

Berna, 21 luglio 2023

Dichiarazione sulla protezione dei dati della Commissione Paritetica del settore dei contact center e call center

Osservazioni preliminari

La presente dichiarazione sulla protezione dei dati illustra come e quali dati personali vengono trattati dalla Commissione Paritetica del settore dei contact center e call center (CP) nell'ambito dell'applicazione del contratto collettivo di lavoro per il settore dei contact center e call center (CCL), dichiarato di obbligatorietà generale.

Per dati personali si intendono tutte le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile. Per elaborazione si intende qualsiasi trattamento di dati personali, indipendentemente dai mezzi e dalle procedure utilizzati, in particolare l'acquisizione, la conservazione, il mantenimento, l'uso, la modifica, la divulgazione, l'archiviazione, la cancellazione o la distruzione dei dati.

I dati personali sono trattati in modo legittimo e accurato. I dati vengono regolarmente controllati per verificarne l'esattezza e aggiornati. Ciò avviene esclusivamente per gli scopi descritti nella presente dichiarazione sulla protezione dei dati e solo nella misura necessaria a tale scopo. I dati personali saranno conservati solo nella misura e per il tempo necessario alla fornitura dei servizi o come previsto dalla legge.

1. Gli attori e i loro compiti

a) La Commissione Paritetica (CP)

La Commissione Paritetica del settore dei contact center e call center (CP), composta da un numero equivalente di rappresentanti delle parti del CCL, controlla l'applicazione del CCL attraverso i suoi organi (assemblea dei soci e comitato). Può delegare l'esecuzione dei suoi compiti al proprio ufficio.

b) Ufficio CP (UCP)

L'ufficio della CP garantisce l'applicazione del CCL in collaborazione con le parti contraenti, in particolare l'esecuzione di controlli sul rispetto del CCL da parte dei datori di lavoro soggetti al CCL. Inoltre, riscuote i contributi per il CCL per conto della CP sulla base degli elenchi dei lavoratori subordinati redatti dal datore di lavoro e fornisce informazioni legali sul CCL.

2. Raccolta e trattamento dei dati personali

I dati personali raccolti nei seguenti contesti saranno trattati in modo legittimo e accurato. Ciò avviene esclusivamente per gli scopi descritti nella presente dichiarazione sulla protezione dei dati e solo nella misura necessaria a tale scopo.

Ulteriori compiti e finalità possono sorgere in caso di modifiche del DOG-CCL.

a) Dichiarazione dei dipendenti delle aziende subordinate per la determinazione dei contributi CCL da versare e a fini statistici per la SECO e l'UST

Di norma, la CP, rispettivamente l'UCP, richiede alle aziende subordinate un elenco di tutti i lavoratori subordinati una volta all'anno, per poter fatturare alle aziende subordinate i contributi CCL da versare e a fini statistici per la SECO e l'UST. Le seguenti informazioni sui singoli dipendenti vengono raccolte, elaborate e archiviate:

- Numero AVS, nome e cognome, data di nascita, sesso, grado di occupazione, data di entrata e di uscita dall'azienda, impiego come apprendista o meno.

b) Controlli

Sulla base del CCL, la CP rispettivamente l'UCP possono effettuare controlli presso le aziende e per corrispondenza sul rispetto delle disposizioni del CCL o sull'assoggettamento nell'ambito di applicazione del CCL. Nell'ambito dei controlli possono essere raccolte, elaborate e archiviate le seguenti informazioni sulle aziende subordinate e sui singoli dipendenti ("possono", perché a seconda della situazione si decide se raccogliere tutte o solo una parte delle informazioni citate):

- Numero AVS, nome e cognome, indirizzo, data di nascita, sesso, dati identificativi (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, notifica FlaM), in casi eccezionali anche numero di figli;
- Attività, posizione, grado di occupazione, società di assegnazione, contratti di assegnazione, copia/foto del documento d'identità/permesso di soggiorno, impiego, orario di lavoro, date, orari e luoghi di assegnazione, stipendio e compenso, informazioni sulle detrazioni dallo stipendio per i contributi alle spese di esecuzione;
- Tipo di azienda, settore di attività/struttura, subordinazione DOG-CCL, IDI, filiali e contatti, appartenenza

associativa della ditta individuale;

- In singoli casi, se necessario per chiarire, ad esempio, le modalità di licenziamento, vengono richiesti certificati di inabilità al lavoro;
- Dati dei dipendenti dalla notifica di distacco (amministrativi);
- Organigrammi aziendali (compresi nome, cognome e posizione).

3. Decisioni, sanzioni e relativa documentazione

Nell'ambito delle ispezioni, a un'azienda controllata viene inviata prima una decisione di ispezione provvisoria e più tardi una decisione di ispezione definitiva, in cui vengono analizzate e documentate le informazioni specifiche della persona.

In caso di possibili violazioni della legge, le autorità competenti possono essere informate e ricevere le informazioni necessarie per l'istruttoria dal registro di cui al punto 4 e dalle attività di ispezione. Dopo che è stata presa una decisione, si verifica anche come l'impresa la gestisce, ovvero se effettua pagamenti supplementari (in questo contesto possono essere trattati anche i dati relativi ai dipendenti interessati). Le informazioni pertinenti sono inserite nei registri corrispondenti, come indicato al punto 4.

4. Registri

La CP / UCP tiene un registro dei dati anagrafici di tutte le aziende che svolgono attività permanenti o temporanee nell'ambito di applicazione geografico del CCL e che sono, erano o potrebbero essere soggette nell'ambito di applicazione operativo del CCL. Questo registro viene utilizzato in particolare per pianificare, effettuare e documentare le ispezioni e i risultati, per gestire le aziende soggette al CCL, per riferire alle autorità e agli organi di esecuzione del CCL, per fornire informazioni e come base per le notifiche alle autorità nell'ambito della legge sui lavoratori distaccati. Il registro serve anche come fonte di informazioni per le questioni di subordinazione, la riscossione dei contributi CCL, le questioni legali, la conformità CCL, l'elaborazione delle domande di riduzione del salario minimo e per le ispezioni eseguite, in corso e programmate, nonché l'attuazione delle misure ordinate. In questo contesto, l'UCP raccoglie, elabora e archivia i dati menzionati nella sezione 2 (si veda anche la sezione 9).

In relazione all'esecuzione dei controlli e della conformità CCL delle aziende e dei dipendenti, la CP / UCP può anche elaborare e archiviare le informazioni provenienti dai propri registri tramite banche dati esterne (come baticontrol) e/o scambiarle con banche dati esterne (come SIAC).

5. Obbligo di fornire informazioni quando si acquisiscono dati personali

Tutti i datori di lavoro presso i quali l'UCP raccoglie informazioni personali per conto della CP devono informare gli interessati (i loro dipendenti) sulle finalità, sui dati raccolti, sul loro utilizzo e trattamento e sullo scambio con terzi.

Se la CP / UCP viene a sapere che i datori di lavoro non rispettano questo obbligo, la CP / UCP informerà direttamente i dipendenti nell'ambito delle sue possibilità sull'acquisizione, il trattamento e l'archiviazione dei loro dati personali.

6. Statistiche e valutazioni

La CP / UCP può effettuare valutazioni statistiche, e di altro tipo, dei dati raccolti per i propri scopi, per gli scopi delle parti sociali e rispettivamente degli organi del CCL, per gli organi di controllo, per le autorità o per la statistica pubblica in generale e pubblicarle; tuttavia non saranno pubblicati dati personali.

7. Divulgazione dei dati a terzi

Nell'ambito delle attività di cui al punto 2, i dati personali raccolti possono essere trasmessi ai seguenti enti (che li trattano sotto la propria responsabilità) nel rispetto della protezione dei dati o di una base giuridica:

- Tribunali nell'ambito di richieste di risarcimento e di accertamento;
- Autorità (come gli ispettorati cantonali del lavoro, le commissioni tripartite cantonali, la SECO) nell'ambito dei loro obblighi di segnalazione e informazione;
- Le aziende stesse, in ogni caso in relazione a loro e ai loro dipendenti, sia nell'ambito del recupero online che nell'ambito dell'accesso agli atti o del diritto all'informazione;
- I dipendenti di un'azienda i cui dati personali sono stati raccolti nel corso di un'ispezione, con riferimento al risultato del controllo dei loro dati;
- Organi esecutivi di altri DOG CCL, nell'ambito del recupero online (cfr. punto 4).

I dati personali raccolti e i registri non sono accessibili al sindacato syndicom e non gli vengono neppure trasmessi. Si garantisce che il trattamento dei dati sia limitato da misure tecniche e organizzative al minimo necessario per lo scopo di utilizzo.

8. Trattamento dei dati da parte di terzi

La CP può anche delegare l'esecuzione delle ispezioni a terzi se stipula contratti adeguati con questi ultimi. Mediante un contratto, si garantisce che i responsabili del trattamento incaricati eseguano il trattamento dei dati personali come lo fa la Commissione Paritetica stessa secondo la presente dichiarazione.

- I terzi incaricati di effettuare le ispezioni sono, in particolare, società specializzate nelle ispezioni che effettuano anche ispezioni in loco. Queste società o organizzazioni di controllo possono effettuare una stessa ispezione per diverse Commissioni Paritetiche (ovvero Commissioni Paritetiche anche di altri DOG CCL) e per conto dello Stato e agire contemporaneamente per conto di diversi committenti.

9. Conservazione dei dati personali

I dati personali vengono elaborati e conservati - tenendo conto dei requisiti legali - per tutto il tempo necessario all'adempimento degli obblighi contrattuali e legali o per le finalità necessarie al trattamento. I rapporti delle ispezioni, i loro allegati e gli atti delle decisioni della CP o dell'UCP sono generalmente conservati per 10 anni.

10. Diritto d'informazione e altri diritti degli interessati

Ogni dipendente e ogni altra persona interessata può richiedere informazioni sui dati personali che lo riguardano alla CP / UCP tramite vollzug@syndicom.ch nell'ambito della legge sulla protezione dei dati applicabile. Il diritto all'informazione comprende l'identità e i dati di contatto della persona responsabile, i dati personali trattati, lo scopo del trattamento, il periodo di conservazione, l'origine dei dati personali e i destinatari a cui i dati personali vengono trasmessi. In linea di principio, è possibile richiedere la cancellazione e l'arresto della divulgazione, ma va notato che, a seconda della situazione, la CP potrebbe non essere in grado di soddisfare tale richiesta sulla base dei suoi obblighi legali o interessi prevalenti. L'identità della persona che richiede le informazioni sarà verificata in ogni caso, ad esempio attraverso la copia di un documento d'identità o del numero AVS.

11. Sicurezza dei dati

Il sindacato syndicom, a cui il UCP è affiliato, e il UCP adottano le misure tecniche e organizzative necessarie per proteggere i dati personali da accessi non autorizzati e abusi, come l'emanazione di direttive, corsi di formazione, soluzioni di sicurezza informatica e di rete, controlli e restrizioni di accesso, la cifratura dei supporti e delle trasmissioni di dati, la pseudonimizzazione e controlli.

12. Cookies/Tracking e altre tecnologie relative all'utilizzo del nostro sito web

I cosiddetti "cookies" sono utilizzati in diversi punti della homepage della CP (<http://vollzug.ch>). Servono a rendere il nostro sito web più facile da consultare, efficace e sicuro. I "cookies" sono piccoli file di testo che vengono installati sui computer delle persone che visitano la homepage e vengono memorizzati nei loro browser. La maggior parte dei "cookies" che utilizziamo sono i cosiddetti "cookies di sessione". Vengono cancellati automaticamente al termine della visita della homepage. I "cookies" non causano alcun danno e non contengono virus.

13. Responsabile della protezione dei dati e contatto per le domande

syndicom, Comitato direttivo, Monbijoustrasse 33 / casella postale, 3001 Berna

Se avete domande sulla protezione dei dati, potete scrivere a Carole Humair carole.humair@syndicom.ch (consulente per la protezione dei dati di syndicom).

In quanto istituzione privata, la CP è soggetta alla supervisione dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT, <https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/it/home.html>).