Garante Privacy – No a software che controlla gli operatori

4 Aprile 2018

Pubblicato sul sito del Garante per la protezione dei dati personali, nella Newsletter n. 439 del 29 marzo scorso, il provvedimento n. 139 dell'8 marzo 2018, con il quale l'Autorità ha dichiarato illecito il trattamento dei dati personali dei dipendenti di un call center, a fronte dell'utilizzo, da parte della società, di un software gestionale (CRM), senza preventiva informativa né accordo sindacale.

In particolare, a seguito di una specifica segnalazione e a fronte delle verifiche effettuate, è emerso che la società si è avvalsa di un sistema CRM che, oltre a favorire una *"gestione più efficiente dei contatti con la clientela"*, consente operazioni di trattamento di dati personali relativi anche agli operatori addetti al call center.

E' stato rilevato, inoltre, che non era stata fornita idonea informativa ai dipendenti sulle modalità e le specifiche finalità del trattamento, in quanto nella documentazione fornita non vi erano informazioni chiare e dettagliate circa la raccolta e le caratteristiche dell'effettivo trattamento dei dati personali.

Tale sistema, infatti, consente non solo l'associazione della chiamata con l'anagrafica del cliente, ma anche ulteriori *"elaborazioni"* che riconducono anche all'attività degli operatori (raccolta, registrazione/memorizzazione di dati personali, con possibilità di estrazione di reportistica).

Inoltre, il sistema così configurato non può essere considerato *"strumento di lavoro utilizzato dal lavoratore per rendere la prestazione lavorativa",* ai sensi dell'art. 4 della L. n. 300/1970 ma, piuttosto, come strumento organizzativo dal quale può indirettamente derivare un controllo a distanza dell'attività dei lavoratori, con conseguente necessità di attivazione delle procedure previste (accordo sindacale o autorizzazione INL).

In conclusione, il Garante ha dichiarato illecito il trattamento, con conseguente inutilizzabilità dei dati, disponendo, con effetto immediato, il divieto dell'ulteriore trattamento dei dati personali