

Gentile dipendente/collaboratore,

Nell'ambito delle attività di "Recall" di cui alla DGRT n.476 del 02/05/2018 ed al Decreto Dirigenziale n.1235 dell'01/02/2019, che hanno previsto una manutenzione periodica delle liste di prenotazione attraverso chiamate telefoniche ai pazienti, è stata programmata la registrazione delle chiamate con operatore, allo scopo di documentare ed archiviare, per un congruo termine, le manifestazioni di volontà degli utenti.

Considerato che l'attività di registrazione determina oggettivamente, pur al di fuori di ogni intenzione soggettiva del datore di lavoro, una possibilità di controllo a distanza, a mezzo di strumenti "audiovisivi" (nella più ampia accezione), dell'attività dei lavoratori che effettuano le chiamate, è stato attivato il processo di cui all'art. 4 dello Statuto dei lavoratori (L. 300/1970); il comma 3 di tale articolo prevede che "sia data al lavoratore adeguata informazione delle modalità d'uso degli strumenti e di effettuazione dei controlli ... nel rispetto di quanto disposto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196".

Il presente documento intende dunque informarla sul trattamento dei dati personali (cioè sull'utilizzo delle informazioni che la riguardano) necessari per le attività in oggetto.

Le informazioni del trattamento sono in generale un diritto dell'interessato, cioè del soggetto cui i dati personali si riferiscono, e sono un obbligo per il Titolare del trattamento (il soggetto che stabilisce lo scopo e i mezzi – cioè le modalità di realizzazione, sia da un punto di vista tecnico che organizzativo - del trattamento, nel nostro caso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi stessa). In questo caso, l'obbligo è sorretto da una specifica previsione normativa (l'art. 4 comma 3 dello Statuto dei lavoratori sopra richiamato).

1. Finalità e base giuridica del trattamento dei dati personali

Affinché un trattamento di dati sia lecito esso deve avere una base giuridica, cioè la sua finalità generale deve essere prevista e consentita dalla vigente normativa. Quando si fa riferimento alla normativa in materia di protezione e tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento di dati personali occorre richiamare:

- il *Regolamento generale 2016/679/UE relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ...* (di seguito: Regolamento Generale);
- il *D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 ...* (di seguito: Codice).

Per le attività di cui trattasi, la base giuridica del trattamento deve individuarsi nell'art. 6 par. 1 lettera f (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento); non si richiama l'art. 6 par. 1 lettera e (il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare), poiché il trattamento, in questo caso specifico (la registrazione delle

chiamate) non rappresenta un obbligo istituzionale, pur se connesso a compiti istituzionali (la manutenzione delle liste d'attesa), ma una opportunità di cui l'Azienda intende avvalersi a scopo probatorio, a tutela dei propri legittimi interessi.

Il consenso, in tale fattispecie, non costituisce base giuridica del trattamento e non è dunque richiesto, essendo i trattamenti di dati correlati agli obblighi del dipendente/collaboratore già legittimati dal rapporto contrattuale che intercorre con l'Azienda.

2. Modalità di trattamento dei dati

Presso la stanza D_109/110 del primo piano del Padiglione 12 (DEAS) è installato un sistema di registrazione audio digitale delle chiamate effettuate in uscita e ricevute in ingresso attraverso la rete telefonica pubblica.

Il sistema memorizza su server dedicato il contenuto audio delle chiamate.

I due telefoni in dotazione della sala - 6511 e 7988 - accessibili previo "login" dell'operatore sul sistema mediante utente e password personale.

L'accesso alla sala è consentito solo attraverso badge abilitato.

La sala è inoltre di norma chiusa a chiave, copia della chiave è in possesso dei soli operatori addetti alle telefonate e della Control Room.

Qualsiasi chiamata, in ingresso o in uscita, proveniente o entrante dai numeri sopramenzionati viene registrata su server. La registrazione ha inizio al momento dello stacco della cornetta del telefono e non dalla risposta dell'utente chiamato.

Oltre al contenuto audio, vengono memorizzate su server il numero chiamante e chiamato, la data ed ora della chiamata, la durata in secondi della chiamata stessa, la linea da cui si è originata la chiamata.

Il data base delle registrazioni viene periodicamente salvato su supporto esterno in modo da liberare spazio sul server audio per nuove registrazioni.

I file audio salvati su server vengono archiviati per un periodo di 10 anni, corrispondente al termine generale di prescrizione. Oltre tale termine si procede all'eliminazione dal supporto esterno.

3. Soggetti che possono accedere ai dati

Le registrazioni su server sono accessibili mediante l'inserimento di utente e password personale e riservata.

Le registrazioni saranno accessibili solo in caso di contestazioni da parte dell'utente, e non saranno utilizzate dall'Azienda per altri scopi.

Le persone autorizzate al trattamento afferiscono alla UO Direzione Operativa, oltre che al relativo supporto tecnico-informatico.

4. Termine di conservazione dei dati

Le registrazioni sono conservate, a fini di tutela dei legittimi interessi dell'Azienda, per il termine di 10 anni (termine generale di prescrizione).

5. Diritti dell'interessato

L'interessato ha diritto, se lo desidera, di:

- accedere ai dati personali che lo riguardano;
- chiederne la rettifica, l'integrazione e, ove applicabile, la cancellazione (la cancellazione dei dati non è prevista laddove il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico: anche in questi casi, è comunque possibile la cancellazione di dati non essenziali);
- chiedere, ove applicabile, la limitazione del trattamento (cioè la temporanea sottoposizione dei dati, in casi particolari tassativamente elencati all'art. 18 del Regolamento Generale, alla sola operazione di conservazione, in attesa di verifiche da effettuarsi oppure per assicurare particolari pretese dell'interessato).
- opporsi al trattamento dei dati personali.

Per esercitare i diritti sopra richiamati, può inviare richiesta al Responsabile per la protezione dei dati personali dell'Azienda, i cui dati di contatto sono riportati nel § successivo.

Ha, altresì, diritto di presentare reclamo alla Autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali, www.garanteprivacy.it, e-mail garante@gpdp.it, centralino tel. 06696771).

6. Dati di contatto

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, con sede legale in L.go Brambilla 3 50134 Firenze.

Rappresentante Legale: Direttore Generale pro tempore, tel.0557949501, e-mail segreteriaadg@aou-careggi.toscana.it aoucareggi@pec.it

Responsabile per la protezione dei dati personali, tel.0557979067 3666823917, e-mail: rpd@aou-careggi.toscana.it