



Trattamento di dati personali dei dipendenti effettuato attraverso la localizzazione di dispositivi smartphone. Verifica preliminare richiesta da Ericsson Telecomunicazioni s.p.a. - 11 settembre 2014

Registro dei provvedimenti
n. 401 dell'11 settembre 2014

IL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

NELLA riunione odierna, in presenza del dott. Antonello Soro, presidente, della dott.ssa Augusta Iannini, vicepresidente, della dott.ssa Giovanna Bianchi Clerici e della prof.ssa Licia Califano, componenti, e del dott. Giuseppe Busia, segretario generale;

VISTO il Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lg. 30 giugno 2003, n. 196, di seguito "Codice");

ESAMINATA la richiesta di verifica preliminare presentata da Ericsson Telecomunicazioni s.p.a. ai sensi dell'art. 17 del Codice;

VISTI gli atti d'ufficio;

VISTE le osservazioni formulate dal segretario generale ai sensi dell'art. 15 del regolamento del Garante n. 1/2000;

RELATORE la prof.ssa Licia Califano;

PREMESSO

1. Trattamento di dati personali dei dipendenti effettuato attraverso la localizzazione di dispositivi smartphone.

1.1. Ericsson Telecomunicazioni s.p.a. (di seguito: la società) ha presentato il 1° aprile 2014 una richiesta di verifica preliminare ai sensi dell'art. 17 del Codice, in relazione al trattamento di dati personali connesso all'attivazione di una nuova funzionalità di localizzazione di dispositivi smartphone che verrebbero forniti in dotazione dalla società ai propri dipendenti nell'ambito di un sistema di Work Force Management (WFM) già esistente.

Tali dispositivi, dotati di GPS (Global Positioning System) capace di effettuare la localizzazione geografica "con un'accuratezza di 31 m circa", sarebbero in grado di comunicare al sistema WFM la propria posizione con una periodicità temporale prestabilita pari a 15 minuti. Il dato relativo alla geolocalizzazione così raccolto non sarebbe acquisito in modo permanente dal sistema bensì automaticamente cancellato in modo tale che "sarà disponibile solo l'ultimo dato di localizzazione pervenuto, ovvero la nuova posizione rilevata annulla e sostituisce la precedente" (cfr. comunicazione dell'1.4.2014, par. 1, "Chiarimenti sul funzionamento del sistema di geo-localizzazione"). Secondo quanto dichiarato dalla società, pertanto, tramite l'attivazione di tale funzionalità "non viene mantenuto e non si ha a disposizione il tracciamento del percorso. Il sistema mantiene solo i dati master (ad esempio siti, attrezzature, ecc) mentre i dati transazionali (ad esempio dettaglio dei WO) vengono eliminati dal sistema dopo 16 giorni dalla chiusura. Dopo questo periodo di tempo i dati vengono distrutti" (cfr. comunicazione cit., par. 4, "Storicizzazione delle informazioni").

I dati personali complessivamente trattati dal sistema sarebbero: "cognome, nome, Service Area, Skill tecnico (es. radio, transmission, power, ecc), Home Base (ovvero dove il tecnico prende servizio), Attività svolta, dato dell'ultima localizzazione rilevato tramite funzionalità GPS dell'applicazione" (cfr. comunicazione cit., par. 4, "Trattamento Dati e Principio di base").

Gli scopi che la società intende perseguire (cfr. comunicazione cit., par. 2, "Specifiche delle esigenze che impongono l'introduzione del sistema di geo-localizzazione") attraverso l'attivazione della menzionata funzionalità di localizzazione sono:

- a. disporre l'intervento di propri tecnici in modo tale da consentire il rispetto dei termini contrattuali stipulati con i clienti, che risultano "particolarmente stringenti in quanto l'attività di manutenzione condotta [dalla società] deve supportare la continuità del servizio pubblico offerto dal cliente, inclusa la pronta gestione dei ripristini in caso di emergenze non ultime quelle generate da disastri naturali/ambientali";
- b. intervenire (più) rapidamente con personale specializzato in caso di calamità naturali;
- c. migliorare il coordinamento operativo dei "circa 330 tecnici dislocati sul territorio", in modo tale da poter "indirizzare prontamente i tecnici in servizio con le idonee competenze più prossimi al sito oggetto dell'intervento richiesto";

d. incrementare la sicurezza dei tecnici stessi in caso di incidenti o situazioni di difficoltà.

Ciò posto, "nessun utilizzo dei dati potrà avvenire per finalità diverse da quelle dichiarate, come ad esempio per scopi disciplinari".

Precisato pertanto che la funzione di geolocalizzazione "sarà finalizzata alla sola gestione operativa delle attività di manutenzione", secondo quanto dichiarato, non sono conseguentemente previste forme di interazione "con altri sistemi aziendali quali, a mero titolo esemplificativo, quelli deputati al time reporting" (cfr. comunicazione cit., par. 5, "Interazione tra il sistema di geo-localizzazione ed ulteriori sistemi/strumenti elettronici aziendali").

La società ha inoltre dichiarato che fornirà ai tecnici specifiche istruzioni operative in ordine alla attivazione e disattivazione della "applicazione GPS [...] per rendere possibile l'utilizzo alternativo dello «smart phone» durante l'orario di lavoro (con tracking GPS) e fuori orario di lavoro (senza GPS tracking)"; sarà inoltre data indicazione di "mantenere tale funzionalità attiva durante l'orario di lavoro fatti salvi gli usuali casi di interruzione previsti dal [...] rapporto di lavoro, quali ad esempio il proprio turno mensa" (cfr. comunicazione cit., par. 4, "Attivazione e Disattivazione dell'applicazione"). La società ha inoltre dichiarato che provvederà a fornire agli interessati un'apposita informativa relativa alle caratteristiche del trattamento, anche attraverso la predisposizione di uno specifico "protocollo" (cfr. comunicazione cit., par. 7, "Informativa degli interessati").

Per quanto riguarda, infine, il rispetto della disciplina vigente in materia di controlli a distanza dei dipendenti la società si è impegnata "ad adottare le garanzie previste dall'art. 4 comma 2 della L. n. 300 del 1970 e quindi a raggiungere un accordo con le OO.SS. o, in difetto, ad acquisire l'autorizzazione del competente organo del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali" (cfr. comunicazione cit., par. 6, "Liceità del trattamento e bilanciamento di interessi").

1.2. A seguito di una richiesta di chiarimenti ed integrazioni formulata dall'Autorità (in data 7.5.2014), la società ha successivamente precisato che:

a. il trattamento di dati personali relativi alla localizzazione dei dispositivi smartphone avviene mediante accesso dell'utente "all'applicazione «WFM Click Mobile Touch» attraverso un'autenticazione basata su userid e password"; la password deve essere modificata dopo il primo accesso rispettando determinati requisiti minimi di sicurezza (cfr. nota del 20.5.2014, p. 1);

b. la possibilità tecnica di accedere alla posizione geografica del dispositivo in un momento dato al di fuori dell'intervallo temporale prestabilito (15 minuti) "non sussiste" (cfr. nota cit., p. 5);

c. i dati c.d. transazionali, "di natura operativa e [che] contengono le informazioni relative agli ordinativi di lavoro [...] sono memorizzati localmente e quindi sono presenti solo sul dispositivo mobile. [...] L'operazione di cancellazione compiuta dall'utente tramite la funzione «clear stored data» determina la rimozione dei suddetti dati dal dispositivo mobile" (cfr. nota cit., p. 5);

d. posto che "al termine dell'orario di lavoro ovvero in occasione delle consentite interruzioni dell'attività lavorativa (es. pausa pranzo) il dipendente può disattivare manualmente l'applicazione" in ogni caso, anche qualora il dipendente non provvedesse alla disattivazione manuale "l'applicazione si disattiverà automaticamente dopo 120 minuti di inattività" (cfr. nota cit., p. 5);

e. in caso di furto o smarrimento del dispositivo si prevede "l'immediato blocco dell'utenza mobile attraverso la denuncia alle AA.GG. e la richiesta di blocco all'operatore telefonico" (cfr. nota cit., p. 6);

f. quanto ai tempi di conservazione "il sistema WFM, relativamente ai dati di localizzazione, mantiene solo la località di partenza del FT e l'ultima posizione conosciuta. Nessuna informazione storica relativa alla localizzazione è mantenuta nel Sistema" (cfr. All. nota cit., punto 2.4 "Conservazione dei dati").

1.3 Con successiva nota del 30.6.2014, rispondendo ad ulteriori richieste dell'Autorità, la società ha infine specificato che:

a. "le informazioni che saranno scambiate tra il tecnico di campo ed il sistema WFM sono esclusivamente finalizzate all'assegnazione e gestione dei work order, non sono previste alla data interazioni con altre informazioni presenti sul dispositivo mobile (es. dati di traffico telefonico, sms, posta elettronica o altro)"; la società, in proposito, intende impartire ai dipendenti apposite istruzioni relative alla necessaria adozione di "misure organizzative procedurali da osservare per evitare trattamenti di dati non attinenti ai work order quali ad esempio: non riportare in eventuali aree di commento disponibili con gli SMS o email scambiate con il WFM riferimenti alla vita privata dei singoli, disattivare l'applicazione di geolocalizzazione presente sullo smart-phone al di fuori degli orari di lavoro" (cfr. nota 30.6.2014, p. 2);

b. il sistema consente (così rettificando quanto affermato in precedenti comunicazioni all'Autorità) la visualizzazione in tempo reale del dato di localizzazione benché "solo ed esclusivamente [in relazione] ad esigenze di assegnazione e gestione dei work order ai tecnici di campo, per soddisfare i requisiti dei servizi operati sulle reti dei Clienti operatori di telecomunicazioni" (cfr. nota cit., p. 3).

2. Trattamento di dati personali dei dipendenti attraverso la localizzazione di dispositivi smartphone.

Il trattamento di dati personali che la società ha sottoposto a verifica preliminare è connesso all'attivazione di un'applicazione (Click Schedule) del sistema di gestione della mano d'opera già in uso (WFM), in grado di interagire – attraverso l'applicazione ClickMobile-WAP – con i dispositivi mobili geolocalizzati (smartphone) posti in dotazione ai tecnici che effettuano interventi sul campo.

Tale trattamento, rispetto alle ipotesi prese in considerazione dall'Autorità nel provvedimento di carattere generale n. 370 del 4 ottobre 2011, relativo all'utilizzo di sistemi di localizzazione dei veicoli nell'ambito del rapporto di lavoro [in www.garanteprivacy.it, doc. web n.

[1850581](#)], presenta caratteristiche particolari proprio in considerazione dell'utilizzo di un dispositivo smartphone messo a disposizione dei dipendenti allo scopo di procedere alla raccolta dei dati di localizzazione. Tali dispositivi, in considerazione delle normali potenzialità d'uso nonché in ragione dell'utilizzo oramai comune degli stessi, possono essere agevolmente impiegati anche per finalità diverse da quelle lavorative. Tali ulteriori (e comuni) modalità di impiego sono d'altra parte (ragionevolmente) consentite dalla società (cfr. punto 1.1 laddove ci si riferisce all'"utilizzo alternativo dello «smart phone» durante [...] e fuori [l']orario di lavoro"). Inoltre lo smartphone è, per le proprie caratteristiche, destinato inevitabilmente a "seguire" la persona che lo possiede, indipendentemente dalla distinzione tra tempo di lavoro e tempo di non lavoro.

Il descritto trattamento pertanto presenta rischi specifici per la libertà (es. di circolazione e di comunicazione), i diritti (v. artt. 10, D.Lg. 276/2003 e 8, l. n. 300/1970) e la dignità del dipendente e richiede una specifica ed attenta valutazione da parte dell'Autorità.

3. Liceità del trattamento dei dati di localizzazione: bilanciamento di interessi.

3.1 Le finalità del trattamento, così come rappresentate dalla società, risultano lecite. La funzionalità di localizzazione geografica consente infatti di ottimizzare la gestione ed il coordinamento degli interventi effettuati dai tecnici sul campo, incrementandone la tempestività a fronte delle richieste dei clienti, soprattutto in caso di emergenze e/o calamità naturali. La localizzazione consente altresì di rafforzare le condizioni di sicurezza del lavoro effettuato dai tecnici stessi, permettendo l'invio mirato di eventuali soccorsi soprattutto in aree remote o non facilmente raggiungibili e comunque di supportare più rapidamente i lavoratori in caso di difficoltà.

I trattamenti di dati personali, pertanto, sarebbero effettuati nell'ambito del rapporto di lavoro per soddisfare esigenze organizzative e produttive ovvero per la sicurezza del lavoro, coerentemente con quanto stabilito dalla disciplina di settore in materia di controllo a distanza dei dipendenti (cfr. artt. 11, comma 1, lett. a) e 114 del Codice e 4, legge n. 300/1970). In proposito la società ha dichiarato che le informazioni riferibili ai possessori dei dispositivi saranno utilizzate per finalità non riconducibili a quelle di controllo degli stessi, tanto che nessun "utilizzo dei dati potrà avvenire per finalità diverse da quelle dichiarate, come ad esempio per scopi disciplinari" (comunicazione 1.4.2014, par. 2.3). Il menzionato sistema, sempre in base a quanto sostenuto, non potrà interagire con altri sistemi aziendali, compresi quelli volti a valutare il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

3.2 Pertanto, considerato anche che la società ha dichiarato che procederà ad attivare le procedure previste dall'art. 4, comma 2, della legge n. 300/1970 visto che la localizzazione di dispositivi associati a dipendenti identificati può comportare il controllo a distanza dell'attività degli stessi, il menzionato trattamento potrà essere lecitamente effettuato anche senza il consenso degli interessati, per effetto del presente provvedimento che, in applicazione della disciplina sul c.d. bilanciamento di interessi (art. 24, comma 1, lett. g) del Codice), individua un legittimo interesse al trattamento di tale tipologia di dati (diversi da quelli sensibili) in relazione alle finalità rappresentate.

4. Principi di pertinenza e non eccedenza del trattamento.

4.1 Il trattamento dei dati di localizzazione per le finalità sopra indicate appare altresì nel complesso conforme ai principi di necessità nonché di pertinenza e non eccedenza (artt. 3 e 11, comma 1, lett. d), del Codice), alla luce delle circostanze rappresentate nell'istanza e in particolare considerato che:

a. non si effettuerebbe (di regola) la rilevazione continuativa di dati relativi alla localizzazione geografica dei tecnici bensì con periodizzazione temporale pari a 15 minuti;

b. il sistema sarebbe configurato in modo tale da memorizzare solo l'ultima informazione relativa alla localizzazione del dispositivo al termine di una determinata sessione di lavoro, procedendo a cancellare automaticamente la rilevazione precedente.

4.2 Tuttavia, posto che la società ha dichiarato che il sistema è configurato in modo tale da consentire agli utenti autorizzati all'accesso la visualizzazione in tempo reale dei dati di localizzazione, anche al di fuori della periodizzazione stabilita in via ordinaria (cfr. punto 1.3, lett. b.), l'Autorità ritiene di prescrivere, come misura posta a tutela dei diritti degli interessati, che tale eventuale trattamento di dati in tempo reale avvenga solo in presenza di specifiche esigenze (ad es. legate al verificarsi di situazioni di emergenza e/o di pericolo per il dipendente), individuate all'interno di appositi protocolli che individuino anche i soggetti legittimati ad accedere con tale modalità al sistema.

5. Misure ed accorgimenti posti a tutela dei diritti degli interessati.

5.1. Considerate le menzionate potenzialità dei dispositivi smartphone e segnatamente la possibilità di raccogliere per loro tramite, anche accidentalmente, informazioni relative alla vita privata del dipendente, la società dovrà:

a. adottare specifiche misure idonee a garantire che le informazioni presenti sul dispositivo mobile visibili o utilizzabili dall'applicazione installata siano riferibili esclusivamente a dati di geolocalizzazione nonché ad impedire l'eventuale trattamento di dati ultronei (es. dati relativi al traffico telefonico, agli sms, alla posta elettronica o altro);

b. configurare il sistema in modo tale che sul dispositivo sia posizionata un'icona che indichi che la funzionalità di localizzazione è attiva; l'icona dovrà essere sempre chiaramente visibile sullo schermo del dispositivo, anche quando l'applicazione Click Mobile Touch lavora in background.

5.2. In applicazione del principio di correttezza (art. 11, comma 1, lett. a) del Codice) i trattamenti in esame devono essere resi noti agli interessati, i quali devono essere posti nella condizione di conoscere chiaramente finalità e modalità del trattamento. A tal fine la società dovrà fornire ai dipendenti una puntuale informativa, comprensiva di tutti gli elementi contenuti nell'art. 13 del Codice.

5.3 Si ritiene inoltre opportuno che tra le istruzioni da fornire ai dipendenti relativamente all'utilizzo del dispositivo, si raccomandi di

effettuare periodicamente la pulizia dei dati memorizzati localmente attraverso l'attivazione della funzione "clear stored data" (cfr. punto 1.2, lett. c.), fatte salve eventuali esigenze di conservazione da parte del lavoratore .

6. Adempimenti ulteriori e misure di sicurezza.

6.1. Resta fermo che:

- a. considerato che il dispositivo che si intende installare comporta il trattamento di dati relativi alla localizzazione, la società è tenuta ad effettuare la notificazione ai sensi dell'art. 37, comma 1, lett. a), del Codice;
- b. la società dovrà attenersi, in quanto applicabili, alle prescrizioni ed alle raccomandazioni contenute nel provvedimento n. 13 del 1° marzo 2007 "Linee guida per posta elettronica e internet" (doc. web n. 1387522) (es. in caso di trattamenti effettuati in occasione della predisposizione di idonee misure di sicurezza per assicurare la disponibilità e l'integrità di sistemi informativi e di dati; a seguito della riconsegna del dispositivo per interventi di manutenzione o a seguito della cessazione del rapporto di lavoro);
- c. gli interessati potranno esercitare i diritti di cui agli artt. 7 ss. del Codice in relazione ai dati personali che li riguardano rilevati mediante il dispositivo in esame;
- d. dovranno essere adottate le misure di sicurezza previste dagli artt. 31 ss. del Codice al fine di preservare l'integrità dei dati trattati e prevenire l'accesso agli stessi da parte di soggetti non autorizzati.

TUTTO CIÒ PREMESSO IL GARANTE

1. ai sensi dell'art. 17 del Codice, preso atto della richiesta di verifica preliminare presentata da Ericsson Telecomunicazioni s.p.a. in relazione ai trattamenti da effettuare mediante l'attivazione di una funzionalità di localizzazione di dispositivi mobili smartphone forniti in dotazione ai propri dipendenti per finalità organizzative, produttive e connesse alla sicurezza del lavoro, ritiene ammissibile il trattamento da effettuarsi nei termini di cui in motivazione, fermo restando che:

a. la società, quali misure necessarie, dovrà:

- i. adottare specifiche misure idonee a garantire che le informazioni presenti sul dispositivo mobile visibili o utilizzabili dall'applicazione installata siano riferibili esclusivamente a dati di geolocalizzazione nonché ad impedire l'eventuale trattamento di dati ultronei (es. dati relativi al traffico telefonico, agli sms, alla posta elettronica o altro);
- ii. configurare il sistema in modo tale che sul dispositivo sia posizionata un'icona che indichi che la funzionalità di localizzazione è attiva; l'icona dovrà essere sempre chiaramente visibile sullo schermo del dispositivo, anche quando l'applicazione Click Mobile Touch lavora in background (punto 5.1, lett. b.);
- iii. consentire l'eventuale trattamento dei dati in tempo reale solo in presenza di specifiche esigenze (ad es. legate al verificarsi di situazioni di emergenza e/o di pericolo per il dipendente), individuate all'interno di appositi protocolli (punto 4.2);
- iv. consentire l'accesso ai dati trattati ai soli incaricati della società che, in ragione delle mansioni svolte o degli incarichi affidati, possono prenderne legittimamente conoscenza;

b. la società, quale misura opportuna, dovrà raccomandare ai dipendenti di effettuare periodicamente la pulizia dei dati memorizzati localmente attraverso l'attivazione della funzione "clear stored data", fatte salve eventuali esigenze di conservazione da parte del lavoratore (punto 5.3);

c. la società dovrà notificare al Garante il trattamento dei dati relativi alla localizzazione (punto 6.1, lett. b);

d. ai dipendenti della società, unitamente agli elementi previsti dall'art. 13 del Codice, dovranno essere fornite informazioni chiare e complete sulla natura dei dati trattati e sulle caratteristiche del dispositivo, tenuto conto delle finalità mediante lo stesso perseguite (punto 5.2); i dipendenti dovranno altresì essere compiutamente informati sulle ipotesi in cui è consentita la disattivazione della funzione di localizzazione nel corso dell'orario di lavoro nonché circa le eventuali conseguenze nel caso in cui la disattivazione avvenga con modalità non consentite;

e. la società dovrà attenersi, in quanto applicabili, alle prescrizioni ed alle raccomandazioni contenute nel provvedimento n. 13 del 1° marzo 2007 "Linee guida per posta elettronica e internet" (doc. web n. [1387522](#)) (es. in caso di trattamenti effettuati in occasione della predisposizione di idonee misure di sicurezza per assicurare la disponibilità e l'integrità di sistemi informativi e di dati; a seguito della riconsegna del dispositivo per interventi di manutenzione o a seguito della cessazione del rapporto di lavoro);

f. gli interessati potranno esercitare i diritti di cui agli artt. 7 ss. del Codice in relazione ai dati personali che li riguardano rilevati mediante il dispositivo in esame;

g. dovranno essere adottate le misure di sicurezza previste dagli artt. 31 ss. del Codice al fine di preservare l'integrità dei dati trattati e prevenire l'accesso agli stessi da parte di soggetti non autorizzati.

2. ai sensi dell'art. 24, comma 1, lett. g) del Codice, in applicazione della disciplina sul c.d. bilanciamento di interessi, per effetto del presente provvedimento il trattamento descritto può essere effettuato senza che sia necessario acquisire il consenso degli interessati, individuando in capo ad Ericsson Telecomunicazioni s.p.a., in relazione all'installazione di un sistema di localizzazione degli smartphone dati in dotazione ai dipendenti, un legittimo interesse volto a soddisfare esigenze organizzative, produttive e legate alla sicurezza del lavoro previa attivazione delle procedure previste dall'art. 4, comma 2, della legge n. 300/1970 (punto 3.2).

Ai sensi degli artt. 152 del Codice e 10 del d.lg. n. 150/2011, avverso il presente provvedimento può essere proposta opposizione all'autorità giudiziaria ordinaria, con ricorso depositato al tribunale ordinario del luogo ove ha la residenza il titolare del trattamento dei dati, entro il termine di trenta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, ovvero di sessanta giorni se il ricorrente risiede all'estero.

Roma, 11 settembre 2014

IL PRESIDENTE
Soro

IL RELATORE
Califano

IL SEGRETARIO GENERALE
Busia