



Ministero della cultura

DIPARTIMENTO PER L'AMMINISTRAZIONE GENERALE
DIREZIONE GENERALE DIGITALIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

Circolare del Data Protection Officer

Responsabile della Protezione dei dati del Ministero della Cultura [decreto ministeriale di nomina del DPO n. 48 del 30/01/2026]

Oggetto: INDICAZIONI DEL DPO SULLA GESTIONE DEI COOKIE E DEGLI ALTRI STRUMENTI DI TRACCIAMENTO.

Nell'ambito delle funzioni di sorveglianza e consulenza attribuite al Responsabile della protezione dei dati, si forniscono le seguenti indicazioni in merito alla corretta gestione dei cookie e degli altri strumenti di tracciamento utilizzati sui siti e servizi digitali del Ministero della cultura, inclusi:

- portali istituzionali e tematici;
- siti web di musei, archivi, biblioteche e istituti culturali;
- piattaforme di biglietteria online e prenotazione;
- servizi digitali per utenti, visitatori e studiosi.

Le indicazioni tengono conto del quadro normativo vigente e delle Linee guida del Garante del 10 giugno 2021 (in allegato), che hanno rafforzato i requisiti di trasparenza, consenso e responsabilizzazione del titolare.

Nel contesto del Ministero, l'utilizzo di cookie e strumenti di tracciamento presenta alcune peculiarità rilevanti:

- la presenza di una **pluralità di siti e sottodomini**, spesso gestiti da istituti periferici;
- l'integrazione con **servizi di terze parti** (ad esempio piattaforme di ticketing, sistemi di pagamento, mappe, contenuti multimediali);
- la necessità di garantire **accessibilità e fruizione pubblica del patrimonio culturale**, evitando barriere all'accesso;
- la possibile presenza di **utenti vulnerabili o occasionali**, inclusi turisti e minori.

Tali elementi impongono un approccio particolarmente attento, orientato alla semplificazione dell'esperienza utente e alla piena conformità normativa.

I cookie e gli altri strumenti di tracciamento utilizzati nei siti del Ministero possono essere ricondotti, in via generale, a due categorie:

- **strumenti tecnici**, necessari al funzionamento dei servizi digitali (ad esempio gestione sessioni, autenticazione, prenotazioni etc.);
- **strumenti non tecnici**, utilizzati per finalità ulteriori (ad esempio statistiche avanzate, analisi del comportamento degli utenti etc.).





Ministero della cultura

DIPARTIMENTO PER L'AMMINISTRAZIONE GENERALE
DIREZIONE GENERALE DIGITALIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

Nel progettare e gestire i siti e le piattaforme digitali, il Ministero deve assicurare il rispetto dei principi del GDPR, in particolare:

- **limitazione delle finalità:** utilizzo dei cookie solo per scopi determinati e legittimi;
- **minimizzazione:** evitare l'uso di strumenti non necessari;
- **privacy by design e by default:** configurare i servizi in modo da non attivare automaticamente cookie non tecnici;
- **trasparenza:** fornire informazioni chiare e comprensibili, anche a utenti non esperti.

Nel contesto pubblico, assume rilievo anche il principio di **proporzionalità**, evitando trattamenti invasivi rispetto alla finalità istituzionale.

Portali istituzionali e siti informativi

Per i siti a prevalente **funzione informativa:**

- è generalmente sufficiente l'uso di **cookie tecnici**;
- eventuali strumenti statistici devono essere configurati in modalità **anonimizzata** o comunque tali da non richiedere consenso;
- l'informativa può essere integrata nella privacy policy.

Siti di musei e istituti culturali

Per i siti di musei e luoghi della cultura:

- occorre prestare attenzione all'integrazione di contenuti esterni (ad esempio video, mappe, social);
- tali integrazioni possono comportare **trasferimento di dati a terze parti**;
- in tali casi è necessario prevedere:
 - ✓ blocco preventivo dei contenuti fino al consenso;
 - ✓ informativa chiara sulle terze parti coinvolte.

Servizi integrati con fornitori esterni

Nel caso di servizi gestiti da terze parti:

- è necessario verificare i ruoli (titolare/responsabile);
- devono essere formalizzati i rapporti contrattuali ex art. 28 GDPR;
- il Ministero deve assicurare che le soluzioni adottate siano conformi alle Linee guida.

Banner e gestione del consenso

Nei casi in cui siano utilizzati cookie non tecnici, i siti devono prevedere un sistema di gestione del consenso conforme, che:

- consenta di accettare o rifiutare con pari facilità;
- non utilizzi meccanismi coercitivi (cookie wall);
- permetta scelte granulari;
- renda sempre possibile modificare le preferenze.

Lo scorrimento della pagina non può essere considerato una modalità valida di consenso





Ministero della cultura

DIPARTIMENTO PER L'AMMINISTRAZIONE GENERALE
DIREZIONE GENERALE DIGITALIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

Si evidenzia, in linea con le indicazioni del Garante, che **qualora i siti del Ministero utilizzino esclusivamente cookie tecnici**, inclusi strumenti di analisi statistica configurati in modo tale da produrre dati **in forma aggregata e non riconducibile all'utente**, non è richiesto il consenso dell'interessato, restando fermo il solo obbligo di fornire un'adeguata informativa.

Diversamente, nei casi in cui siano utilizzati cookie o altri strumenti di tracciamento per finalità ulteriori, il sito dovrà prevedere un **banner di raccolta del consenso** conforme ai requisiti normativi, che contenga almeno:

- l'indicazione dell'utilizzo di cookie tecnici e, ove presenti, di cookie o strumenti di profilazione, con le relative finalità;
- un comando per **accettare tutti i cookie**;
- un comando per **rifiutare o chiudere il banner senza prestare il consenso**, mantenendo le impostazioni predefinite;
- un link all'**informativa estesa (cookie policy)**;
- un collegamento a un'area dedicata che consenta all'utente di effettuare **scelte granulari** e di modificare o revocare in ogni momento le preferenze espresse.

Resta inteso che il consenso deve essere libero, specifico e inequivocabile e non può essere desunto da comportamenti impliciti, quali il semplice scorrimento della pagina.

Informativa e comunicazione agli utenti

L'informativa deve essere:

- **facilmente accessibile da ogni pagina**;
- **redatta con linguaggio semplice e comprensibile**;
- **strutturata su più livelli (breve + estesa)**;
- **adeguata anche a utenti internazionali (eventualmente multilingua)**.

Nel contesto culturale, è opportuno privilegiare un approccio educativo e trasparente, coerente con la funzione pubblica dell'ente.

Sistemi di biglietteria online e prenotazione

Con specifico riferimento ai sistemi di biglietteria online e alle piattaforme di prenotazione, si evidenzia che, in molti casi, il Ministero si avvale di soggetti terzi cui viene affidata la gestione operativa dei servizi, comprensiva, a titolo esemplificativo, delle attività di:

- prenotazione degli accessi;
- vendita dei titoli di ingresso;
- gestione dei pagamenti;
- emissione di fatture o documenti fiscali;
- gestione dell'assistenza all'utenza.

In tali ipotesi, qualora il soggetto terzo **determini in autonomia le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali degli utenti**, in particolare per quanto attiene agli aspetti commerciali, amministrativi e fiscali connessi alla vendita dei biglietti, si ritiene opportuno qualificare tale soggetto come **titolare autonomo del trattamento**.





Ministero della cultura

DIPARTIMENTO PER L'AMMINISTRAZIONE GENERALE
DIREZIONE GENERALE DIGITALIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

Tale qualificazione risulta coerente con i principi del Regolamento (UE) 2016/679, nella misura in cui:

- il trattamento dei dati personali (ad esempio dati identificativi, dati di pagamento, dati fiscali) è effettuato per finalità proprie del soggetto terzo;
- il soggetto terzo assume decisioni autonome in merito ai mezzi del trattamento (piattaforma, sistemi di pagamento, strumenti di sicurezza, ecc.);
- il rapporto con l'utente finale si configura, almeno in parte, come diretto.

Resta fermo che:

- il Ministero dovrà comunque assicurare la **trasparenza nei confronti degli utenti**, chiarendo nei propri siti istituzionali il ruolo del soggetto terzo e rinviando alla relativa informativa privacy;
- dovranno essere attentamente valutati i casi in cui possano configurarsi **trattamenti ulteriori o congiunti**, che richiedano una diversa qualificazione (ad esempio contitolarità o nomina a responsabile del trattamento);
- dovrà essere verificata la conformità delle piattaforme utilizzate anche con riferimento all'uso di cookie e strumenti di tracciamento.

Si raccomanda, pertanto, di procedere caso per caso a una **valutazione sostanziale dei ruoli**, evitando qualificazioni meramente formali e assicurando coerenza con l'effettivo assetto delle responsabilità.

Conclusioni e raccomandazioni del DPO

Alla luce delle Linee guida del Garante del 10 giugno 2021, si raccomanda che tutti i siti e servizi digitali del Ministero della Cultura adottino una gestione dei cookie e degli altri strumenti di tracciamento conforme ai principi di liceità, trasparenza, minimizzazione e accountability.

In particolare, si evidenzia che, qualora siano utilizzati **esclusivamente cookie tecnici**, anche in combinazione con strumenti di analisi statistica configurati in modo da produrre dati **aggregati e non riconducibili all'utente**, non è richiesto il consenso, restando fermo l'obbligo di fornire un'adeguata informativa.

Diversamente, nei casi in cui siano impiegati cookie o strumenti di tracciamento per finalità ulteriori, dovrà essere acquisito un **consenso libero, specifico, informato e inequivocabile**, evitando qualsiasi forma di condizionamento della volontà dell'utente e garantendo la possibilità di rifiuto e revoca con la stessa semplicità.

Il relativo banner di raccolta del consenso dovrà essere progettato in modo chiaro e accessibile e contenere almeno:

- l'indicazione dell'utilizzo di cookie tecnici e, ove presenti, di cookie di profilazione o altri strumenti analoghi, con le relative finalità;
- un comando per accettare tutti i cookie;
- un comando per rifiutare o chiudere il banner senza prestare il consenso;
- il link all'informativa estesa;
- l'accesso a un'area per la gestione granulare delle preferenze e la loro eventuale modifica.



Ministero della cultura

DIPARTIMENTO PER L'AMMINISTRAZIONE GENERALE
DIREZIONE GENERALE DIGITALIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

Si raccomanda inoltre di:

- privilegiare soluzioni tecniche non invasive, in coerenza con la natura pubblica e istituzionale dei servizi;
- verificare attentamente l'utilizzo di servizi e contenuti di terze parti, chiarendo i rispettivi ruoli;

Una gestione corretta dei cookie costituisce non solo un obbligo normativo, ma anche un elemento essenziale per garantire la fiducia degli utenti e la trasparenza dell'azione amministrativa, in coerenza con le finalità istituzionali del Ministero della cultura.

Il Responsabile della protezione dei dati
Ing. Nicola Barberini

rpd@cultura.gov.it

