

Garante privacy e divieto di controllo massivo e conservazione illimitata delle email

Il Garante per la protezione dei dati personali, nella newsletter n. 439 del 29 marzo 2018, si è pronunciato circa il trattamento di dati personali effettuato sugli account di posta elettronica aziendale, confermando il divieto al controllo massivo e alla conservazione senza limite delle email.

.....

Il Garante della privacy, nell'interessante Newsletter in oggetto, è tornato a parlare di un argomento molto delicato quale il controllo delle email aziendali e la loro conservazione e il controllo a distanza dei lavoratori mediante marketing software.

Nel particolare, il Garante ha vietato ad una società il trattamento di dati personali effettuato sulle email aziendali dei dipendenti in violazione della normativa sulla protezione dei dati e di quella sulla disciplina lavoristica. La società dovrà ora limitarsi a conservare i dati a fini di tutela dei diritti nel giudizio pendente.

Il fatto

L'Autorità è intervenuta a seguito della segnalazione di una organizzazione sindacale e di alcuni dipendenti addetti ad un call center. Dagli accertamenti effettuati è emerso che la società aveva adottato un sistema che non si limitava ad associare, come sostenuto dalla società, la chiamata e l'anagrafica del cliente per facilitare la gestione della richiesta dell'abbonato: il controllo delle email aziendali consentiva "ulteriori elaborazioni" quali le memorizzazioni di dati personali degli operatori ed estrazione di report.

Il Garante ha accertato, infatti, che la società trattava in modo illecito i dati personali contenuti nelle email in entrata e in uscita, anche di natura privata e goliardica, scambiate dal lavoratore con alcuni colleghi e collaboratori. I dati raccolti nel corso di un biennio erano poi stati utilizzati per contestare un provvedimento disciplinare cui era seguito il licenziamento del dipendente poi annullato dal giudice del lavoro.

La società, quindi, era in grado di risalire all'identità del dipendente attraverso l'associazione del "codice operatore" con altre informazioni relative alla sua attività lavorativa, come ad esempio il tipo di operazione svolta, la durata della chiamata, data e orario di termine della chiamata. Lo stesso poteva avvenire mediante l'eventuale incrocio tra informazioni conservate in sistemi separati.

Addirittura il software permetteva di ricostruire anche indirettamente l'attività svolta da centinaia di operatori del call center.

Per questo motivo rappresentava un sistema di controllo, anche se potenziale e indiretto, dell'attività lavorativa. In aggiunta, oltre alla disciplina di protezione dati, il sistema violava anche la disciplina lavoristica sull'impiego di strumenti dai quali possa derivare il controllo a distanza dei lavoratori.

Ne derivava che il sistema di controllo delle email, contrariamente a quanto affermato dalla società, non poteva essere considerato uno "strumento di lavoro", cioè non serviva per la sola gestione del contatto con il cliente e dunque utilizzato dall'operatore per rendere la prestazione, ma rientrava piuttosto – a parere del Garante – tra gli "strumenti organizzativi" per soddisfare esigenze organizzative e produttive del datore di lavoro. Da questi quindi ne poteva derivare il controllo a distanza dei lavoratori.

La decisione

Il Garante della Privacy ha disposto il divieto alla società.

Nel disporre il divieto l'Autorità ha rilevato numerose e gravi violazioni. Nel particolare, l'Autorità definiva che la società non aveva fornito ai dipendenti alcuna informazione su modalità e finalità di raccolta e conservazione dei dati relativi all'uso della posta elettronica, né con una informativa individualizzata né attraverso la policy aziendale. Un comportamento in contrasto con l'obbligo della società di informare i lavoratori riguardo alle caratteristiche essenziali dei trattamenti effettuati, comprese le operazioni che possono svolgere gli amministratori di sistema (ad es., accesso ai contenuti delle email). La società, inoltre, conservava in modo sistematico i dati esterni e il contenuto di tutte le email scambiate dai dipendenti per l'intera durata del rapporto di lavoro e anche dopo la sua interruzione, violando così i principi di liceità, necessità e proporzionalità stabiliti dal Codice privacy.

Il Garante, inoltre, ha fornito alcune linee guida per una corretta gestione dell'email dei lavoratori: l'azienda avrebbe potuto agire in modo più efficiente e più rispettoso della riservatezza dei lavoratori predisponendo dei sistemi di gestione documentale in grado di individuare selettivamente i documenti che avrebbero dovuto essere via via archiviati. Quindi, ha concluso il Garante, la conservazione estesa e sistematica delle mail, la loro memorizzazione per un periodo indeterminato e comunque amplissimo, nonché la possibilità per il datore di lavoro di accedervi per finalità indicate in astratto (ad es. difesa in giudizio, perseguimento di un interesse legittimo) consente il controllo dell'attività dei dipendenti. Tale controllo è vietato dalla disciplina di settore che non autorizza, anche dopo le modifiche del Jobs Act, verifiche massive, prolungate e indiscriminate. Il datore di lavoro infatti pur potendo controllare l'esatto adempimento della prestazione e il corretto uso degli strumenti di lavoro deve sempre salvaguardare la libertà e la dignità dei dipendenti.

In definitiva

E' ingiustificata la raccolta a priori di tutte le email in vista di futuri ed eventuali contenziosi. Il Garante ha ribadito infatti che la conservazione deve riferirsi a contenziosi in atto o a situazioni precontenziose e non a ipotesi astratte e indeterminate.

L'Autorità ha ritenuto, infine, non conforme alla legittima aspettativa di riservatezza della corrispondenza l'accesso della società alle email in ingresso sull'account aziendale dopo il licenziamento del lavoratore. Al cessare del rapporto di lavoro la casella di posta elettronica deve essere disattivata e rimossa e al suo posto di devono attivare eventuali account alternativi.