



Lunedì 13/12/2021

## **Privacy e sistemi con di controllo a distanza dei lavoratori: cosa dice il Garante**

A cura di: AteneoWeb S.r.l.

Il Garante per la protezione dei dati personali ha sanzionato una società di trasporto pubblico, a seguito del reclamo di un proprio dipendente, per aver utilizzato sistemi di monitoraggio del personale tramite il sistema di gestione delle telefonate del call center dedicato al customer care, giustificando l'utilizzo di tali strumenti con la necessità di verificare gli standard qualitativi e di gestire eventuali reclami, e precisando di averne informato i lavoratori e i sindacati.

Da un'attività ispettiva, però, è risultato che i dipendenti, in realtà, non fossero stati adeguatamente informati, e che il sistema utilizzato non si limitasse alla semplice gestione delle telefonate, ma consentisse la registrazione, il riascolto delle telefonate e la conservazione per un tempo imprecisato anche di altre informazioni relative all'attività lavorativa del singolo operatore (ad es. la durata delle telefonate, i numeri contattati, la data e ora della chiamata).

Le caratteristiche dello strumento utilizzato, inoltre, lo configuravano come un'attività di controllo a distanza dei dipendenti, e, dunque, non lo rendevano classificabile come semplice "strumento di lavoro", richiedendo per la sua implementazione uno specifico accordo sindacale o, in alternativa, l'autorizzazione dell'Ispettorato.

Non è possibile, precisa quindi il Garante, attivare sistemi con funzioni di controllo a distanza dei lavoratori senza aver adottato tutte le tutele previste dallo Statuto dei lavoratori e dal Codice privacy.

<https://www.garanteprivacy.it>