

Una richiesta di informazioni di routine si trasforma in un caso di potenziale violazione della privacy e di mancanza di sensibilità verso l'universo delle disabilità. È quanto accaduto tra Marco Macrì, vigile del fuoco genovese e padre di un bimbo disabile, e Gardaland, il celebre parco divertimenti italiano. La vicenda ha inizio con una semplice email inviata a Gardaland da Macrì, che annunciava una visita familiare a settembre e chiedeva chiarimenti su bigliettazione, accesso prioritario e strutture alberghiere sensibili ai bisogni del figlio, specificando la condizione di disabilità. In risposta, il Customer Care di Gardaland lo ha avvertito che, per valutare la richiesta, il parco **chiede espressamente l'invio di una «certificazione di disabilità» che sia «completa di diagnosi»**, specificando di aver bisogno del **verbale 104 INPS completo senza omissis**. Da qui la protesta di Macrì, che ha contattato *L'Indipendente* per fare luce sul caso, segnalando l'accaduto al Garante della Privacy.

«Per poter valutare la Sua richiesta in anticipo, La invitiamo cortesemente ad **inoltrarci in allegato la certificazione di disabilità in Suo possesso (verbale 104 INPS completo, NO OMISSIS, NO Disability Card) completa di diagnosi**. Una volta ricevuto quanto richiesto, inoltreremo la documentazione all'Ufficio preposto, che procederà alla valutazione del caso». Questo il contenuto della mail inviata da un impiegato di Gardaland a Macrì, visionata da *L'Indipendente*. Il genitore del bambino disabile ha risposto in maniera molto dura, accusando il Parco divertimenti di aver messo in atto una «prassi totalmente inappropriata e chiaramente in contrasto con le normative sulla privacy». La richiesta del parco, quindi, viene tacciata dal vigile del fuoco di essere «**invasiva, contraria alla legge e profondamente indelicata**». Secondo la denuncia di Macrì, risulta in palese contrasto con il GDPR (che protegge i dati sanitari come categorie particolarmente sensibili), bypassando del tutto lo strumento della Disability Card, istituita proprio per «**tutelare la privacy delle persone con disabilità**» senza dover «divulgare informazioni personali e delicate».

In seguito a questa presa di posizione, Gardaland ha replicato attraverso un altro impiegato, cercando di chiarire le proprie ragioni. La richiesta della certificazione completa viene motivata con l'**esigenza di garantire la massima sicurezza e di erogare servizi aggiuntivi**, come l'accesso prioritario, solo a chi ne ha effettivo diritto. Il parco spiega di avere un ufficio dedicato (Welcome Desk) per personalizzare l'esperienza e che, nel caso di disabilità non visibili, **la certificazione sarebbe l'unico modo per accertare l'eligibilità ai servizi**. Pur ammettendo di accettare la Disability Card per la sola emissione del biglietto d'ingresso, il parco ne esclude l'utilizzo per la valutazione dell'accesso prioritario.

«Al cinema, nei musei, allo stadio è **sufficiente esibire la Disability Card europea**,

strumento ufficiale riconosciuto dall'UE e dallo Stato italiano per attestare la condizione senza rivelare dati sensibili - dice Macrì a *L'Indipendente* -. La prassi di Gardaland appare dunque in contrasto con le normative europee e italiane». Macrì aggiunge che il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e il Codice della Privacy (D.lgs. 196/2003) «stabiliscono che i dati sanitari sono "categorie particolari di dati personali", trattabili solo con garanzie rafforzate e in stretta necessità» e dunque «**chiederli via email non cifrata è una palese violazione delle regole di sicurezza**». «Aggiungo che la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia nel 2009 - conclude Macrì - sancisce il diritto di accedere alla vita culturale, ricreativa e al tempo libero senza discriminazioni né umiliazioni burocratiche». Per questo motivo, il vigile del fuoco **ha inviato una PEC al Garante della Privacy** chiedendo «un intervento urgente a tutela della riservatezza e della dignità delle persone con disabilità».

Che quella denunciata da Marì sia **una prassi consolidata da parte di Gardaland** è ampiamente riscontrabile visionando le [recensioni online](#) dell'esperienza del Parco divertimenti. «Ferragosto a Gardaland con un figlio disabile, doveva essere una bella giornata di divertimento, invece... - scrive Roberta G. sul portale Tripadvisor -. Ci presentiamo con i biglietti per tutta la famiglia e all'ingresso riservato ai disabili con l'intento di chiedere il salta coda ci viene chiesta documentazione che attesta la disabilità. Presentiamo la disability card come già fatto in altri parchi divertimento e sempre accettata, ci viene chiesto il verbale di invalidità, lo presentiamo con le scritte OMISSIS, il ragazzo ci chiede quello con la diagnosi. Al che **protestiamo per violazione della privacy, ma l'addetto dice che devono averlo, altrimenti niente salta-coda** (ricatto?)». In un altro commento, pubblicato nel mese di giugno, si legge: «Ho portato i miei nipoti al parco divertimento di Gardaland. Qui ho mostrato agli addetti la Disability Card ed ho chiesto cortesemente un salta fila, che mi è stato negato: **chiedevano il verbale cartaceo della commissione medica dove sono scritte le patologie e credo che la richiesta vada al di là del consentito (Privacy)**. Ma veramente pensate che a 75 anni sia partito da Roma per scroccare un ingresso gratuito e divertirmi a fare interminabili file, ed attendere i miei nipoti che fruiscono e partecipano ai vari eventi sotto il sole?».



Privacy violata e inclusione negata: la prassi di Gardaland verso i bambini con disabilità

Stefano Baudino

Laureato in Mass Media e Politica, autore di dieci saggi su criminalità mafiosa e terrorismo.

Interviene come esperto esterno in scuole e università con un modulo didattico sulla storia di Cosa nostra. Per *L'Indipendente* scrive di attualità, politica e mafia.