Temi: Sorveglianza (in senso ampio)
Categoria professionale: Impiegato
Tipologia di dati: Professionali

Il mio datore di lavoro ha il diritto di registrare la mia voce durante il mio lavoro in un call center ?

Un collaboratore lavora da poco in un call center. Il suo ruolo è quello di prospettare i vantaggi del servizio proposto al fine di allargare la clientela della società.
Durante una conversazione con un possibile futuro cliente, il collaboratore alza la voce perché il suo interlocutore non vuole proprio capire quanto sia interessante il contratto proposto.
Il capo squadra viene da lui qualche giorno dopo e gli rimprovera il suo comportamento. Sbalordito, il collaboratore apprende allora che le sue conversazioni telefoniche sono state registrate. È scandalizzato da questo modo di fare e minaccia di andare da un avvocato se non ottiene immediatamente tutte le spiegazioni necessarie.
Il datore di lavoro gli spiega che queste registrazioni mirano da un lato a consolidare una prassi di qualità interna e da un altro a ottenere prove quando un contratto è concluso oralmente. Si rivolge nondimeno a un addetto alla protezione dei dati per conoscere le precauzioni e le misure da prendere per essere conforme al diritto, cosa che aveva omesso di fare in precedenza.
Comunica rapidamente la nuova procedura ai suoi dipendenti: una settimana prima dei controlli di qualità, informa i collaboratori che le loro conversazioni potranno essere registrate. Inoltre, sarà attivato un segnale luminoso sul telefono quando la conversazione è effettivamente registrata. I dipendenti sono loro stessi invitati ad attivare la registrazione delle conversazioni quando queste portano alla conclusione di un contratto. Informeranno anche i clienti che le conversazioni possono essere o sono registrate. Le registrazioni saranno distrutte un mese dopo la conclusione del contratto.

Raccomandazioni
La registrazione di conversazioni deve risultare necessaria al controllo qualità e alla prova della conclusione del contratto ed essere effettuata unicamente in questi casi. La registrazione in un call center deve essere attuata accompagnandola da un'informazione sufficiente dei collaboratori e della clientela. Bisogna in seguito assicurarsi che le conversazioni registrate non siano usate ad altri scopi e che siano distrutte non appena non siano più necessarie.

Prinicipi di base
LPD 4, 7, 13, 18a; LIPAD 38

Liceità (legalità), trasparenza della raccolta, proporzionalità

Esempio concreto