio e reazioni fisiche, soprattutto nel caso di soggetti con disabilità.



## Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

- Non affidarsi unicamente al colore per catturare l'attenzione dell'utente.
- Prevedere funzionalità per modificare la lingua di default del contenuto web.
- Scegliere un font adeguato, considerando che i dispositivi sul quale l'informativa sarà erogata possono essere molto diversi in termini di dimensione (dallo schermo di un computer a quello di un tablet).

### Contenuti Audio

Una versione audio delle informazioni può essere utile per coloro i quali non sono in grado di accedere alle informazioni trasmesse unicamente attraverso canali visivi. Affinché l'audio sia accessibile a tutti, e soprattutto nei casi di soggetti svantaggiati, deve essere condiviso in combinazione con un altro tipo di informazione, ad esempio testi, oppure sostituito da un video nella lingua dei segni.

- Fornire un equivalente testuale all'audio. Il testo dovrà contenere le stesse informazioni presenti nell'audio evitando la perdita di contenuti importanti e dovrà essere sincronizzato con l'audio. Trascrizioni, sottotitoli e didascalie sono esempi di equivalenti testuali.
- Considerare di fornire l'opzione per evidenziare le parole nell'equivalente testuale.
- Prevedere una funzione di controllo del volume.
- Prevedere un equivalente visivo di un allarme audio, che gli utenti con determinate disabilità potrebbero non comprendere.
- Evitare di riprodurre automaticamente contenuti audio, e permettere all'utente di poter configurare questa modalità, e nel caso di poterla disabilitare.
- Le funzionalità di avanzamento veloce, riavvolgimento e pausa dovrebbero essere forniti anche tramite tastiera.
- Predisporre la possibilità di avere contenuti audio navigabili tramite utilizzo di segnalibri, in modo da facilitare l'ascolto.

### Contenuti Video

Diverse possono essere le esigenze nel caso dell'informazione erogata tramite video, soprattutto nel caso di soggetti svantaggiati. Coloro che non sono in grado di accedere ai canali di comunicazione visivi, hanno bisogno di una descrizione audio delle immagini, mentre coloro che non comprendono la lingua utilizzata nel video, hanno bisogno di sottotitoli, in una lingua a loro comprensibile, che riportino i dialoghi.

- Fornire un equivalente testuale al video. Il testo dovrà contenere le stesse informazioni presenti nel video evitando la perdita di contenuti importanti e dovrà essere sincronizzato con il video. Trascrizioni, sottotitoli e didascalie sono esempi di equivalenti testuali.
- Nel caso di soggetti con disabilità uditiva, particolare attenzione va posta nella scrittura dei sottotitoli, che dovrebbero contenere, oltre alle parole del video, anche una breve descrizione di quello che sta accadendo.



Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

- L'utente deve poter controllare la riproduzione del video: regolare il volume, mettere in pausa, far avanzare velocemente la riproduzione. Tutte queste funzionalità dovrebbero essere attivabili in diverse modalità, compresa la tastiera.
- Il video dovrebbe poter essere riprodotto con diversi lettori multimediali.
- Evitare di riprodurre automaticamente contenuti video, e permettere all'utente di poter configurare questa modalità, e nel caso di poterla disabilitare.

#### 4.3 Linee Guida aggiuntive nel caso di informazioni elettroniche erogate su dispositivi mobile o assimilabili

Secondo l'art. 3 comma 2 della Direttiva UE 2016/2102, è definibile come "applicazione mobile" il software applicativo progettato e sviluppato da parte o per conto dei soggetti erogatori per essere utilizzato su dispositivi mobili, quali ad esempio smartphone e tablet. È escluso il software che controlla tali dispositivi (sistemi operativi mobili) o lo stesso hardware informatico.

Le WCAG 2.1 sono nate per i contenuti web presentati anche su periferiche mobile, ma non sono specifiche per le applicazioni mobili. Nel caso delle pubbliche amministrazioni, il riferimento tecnico per le applicazioni mobili all'interno della norma UNI EN 301 549 V. 3.2.1 è formato dai punti presenti nel "Prospetto A.2: Applicazioni mobili - relazione tra il presente documento e i requisiti essenziali della Direttiva 2016/2102/EU" presente all'interno del capitolo "Appendice A (informativa): Relazione tra il presente documento e i requisiti essenziali della Direttiva 2016/2102" della norma UNI EN 301 549 V. 3.2. Il punto 11 della norma UNI EN 301 549 V. 3.2.1 rappresenta una versione "adattata" delle WCAG 2.1, dove trovano spazio requisiti specifici per il mondo mobile. Altro utile strumento per le applicazioni mobile, in vigore presso le Pubbliche Amministrazione, sono le linee guida AGID che, nuovamente, tengono in considerazione le indicazioni della WCAG 2.1.

Generalmente le persone con disabilità possono interagire con i propri dispositivi mobile solo utilizzando tecnologie alternative. In presenza di limitazioni visive, uditive, fisiche o legate all'età, tali utenti non riusciranno ad accedere ai contenuti erogati su tali dispositivi se l'unica modalità predefinita è quella grafica.

Le caratteristiche di accessibilità disponibile sono molto dipendenti dal dispositivo e dalle sue caratteristiche. Pertanto, nel voler erogare un'informativa su uno di questi dispositivi, e volendo migliorare l'accessibilità, non si potrà non tenere conto delle caratteristiche specifiche del dispositivo. Ad esempio Apple, fornisce ai propri sviluppatori una libreria dedicata all'accessibilità, la UIKit, che permette a coloro che vogliono implementare app e funzionalità su questi tipi di dispositivi specifiche APIs e funzionalità dedicate all'accessibilità.

Pertanto, nell'erogazione dell'informativa su dispositivi mobile, sarebbe opportuno poter utilizzare, oltre alle già citate raccomandazioni nel caso di informazioni elettroniche via web, le seguenti:





## Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

- Studiare adeguatamente sia il contenuto che la modalità di navigazione, tenendo a mente che le dimensioni dello schermo a disposizione possono variare significativamente e, in qualche caso, sono molto ridotte.
- Poter utilizzare il “lettore di schermo”: generalmente esso è un lettore che è in grado di leggere il contenuto mostrato sullo schermo del dispositivo in base a semplici comandi touch screen, e permette di usufruire in modo semplice il proprio dispositivo agli utenti con disabilità visive. Con il Voice Over di Apple, ad esempio, l'interazione con lo strumento è molto semplice, basta toccare lo schermo per ascoltarne il contenuto, e il lettore è in grado di spiegare dove è situato ogni singolo elemento e fornisce informazioni sugli oggetti vicini. Diventa però fondamentale strutturare adeguatamente il contenuto e sviluppare un codice dedicato all'interno della propria app per poter utilizzare VoiceOver con i propri contenuti.
- Supportare il ridimensionamento del testo.
- Supportare l'ingrandimento del testo, ad esempio sfruttando le capacità della fotocamera del dispositivo.
- Se si ha necessità di evidenziare porzioni di testo, considerare metodi alternativi personalizzabili capaci di sfruttare le caratteristiche del dispositivo, come notifiche vibranti, oppure visive (es flash integrato della fotocamera).
- Supportare la rotazione dello schermo in entrambe le posizioni (orizzontale e verticale), particolarmente utile per quegli utenti che necessitano di posizionare il telefono in posizione fissa, come un bracciolo o una sedia a rotelle.
- Su alcuni dispositivi, è disponibile l'Assistive Touch, ovvero una modalità che consente di compiere le gesture con un solo dito o uno stilo.
- Accesso guidato, utile per utenti affetti da autismo, disturbi dell'attenzione, o problemi sensoriali. Tramite questa funzionalità si possono disabilitare tutte le aree del display e le funzioni (come il tasto “HOME”) concentrandosi unicamente sulla porzione di schermo che riporta le informazioni.
- Tenere in considerazione che l'utilizzo di una tastiera virtuale non è sempre agevole per persone con disabilità.
- Utilizzo di QR-Code o “Quick Response Code” (“Codice a risposta rapida”), ovvero un codice a barre bidimensionale di forma quadrata, composto da diversi moduli di colore nero inseriti all'interno di uno schema a sfondo bianco, capace di archiviare informazioni e dati. È sufficiente inquadrare con la fotocamera del proprio smartphone il quadrato per accedere alle informazioni.

### 4.3 ChatBot

Le chatbot sono dei software progettati con lo scopo di simulare una conversazione intelligente tra una macchina ed un essere umano. In generale essi sono in grado di ricevere informazioni e domande espresse in linguaggio naturale (sotto forma di testo o parlato) e, dopo averle elaborate e comprese, di rispondere e, sempre più spesso, di eseguire uno o più comandi dati dall'utente.





Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

Non si tratta di una tecnologia estremamente recente, in quanto esistono fin dagli anni 60, ma oggi si caratterizzano rispetto al passato per essere implementanti sfruttando il grande potenziale offerto dall'intelligenza artificiale e sull'apprendimento automatico, impiegando processi come l'elaborazione del linguaggio naturale (Natural Language Processing o NLP), o le reti neurali artificiali, in modo da adattarsi sempre più alle richieste più varie.

Negli ultimi anni la realizzazione e l'addestramento delle chatbot è divenuto più semplice, grazie al codice open source, alle piattaforme di sviluppo disponibili e alla possibilità di implementazione attraverso sistemi Software as a Service (SaaS).

Proprio per la loro facilità di implementazione e capacità di indipendenza, l'uso dei Chatbot e dei bot in genere può anche essere non appropriato e illecito, per esempio per veicolare informazioni false (fake news).

Nell'ambito della disabilità questa tecnologia ha però molto da offrire, in particolare come tecnologie assistive per utenti disabili. Un esperimento a questo riguardo è stato condotto presso la York University (Di Prospero, Norouzi, Fokaefs, & Litoiu, 2017) in cui è stato implementato una chatbot per studenti con disabilità il cui obiettivo è informare in qualsiasi momento gli utenti sui servizi disponibili e con la capacità di adattarsi ai bisogni degli utenti poiché gli input dipendono proprio dal tipo di disabilità da cui gli utenti sono affetti. Si pensi quindi all'impiego di un tale chatbot per erogare una informativa e capace di comunicare con l'utente attraverso il linguaggio naturale e capace di adattarsi ai tipo di disabilità del soggetto.

## Esempi di Informative per tipologie

### Struttura dell'informativa

Si suggerisce di fornire all'interessato un'informativa multilayer (o a più livelli), riportando gli elementi di maggiore impatto per il destinatario nel primo livello e quelli di maggiore dettaglio in un secondo livello. Segue un esempio di struttura di informativa a più livelli.

#### I. *Contenuto primo livello*

- CHI TRATTERÀ I TUOI DATI?
- PER QUALI RAGIONI LI TRATTERÀ?
- QUALI CATEGORIE DI DATI SARANNO UTILIZZATI E QUANTO TEMPO SARANNO CONSERVATI I TUOI DATI?
- COME PUOI ESERCITARE I TUOI DIRITTI/QUALI OBBLIGHI HA IL TITOLARE NEI TUOI CONFRONTI?
- DOVE PUOI TROVARE UN'INFORMATIVA PIÙ DETTAGLIATA?



## II. *Contenuto secondo livello*

- Modalità di contatto del Titolare e i dati di contatto del *Data Protection Officer – ove presente* -, con breve spiegazione della sua funzione.
- Finalità e fondamenti di liceità del trattamento del trattamento; periodo di conservazione dei dati o i criteri utilizzati per determinare tale periodo.
- Destinatari ed eventuale trasferimento di dati all'estero e le garanzie a tutela di tale trasferimento.
- Eventuale interesse legittimo perseguito dal titolare o da terzi.
- Diritti dell'interessato (ed eventuali limiti di esercizio di alcuni diritti).
- Fonte da cui hanno origine i dati personali se non raccolti presso l'interessato.
- Eventuale esistenza di un processo decisionale automatizzato.
- Obbligatorietà o meno del conferimento dei dati, nonché le conseguenze del mancato conferimento.
- Categorie di dati personali trattate.
- Eventuali moduli di espressione del consenso (anche se è di difficile prospetto il ritenere libero un consenso conferito da un interessato appartenente a questa sottocategoria).

## PARTE SECONDA

### Modalità di informazione

#### COME?

#### DOVE E QUANDO?

In caso di informativa a più livelli, il primo livello potrebbe essere esposto in un cartello ben visibile, ad altezza di 1.70 m dal suolo, in prossimità dei centri di prima interazione con l'interessato e/o nelle aree dedicate ad attesa e simili. Il secondo livello di informativa, invece, a seconda dello specifico contesto in cui ha luogo il contatto con l'interessato, potrebbe essere resa disponibile a quest'ultimo, per esempio, mediante link, QR-code o consegna a mano. Il QR-code si rivela particolarmente adatto in quanto è in grado di restituire l'informazione sia in forma di testo audio-descritto (per non vedenti) sia in forma di immagine (interpretata con la Lingua dei Segni per non udenti).



## PARTE TERZA

### Linguaggio da utilizzare

Ai fini di un'efficace, diretta, chiara, semplice e trasparente comunicazione con l'interessato è necessario tenere in massima considerazione il contesto in cui avviene l'attività informativa e le abilità e le condizioni dell'interessato destinatario.

Di seguito una tabella di esempio di linguaggio per icone. Ogni icona dovrà presentare anche un testo alternativo, che ne spieghi il significato, in modo da essere compreso anche da persone con disabilità visive.

TABELLA N. 1		
PRIMO LIVELLO		
QUESITO/ INFORMAZIONE DA FORNIRE	ESPRESSIONE DA INSERIRE NELL'INFORMATIVA	GRAFICA DA INSERIRE NELL'INFORMATIVA
TITOLARE DEL TRATTAMENTO	CHI È CHE TI CHIEDE LE INFORMAZIONI?	PER ESEMPIO IL LOGO DELL'ENTE/AZIENDA/ORGANIZZAZIONE
FINALITÀ	PERCHÈ TI CHIEDIAMO QUESTE INFORMAZIONI?	
CATEGORIE DI DATI TRATTATI E TEMPI DI CONSERVAZIONE	CHE INFORMAZIONI CHIEDO E QUANTO LE TENGO?	
COME ESERCITI I TUOI DIRITTI	COSA PUOI CHIEDERE?	
DOVE TROVI L'INFORMATIVA DI SECONDO LIVELLO?	DOVE SONO ALTRE INFORMAZIONI?	PENSARE AD UN SIMBOLO COME LA "i" DI INFORMAZIONI DA ESPORRE VICINO AL LUOGO DI CONSEGNA DELL'INFORMATIVA ESTESA O SIMILI..

<b>SECONDO LIVELLO</b>		
<i>QUESITO/ INFORMAZIONE DA FORNIRE</i>	<i>ESPRESSIONE DA INSERIRE NELL'INFORMATIVA</i>	<i>GRAFICA DA INSERIRE NELL'INFORMATIVA</i>
DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE E DEL D.P.O.	COME PUOI CONTATTARCI?	
FINALITA' E FONDAMENTI DI LICEITA' DEL TRATTAMENTO	COSA CI DA IL DIRITTO DI TRATTARE LE INFORMAZIONI SU DI TE?	
I DESTINATARI E L'EVENTUALE TRASFERIMENTO DI DATI ALL'ESTERO E LE GARANZIE A TUTELA DI TALE TRASFERIMENTO;	DOVE MANDIAMO I TUOI DATI?	
DIRITTI DEGLI INTERESSATI (ed eventuali limiti di esercizio di alcuni diritti);	COSA PUOI CHIEDERCI DI FARE CON LE INFORMAZIONI CHE CI HAI DATO?	
PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO	PRENDEREMO DECISIONI SUL TUO CONTO IN MODO AUTOMATICO?	
L'OBBLIGATORietà O MENO DEL CONFERIMENTO DEI DATI, E CONSEGUENZE DEL MANCATO CONFERIMENTO;	È OBBLIGATORIO DARE I DATI? COSA SUCCEDA SE NON CI FORNISCI TALI DATI ?	
LE CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATE	CHE INFORMAZIONI CHIEDO?	
EVENTUALI MODULI DI ESPRESSIONE DEL CONSENSO (ANCHE SE È DI DIFFICILE	-	

PROSPETTO IL RITENERE LIBERO UN CONSENSO CONFERITO DA UN INTERESSATO APPARTENENTE A QUESTA SOTTOCATEGORIA).		
MISURE POSTE A PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	COME PROTEGGIAMO LE INFORMAZIONI CHE CI HAI DATO?	

Di seguito una tabella che funge da schema di lavoro per rendere l'informativa comprensibile a più interessati possibile, se di diversa nazionalità.

**NB: le traduzioni sono state effettuate mediante traduttori automatici, pertanto è necessario verificare di volta in volta l'esattezza delle stesse prima di utilizzarle.**

TABELLA N. 2						
QUESITO\INFORMAZIONE CHE ANDREMO A RENDERE	INGLESE	FRANCESE	SPAGNOLO	RUSSO	UCRAINO	ARABO
A CHI STAI AFFIDANDO LE INFORMAZIONI SU DI TE?	TO WHOM ARE YOU ENTRUSTING INFORMATION ABOUT YOURSELF?	À QUI VOUS ALLEZ DONNER VOTRE INFORMATIONS?	¿A QUIÉN LE CONFÍAS INFORMACIÓN SOBRE TI?	Кому вы доверяете информацию о себе?	КОМУ ВИ НАДАЄТЕ ІНФОРМАЦІЮ ПРО ВАС?	من أنت تثق في المعلومات المتعلقة بك
PERCHE' TI CHIEDIAMO QUESTE INFORMAZIONI?	WHY ARE WE ASKING YOU FOR THIS INFORMATION?	POURQUOI VOUS DEMANDONS-NOUS CES INFORMATIONS ?	¿POR QUÉ LE PEDIMOS ESTA INFORMACIÓN ?	Почему мы просим вас представить эту информацию?	ЧОМУ МИ ЗАПИТУЄМО У ВАС ЦЮ ІНФОРМАЦІЮ?	لماذا نطلب منك هذه المعلومات؟

<p>CHE OBBLIGHI HAI NEI NOSTRI CONFORNTI? (DOVERE DI FORNIRE LE INFORMAZIONI ALTRIMENTI.... FACOLTA' DI FORNIRE LE INFORMAZIONI..)</p>	<p>WHAT IS YOUR OBLIGATION TO US? (DUTY TO PROVIDE THE INFORMATION OTHERWISE.... DUTY TO PROVIDE THE INFORMATION).</p>	<p>QUELLES OBLIGATIONS AVEZ-VOUS ENVERS NOUS? (OBLIGATION DE FOURNIR L'INFORMATION AUTREMENT.... OBLIGATION DE FOURNIR L'INFORMATION)</p>	<p>¿QUÉ OBLIGACIONES TIENE CON NOSOTROS? (OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN DE OTRA MANERA.... OBLIGACIÓN DE FACILITAR LA INFORMACIÓN )</p>	<p>КАКИЕ У ВАС ЕСТЬ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПЕРЕД НАМИ? (ОБЯЗАННОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ ИНФОРМАЦИЮ В ПРОТИВНОМ СЛУЧАЕ.... ОБЯЗАННОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ ИНФОРМАЦИЮ)</p>		<p>ما هي الالتزامات التي لديك في مناطقنا؟</p>
<p>A CHI COMUNICHEREMO LE TUE INFORMAZIONI?</p>	<p>TO WHOM WILL WE COMMUNICATE YOUR INFORMATION?</p>	<p>À QUI COMMUNIQUERONS-NOUS VOS INFORMATIONS ?</p>	<p>¿A QUIÉN COMUNICAREMOS SU INFORMACIÓN ?</p>	<p>Кому мы передадим эту информацию?</p>	<p>КОМУ МИ ПЕРЕДАМО ВАШУ ИНФОРМАЦИЮ?</p>	<p>إلى من سنقوم بتوصيل معلوماتك إليه؟</p>
<p>COME PUOI CONTATTARCI?</p>	<p>HOW CAN YOU CONTACT US?</p>	<p>COMMENT POUVEZ-VOUS NOUS CONTACTER ?</p>	<p>¿CÓMO PUEDE PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS?</p>	<p>4)Как вы можете связаться с нами?</p>	<p>ЯК ВИ МОЖЕТЕ ЗВ'ЯЗАТИСЯ З НАМИ?</p>	<p>كيف يمكنك الاتصال بنا؟</p>
<p>COSA CI DA IL DIRITTO DI TRATTARE LE INFOMAZIONI SU DI TE?</p>	<p>WHAT GIVES US THE RIGHT TO PROCESS INFOMATION ABOUT YOU?</p>	<p>QU'EST-CE QUI NOUS DONNE LE DROIT DE TRAITER LES INFORMATIONS VOUS CONCERNANT?</p>	<p>¿QUÉ NOS DA DERECHO A PROCESAR INFORMACIÓN SOBRE USTED?</p>	<p>5)Что даёт нам права обрабатывать информацию о вас?</p>	<p>ЩО НАДАЄ НАМ ПРАВО ОПРАЦЬОВУВАТИ ИНФОРМАЦИЮ ПРО ВАС?</p>	<p>ما الذي يمنحنا الحق في معالجة بياناتك</p>

PER QUANTO TEMPO CONSERVEREMO LE INFORMAZIONI CHE CI HAI DATO?	HOW LONG WILL WE KEEP THE INFORMATION YOU HAVE GIVEN US?	COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS LES INFORMATIONS QUE VOUS NOUS DONNEZ ?	¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVAREMOS LA INFORMACIÓN QUE NOS PROPORCIONE ?	Пока мы храним информацию, которую вы нам представили?	ЯК ДОВГО МИ ЗБЕРІГАТИМ ЕМО ІНФОРМАЦІЮ, ЯКУ ВИ НАДАЛИ?	ما هي المدة التي سنحتفظ فيها بالمعلومات التي تزودنا بها؟
COSA PUOI CHIEDERCI DI FARE CON LE INFORMAZIONI CHE CI HAI DATO/ QUALI OBBLIGHI ABBIAMO NEI TUOI CONFORNTI?	WHAT CAN YOU ASK US TO DO WITH THE INFORMATION YOU HAVE GIVEN US/WHAT OBLIGATIONS DO WE HAVE TO YOU?	QUE POUVEZ-VOUS NOUS DEMANDER DE FAIRE AVEC LES INFORMATIONS QUE VOUS NOUS AVEZ DONNÉES / QUELLES OBLIGATIONS AVONS-NOUS ENVERS VOUS?	¿QUÉ PUEDE PEDIRNOS QUE HAGAMOS CON LA INFORMACIÓN QUE NOS HA FACILITADO/ QUÉ OBLIGACIONES TENEMOS CON USTED?	Мы будем принимать решения от вашего имени	ЩО ВИ МОЖЕТЕ ПОПРОСИТИ НАС ЗРОБИТИ З ІНФОРМАЦІЮ, ЯКУ ВИ НАДАЛИ ?	ما هي التزاماتنا لراحتك؟
PRENDEREMO DECISIONI SUL TUO CONTO IN MODO AUTOMATICO?	WILL WE MAKE DECISIONS ABOUT YOU AUTOMATICALLY?	PRENDRONS-NOUS AUTOMATIQUEMENT DES DÉCISIONS VOUS CONCERNANT ?	¿TOMAREMOS DECISIONES SOBRE USTED AUTOMÁTICA MENTE?	Как мы будем защищать предоставленную вами информацию	ЧИ МОЖЕМО МИ АВТОМАТИЧНО ПРИЙМАТИ РІШЕННЯ ЩОДО ВАС?	هل سنتخذ قرارات بشأن حسابك تلقائياً؟
COME PROTEGGIAMO LE INFORMAZIONI CHE CI HAI DATO?	HOW DO WE PROTECT THE INFORMATION YOU HAVE GIVEN US?	COMMENT PROTÉGEONS-NOUS LES INFORMATIONS QUE VOUS NOUS AVEZ FOURNIES ?	¿CÓMO PROTEGEMOS LA INFORMACIÓN QUE NOS HA FACILITADO?		ЯК МИ ЗАХИСТИМО ІНФОРМАЦІЮ, ЯКУ ВИ НАДАЄТЕ?	كيف نحمي المعلومات التي تزودنا بها؟

A CHI PUOI RIVOLGERTI IN CASO DI NOSTRE MANCANZE?	WHO CAN YOU TURN TO IN CASE OF OUR FAILURES?	À QUI POUVEZ-VOUS VOUS ADRESSER EN CAS D'ÉCHEC DE NOTRE PART ?	¿A QUIÉN SE PUEDE RECURRIR EN CASO DE QUE FALLEMOS?			بمن يمكنك الاتصال في حالة وجود نقص لدينا؟
CHI È IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	WHO IS THE DATA PROTECTION OFFICER?	QUI EST RESPONSABLE DE LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES?	¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES?			

Di seguito una tabella che riporta la traduzione delle frasi più comuni per formulare l'informativa ex artt. 13 e 14 GDPR.

TABELLA N. 3							
QUESITO TABELLA 1	INFORMAZIONE DA RENDERE	INGLESE	FRANCESE	SPAGNOLO	RUSSO	UCRAINO	ARABO
A CHI STAI AFFIDANDO LE INFORMAZIONI SU DI TE?	NOI SIAMO	WE ARE	NOUS SOMMES	ESTAMOS	Мы	Ми є	نحن
PERCHÈ TI CHIEDIAMO QUESTE INFORMAZIONI?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CI SERVONO I TUOI DATI PER</li> <li>- POTERTI ACCOGLIERE NELLA NOSTRA STRUTTURA</li> <li>- FARTI MANGIARE SENZA PERICOLO</li> <li>- POTER TROVARE I</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- WE NEED YOUR DATA IN ORDER TO</li> <li>- ACCOMMODATE YOU IN OUR FACILITY</li> <li>- GET YOU SAFELY FED</li> <li>- BE ABLE TO FIND YOUR RELATIVES IN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- NOUS AVONS BESOIN DE VOS DONNÉES POUR</li> <li>- VOUS ACCUEILLIR DANS NOS LOCAUX</li> <li>- VOUS NOURRIR EN TOUTE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- NECESITAMOS SUS DATOS PARA</li> <li>- ALOJARLE EN NUESTRAS INSTALACIONES</li> <li>- ALIMENTARTE DE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ВАШИ ДАННЫЕ НЕОБХОДИМЫ НАМ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ</li> <li>- РАЗМЕСТИТЬ ВАС В НАШЕМ ЗДАНИИ</li> <li>- ОБЕСПЕЧИТЬ ВАС БЕЗОПАСНЫМ ПИТАНИЕМ</li> <li>- ИМЕТЬ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- НАМ ПОТРІБНІ ВАШІ ДАНІ ДЛЯ</li> <li>- МОЖЕТЕ ВІТАТИ ВАС В НАШІЙ СТРУКТУРИ</li> <li>- ДОЗАЙТЕ ЇСТИ БЕЗ НЕБЕЗПЕКИ</li> <li>- ВИ МОЖЕТЕ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نحن بحاجة إلى بياناتك من أجل</li> <li>- كن قادرًا على الترحيب بك في هيكلنا</li> <li>- دعك تأكل بدون خطر</li> <li>- ستكون قادرًا على العثور على أقاربك في حال كنت</li> </ul>

# FEDERPRIVACY

Gruppo di Lavoro per l'agevolazione dell'esercizio dei diritti dell'interessato

	<p>TUOI PARENTI NEL CASO TU LI STIA CERCANDO</p> <p>- POTERTI OFFRIRE LE CURE NECESSARIE</p>	<p>CASE YOU ARE LOOKING FOR THEM</p> <p>- BE ABLE TO OFFER YOU THE NECESSARY CARE</p>	<p>SÉCURITÉ</p> <p>- ÊTRE EN MESURE DE TROUVER VOS PROCHES AU CAS OÙ VOUS LES RECHERCHERIEZ</p> <p>- ÊTRE EN MESURE DE VOUS OFFRIR LES SOINS NÉCESSAIRES</p>	<p>FORMA SEGURA</p> <p>- PODER ENCONTRAR A SUS FAMILIARES EN CASO DE QUE LOS BUSQUE</p> <p>- PODER OFRECERLE LA ATENCIÓN NECESARIA</p>	<p>ВОЗМОЖНОСТЬ НАЙТИ СВОИХ РОДСТВЕННИКО В В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ВЫ ИХ ИЩЕТЕ</p> <p>- БЫТЬ В СОСТОЯНИИ ПРЕДЛОЖИТЬ ВАМ НЕОБХОДИМЫЙ УХОД</p>	<p>ЗНАЙТИ СВОЇХ РОДІЧНИХ, У ВИПАДКУ ЩО ЇХ ШУКАЄТЕ</p> <p>- ЩОБ МОГТИ ПРОПОЗНАТИ ВАМ ПОТРІБНУ ДОБОГУ</p> <p>- NAM POTRIBNI VASHI DANI DLYA</p> <p>- MOZHETE VITATY VAS V NASHIY STRUKTURUY</p> <p>- DOZAYTE YISTY BEZ NEBEZPEKY</p> <p>- VY MOZHETE ZNAYTY SVOYIKH RODICHNYKH, U VYPADKU SHCHO YIKH SHUKAYETE</p> <p>- SHCHOB MOHTY PROPOZNATY VAM POTRIBNU DOBOHU</p>	<p>تبحث عنهم</p> <p>- أن نكون قادرين على تقديم الرعاية اللازمة لك</p>
--	--	---	--	--	--	---	---

A CHI COMUNICHEREMO LE TUE INFORMAZIONI?	COMUNICHEREMO LE TUE INFORMAZIONI A	WE WILL SHARE YOUR INFORMATION WITH	NOUS COMMUNIQUERONS VOS INFORMATIONS A	COMUNICAREMOS SUS DATOS A	МЫ ПЕРЕДАЕМ ВАШУ ИНФОРМАЦИЮ А	МИ ПІДДАЄМО ВАШУ ІНФОРМАЦІЮ А	سنقوم بتوصيل معلوماتك أ
PER QUANTO TEMPO CONSERVEREMO LE INFORMAZIONI CHE CI HAI DATO?	- GIORNI - MESI - ANNI.	- DAYS - MONTHS - YEARS	- JOURS - MOIS - ANNEES	- DIAS - MESES - AÑOS	- ДНИ - МЕСЯЦЫ - ГОДЫ.	- ДНІ - МІСЯЦІ - РОКИ.	أيام الشهور أعوام
COSA PUOI CHIEDERCI DI FARE CON LE INFORMAZIONI CHE CI HAI DATO?	- HAI DIRITTO DI SAPERE QUALI INFORMAZIONI ABBIAMO SU DI TE - HAI DIRITTO DI OTTENERE CHE LE INFORMAZIONI SU DI TE SIANO MODIFICATE SE SONO SBAGLIATE, CANCELLATE SE POSSIBILE, USATE SOLO PER ALCUNE RAGIONI. - HAI DIRITTO DI OPPORTUNITÀ FATTO CHE USIAMO LE TUE INFORMAZIONI	- YOU HAVE THE RIGHT TO KNOW WHAT INFORMATION DO WE HAVE ABOUT YOU - YOU HAVE THE RIGHT TO HAVE THE INFORMATION ABOUT YOU CHANGED IF IT IS WRONG, ERASED IF POSSIBLE, USED ONLY FOR SOME REASONS. - YOU HAVE THE RIGHT TO OPPOSE THAT WE USE YOUR INFORMATION	- VOUS AVEZ LE DROIT DE SAVOIR QUELLES INFORMATIONS AVONS-NOUS SUR VOUS - VOUS AVEZ LE DROIT DE FAIRE MODIFIER LES INFORMATIONS VOUS CONCERNANT SI ELLES SONT INCORRECTES, LES EFFACER SI POSSIBLE, LES UTILISER UNIQUEMENT POUR CERTAINES RAISONS.	- USTED TIENE EL DERECHO DE SABER QUÉ INFORMACIÓN TENEMOS SOBRE USTED - USTED TIENE DERECHO A QUE LA INFORMACIÓN SOBRE USTED CAMBIE SI ES INCORRECTA, BORRADA SI ES POSIBLE, UTILIZADA SOLO PARA ALGUNAS	- ВЫ ИМЕЕТЕ ПРАВО ЗНАТЬ КАКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ВАС У НАС ЕСТЬ - ВЫ ИМЕЕТЕ ПРАВО НА ИЗМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ВАС, ЕСЛИ ОНА НЕВЕРНА, УДАЛЕНИЕ, ЕСЛИ ВОЗМОЖНО, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТОЛЬКО ПО НЕКОТОРЫМ ПРИЧИНАМ. - ВЫ ИМЕЕТЕ ПРАВО ПРОТИВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВАШЕЙ ИНФОРМАЦИИ	- ВИ МАЄТЕ ПРАВО ЗНАТИ ЯКА У МИ ПРО ВАС ІНФОРМАЦІЯ - ВИ МАЄТЕ ПРАВО НА ЗМІНЕНУ ІНФОРМАЦІЮ ПРО ВАС, ЯКЩО ВОНА НЕПРАВИЛЬНА, ВИДАЛЕНА, ЯКЩО МОЖЛИВО, ВИКОРИСТАНА ЛИШЕ З ДЕЯКИХ ПРИЧИН. - ВИ МАЄТЕ ПРАВО ПРОТИВИТИ ЩО МИ ВИКОРИСТОВ	- من حقك أن تعرف ما هي المعلومات التي لدينا عنك - يحق لك الحصول على المعلومات المتعلقة بتغييرك إذا كانت خاطئة ، ومحوها إذا كان ذلك ممكناً ، وتستخدم فقط لبعض الأسباب. - يحق لك الاعتراض على استخدامنا لمعلوماتك

			- VOUS AVEZ LE DROIT DE VOUS OPPOSER A CE QUE NOUS UTILISONS VOS INFORMATIO NS	RAZONES. - TIENE DERECHO A OPONERSE A QUE UTILICEMOS SU INFORMACI ÓN		УВАГИ ВАШУ ІНФОРМАЦІ Ю	
--	--	--	--	--	--	------------------------------	--

**NB:** porre la massima attenzione alla formulazione di EVENTUALI MODULI DI ESPRESSIONE DEL CONSENSO (ANCHE SE È DI DIFFICILE PROSPETTO IL RITENERE LIBERO UN CONSENSO CONFERITO DA UN INTERESSATO APPARTENENTE A QUESTA SOTTOCATEGORIA).

**NB:** porre la massima attenzione dell'indicare al meglio le misure poste a protezione dei dati personali e, soprattutto, porre la massima attenzione nella loro progettazione e messa in opera al fine di garantire che le stesse siano efficaci.

## PARTE QUARTA

### Declinazione pratica

Dal punto di vista dell'applicazione pratica, ciascun Titolare dovrà individuare le modalità migliori per garantire che le informazioni siano accessibili, oltre che leggibili e comprensibili.

Ad esempio, in presenza della necessità di informare persone che parlano differenti idiomi e che accedono alla data collection presso uno o più desk, sarà consigliabile inserire le informazioni di primo livello in un cartello posto in posizione ben leggibile e composto il più possibile da icone (Esempio sub "A" di cui al prosieguo) e somministrare le informazioni di secondo livello in flyers stampati per singolo idioma al momento della data collection o durante l'attesa (Esempio sub "B" di cui al prosieguo).



Esempio A) di struttura di informativa (primo livello)

ICONE ESPLICATIVE / LOGHI
---------------------------

Esempio B) di struttura di informativa (primo livello)

QUESITI LINGUA 1	ICONE ESPLICATIVE	RISPOSTE LINGUA 1	GRAFICA ESPLICATIVA
------------------	-------------------	-------------------	---------------------

QUESITI LINGUA 2	ICONE ESPLICATIVE	RISPOSTE LINGUA 2	GRAFICA ESPLICATIVA
------------------	-------------------	-------------------	---------------------

QUESITI LINGUA 3	ICONE ESPLICATIVE	RISPOSTE LINGUA 3	GRAFICA ESPLICATIVA
------------------	-------------------	-------------------	---------------------

QUESITI LINGUA 4	ICONE ESPLICATIVE	RISPOSTE LINGUA 4	GRAFICA ESPLICATIVA
------------------	-------------------	-------------------	---------------------

QUESITI LINGUA 5	ICONE ESPLICATIVE	RISPOSTE LINGUA 5	GRAFICA ESPLICATIVA
------------------	-------------------	-------------------	---------------------

QUESITI LINGUA 6	ICONE ESPLICATIVE	RISPOSTE LINGUA 6	GRAFICA ESPLICATIVA
------------------	-------------------	-------------------	---------------------

QUESITI LINGUA 7	ICONE ESPLICATIVE	RISPOSTE LINGUA 7	GRAFICA ESPLICATIVA
------------------	-------------------	-------------------	---------------------

Etc.

