



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

Francesca De Vito
Consigliere - XI Legislatura

Al Presidente del Consiglio Regionale del Lazio

On.le Marco Vincenzi

INTERROGAZIONE A RISPOSTA IMMEDIATA

Oggetto: applicazione della normativa GDPR (Protezione dati sensibili) nell'appalto vinto dal raggruppamento RTI guidato dalla GPI di Taranto per il servizio Recup del Sistema Sanitario del Lazio. *Gestione privacy nell'outsourcing ICT e responsabilità del subappaltatore quando venga a trattare dati personali riconducibili al committente.*

VISTO

il regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati costituisce il quadro giuridico per il trattamento dei dati personali da parte della Corte;

l'articolo 28 del GDPR che prevede qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del titolare del trattamento, quest'ultimo ricorra unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del presente regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.

PREMESSO CHE

Con gara comunitaria indetta con determina G07699 del 22/06/2015, la Committente Regione Lazio ha indetto la gara per il Servizio CUP Regione Lazio, suddividendola in n.4 lotti.

In data 27/10/2017, la Commissione giudicatrice ha assegnato il lotto 1 (RMB, RMH,PTV) al raggruppamento guidato dalla SDS di Taranto. Gli altri lotti sono stati assegnati al raggruppamento guidato dalla GPI di Trento.



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

La Società in raggruppamento RTI, la GPI è quindi subentrata in seguito al cambio di appalto firmato al termine di un incontro tra i rappresentanti della Regione Lazio con le associazioni sindacali di Cgil, Cisl e Uil.

La GPI è una delle due società private che ha vinto il bando Cup. In passato si era già aggiudicata un appalto di 71 milioni di Euro per software e servizi di call-center, CUP, Recup Sanità della Regione Lazio e per gli sportelli di 13 Aziende Sanitarie e Ospedaliere. La GPI è una Holding multinazionale rappresentata in Trentino Alto Adige da una SpA.

La Sds srl, altra società della RTI con la GPI, ha in appalto alcuni servizi esternalizzati dalla Regione Lazio, Questa società è stata recentemente coinvolta in un'indagine relativa ad un caso di parentopoli presso la Asl di Taranto. Su "Il corriere del Giorno" il 10 aprile 2018 sono stati pubblicati tutti i nomi dei parenti illustri assunti dalla SDS per l'ASL Taranto, fra cui molti esponenti del Partito Democratico e familiari.

Da quella data ci sono state lunghe attese al numero ReCup della Regione Lazio, lo 06.9939, tanto che Lazio Crea S.p.A. ha scritto una lettera alla società RTI GPI nella quale conferma di aver ricevuto numerose *«lamentele da parte dei cittadini che non riescono ad accedere al servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie ReCup»* e richiede al nuovo gestore *«di mettere in atto ogni soluzione al fine di risolvere le eventuali problematiche e disagi riscontrati dagli assistiti e di fornirci urgentemente informazioni puntuali circa gli interventi eseguiti in relazione alle segnalazioni riscontrate»* e aggiunge che *«qualora fosse necessario, si riserva di tutelare ogni suo diritto e quello dell'Amministrazione regionale nessuno escluso, oltre la valutazione del rispetto dei livelli di servizio previsti dal contratto richiamato»*;

La Regione Lazio nel corso degli ultimi anni ha sempre più esternalizzato (privatizzato) servizi essenziali quali le mense degli ospedali, le pulizie, le prenotazioni telefoniche e presso gli sportelli di visite ed esami, e anche servizi non sanitari come i vettori energetici e la manutenzione.

Le esternalizzazioni hanno avuto come effetto un aumento della spesa pubblica per la Regione Lazio, e sono state utilizzate come strumento per bypassare il commissariamento e il rientro dal deficit sanitario, poiché i costi del personale sono stati spostati nella voce "beni e servizi".

Dalle esternalizzazioni ci guadagnano le cooperative e le aziende che vincono l'appalto, troppo spesso giocato al massimo ribasso. Per garantire costi così bassi, non solo tagliano sulla qualità dei materiali utilizzati e sullo stipendio del personale (e ritardi nel pagamento), ma mantengono condizioni di lavoro ai limiti della sopportazione con turni estenuanti e scarso rispetto per il diritto a ferie e malattia, in più interrompono rapporti di lavoro tra Asl e dipendente precario, per sostituirlo con il personale della ditta appaltatrice;



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

CONSIDERATO CHE

Il Gruppo Gpi, società trentina quotata sul mercato MTA leader nei sistemi informativi e servizi per la sanità e il sociale, si è aggiudicata la gara d'appalto per la gestione multicanale del servizio ReCUP della Regione Lazio;

Il valore di aggiudicazione è pari a 32,4 milioni per 24 mesi, rinnovabile per altri 24, per un totale di 64,8 milioni di euro. Il raggruppamento temporaneo di imprese è guidato da Contact Care Solutions (70%), società controllata al 100% dal Gruppo Gpi, affiancata dalla cooperativa aCapo (30%);

Prosegue in continuità la gestione da parte del Gruppo Gpi, già gestore del servizio negli ultimi due anni, e che ora, alla guida di un nuovo Rti, si è aggiudicato l'appalto grazie a un elevato punteggio sulla qualità del progetto presentato;

Il servizio ReCUP gestisce il Centro Unico di Prenotazione delle prestazioni del servizio sanitario regionale, sul quale convergono, attraverso vari canali, le richieste di prenotazione da erogarsi presso tutte le strutture sanitarie pubbliche della Regione Lazio, oltre a quelle private accreditate. Il servizio copre un bacino di utenza di quasi 6 milioni di cittadini e a oggi impiega circa 800 operatori (personale dell'attuale RTI);

L'appalto prevede, in particolare, l'esecuzione delle attività di coordinamento tecnico-organizzativo, la gestione e l'erogazione del servizio di ReCUP da intendersi come insieme di beni, tecnologie ICT, servizi di Contact Center e attività volte a garantire la semplificazione dell'accesso alle prestazioni sanitarie erogate dal Servizio Sanitario Regionale (SSR) della Regione Lazio, nonché la rilevazione della disponibilità dei posti letto offerti dal SSR. L'infrastruttura software e la centrale telefonica saranno mantenute, potenziate ed evolute per garantire una sempre maggiore efficienza oltre che una semplificazione dell'accesso multi-canale al servizio (telefono, web, app);

i consulenti amministrativi vaccinali assunti direttamente dalle amministrazioni Comunali costano molto meno rispetto all'outsourcing dei servizi offerti dalla Regione Lazio per la gestione dei flussi informativi COVID -19.

RITENUTO CHE

Il responsabile del trattamento, ai sensi del **Regolamento UE** relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali, (**GDPR**), è la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo **che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento.**

A titolo esemplificativo, possono essere considerati responsabili esterni di un'organizzazione:

- Consulente del lavoro;
- Commercialista;
- Fornitore di servizi di manutenzione di sistemi informatici;
- Fornitore di servizi cloud;
- Consulente aziendale esterno.



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

L'articolo 28 del GDPR precisa che il responsabile del trattamento **deve presentare delle garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate** in modo tale da garantire la tutela dei diritti dell'interessato. Inoltre, il responsabile deve essere **vincolato al titolare** del trattamento **tramite un contratto o da altro atto giuridico** a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che stipuli la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del titolare del trattamento.

Il contratto o altro atto giuridico deve prevedere, in particolare, che il responsabile del trattamento: **tratti i dati personali soltanto su istruzione documentata del titolare del trattamento**, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il responsabile del trattamento; in tal caso, il responsabile del trattamento informa il titolare del trattamento circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;

- garantisca che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali **si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza**;
- **adotti misure tecniche e organizzative adeguate per garantire la sicurezza del trattamento**, (articolo 32);
- non ricorra ad un altro responsabile senza previa **autorizzazione scritta, specifica o generale, del titolare del trattamento**, (articolo 28, par. 2 e 4);
- tenendo conto della natura del trattamento, **assisti il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate**, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di **dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato**;
- **assisti il titolare** del trattamento nel garantire il rispetto degli **obblighi di sicurezza**, notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo, comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato, valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e consultazione preventiva, (articoli da 32 a 36), tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;
- **su scelta del titolare del trattamento, cancelli o gli restituisca tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancelli le copie esistenti**, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;
- **metta a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi** di cui al presente articolo e consenta e contribuisca alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.

La designazione del responsabile esterno da parte del titolare del trattamento avviene principalmente tramite **nomina scritta con carta intestata dell'azienda/ente**, oppure con **accordo per il trattamento di dati personali, (data processing agreement)**. La seconda soluzione viene adottata spesso dai provider di servizi digitali. Il contratto e l'accordo includono spesso sub-allegati che contengono la lista dei sub-responsabili e l'elenco delle misure di sicurezza che il responsabile deve adottare.



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

In alcuni casi, il titolare richiedere al responsabile di compilare **appositi questionari** per verificare che quest'ultimo sia **conforme al GDPR** e può chiedere che vengano **fornite evidenze** a riprova di quanto dichiarato.

in marzo 2021 la regione Lazio, come titolare del trattamento dati, è stata oggetto di sanzione di euro 75.000 da parte del Garante Privacy per la mancata designazione come responsabile trattamenti di una società cooperativa a cui è stata affidata la gestione delle prenotazioni delle prestazioni sanitarie.

Per tutto ciò premesso e considerato si

INTERROGA

Il Presidente della Regione Lazio, On.le Nicola Zingaretti e l'assessore alla Sanita, On.le Alessio D'Amato per sapere

come intendano garantire la **riservatezza** dei soggetti terzi, che inerisce alla sfera degli assetti privatistici e si traduce, in ultima analisi, nella necessità di garantire la segretezza dei c.d. **dati sensibili**, quali risultano individuati e definiti dal legislatore nella normativa di riferimento, che specificamente contiene la disciplina della protezione dei dati personali, in merito alla mole di dati gestiti dalla RTI GPI in ambito sanitario e nella gestione dei flussi informativi tra Asl e RTI GPI vista già la sanzione di 75.000 euro avuta dal Garante della Privacy per la mancata designazione nell'appalto affidato per la gestione delle prenotazioni delle prestazioni sanitarie, del responsabile esterno della protezione dei dati.

Francesca De Vito