



Verifica dell'impianto di videosorveglianza dei supermercati dell'azienda ALDI SUISSE AG (verifica presso un'unica filiale)

Sintesi del rapporto finale

dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT)

del 19 settembre 2006
e allegati del 12 dicembre 2006 e
del 30 gennaio 2007

L'azienda ALDI SUISSE AG (in seguito: ALDI) ha di recente aperto varie filiali in Svizzera. Come tutti i commercianti al dettaglio, anche ALDI deve far fronte al problema dei taccheggi. A detta dell'azienda, il valore della merce sottratta sarebbe pari a circa l'1 per cento della cifra d'affari. Per contrastare il fenomeno, sono quindi state adottate varie contromisure, tra cui l'installazione di un sistema di videosorveglianza. Benché i negozi della catena ALDI siano costruiti secondo una struttura standard, la videosorveglianza viene utilizzata prevalentemente nelle filiali delle aree urbane. Ogni sistema di videosorveglianza ingerisce nei diritti della personalità di numerose persone (dipendenti e clienti).

Nell'ambito della sua attività di vigilanza sul trattamento di dati nel settore privato (secondo l'art. 29 della legge federale del 19 giugno 1992 sulla protezione dei dati [LPD; RS 235.1]), nel 2006 l'Incaricato ha compiuto accertamenti presso ALDI, focalizzando la propria attenzione sulla videosorveglianza. Sono stati analizzati vari aspetti relativi alla protezione dei dati, quali ad esempio l'informazione dei clienti, l'ubicazione e il campo di ripresa delle telecamere nonché la legittimità del trattamento dei dati. Non sono invece stati esaminati altri elementi che possono eventualmente rivestire importanza nell'ottica della protezione dei dati.

Un regolamento interno di ALDI definisce come segue le finalità del sistema di videosorveglianza:

- Il sistema elettronico di sorveglianza è destinato a proteggere le merci dal furto e a identificare persone sospette in caso di rapina.
- Il sistema elettronico di sorveglianza non può essere utilizzato per sorvegliare il personale.

Il sistema di videosorveglianza prevede l'impiego di telecamere fisse e di telecamere mobili con rotazione a 360°. Nella filiale controllata si contano complessivamente 9 telecamere (+ 1 di riserva), collocate nelle seguenti aree:

- **Ingresso principale:** la telecamera posta a sorveglianza dell'ingresso principale riprende chiunque entri o esca dal negozio (quindi anche i dipendenti che dovessero transitare nell'area d'ingresso).



- **Zona delle casse:** le due telecamere, collocate agli angoli del soffitto, sorvegliano gli espositori delle sigarette. I dipendenti che lavorano alle casse si trovano costantemente nel campo di ripresa delle telecamere e sono facilmente riconoscibili.
- **Area di vendita:** le tre telecamere (+ 1 di riserva) sorvegliano in modo generale l'area in questione e più particolarmente gli articoli di valore (p. es. computer, videoproiettori, videocamere digitali, ecc.). I clienti e i dipendenti vengono ripresi solo se si trovano nel campo di ripresa delle telecamere.
- **Archivio:** la telecamera è stata posta nell'archivio al solo scopo di garantire la sorveglianza del locale. È posizionata in modo tale da non poter riprendere i dipendenti alle loro postazioni di lavoro.
- **Deposito:** la prima telecamera sorveglia l'area d'accesso dei fornitori, mentre la seconda è puntata sugli articoli di valore. Poiché non hanno accesso al deposito, i clienti non sono interessati dalla videosorveglianza. Lo sono per contro i dipendenti, benché nessuno di essi sia costantemente sotto osservazione, dato che nel deposito non vi è alcuna postazione fissa di lavoro.

Tutte le **telecamere** si attivano grazie a sensori di movimento. Durante la chiusura, le telecamere entrano in funzione soltanto se scatta un allarme, nel qual caso si posizionano sull'oggetto che lo ha fatto scattare. Il segnale di allarme avvisa il personale di vigilanza e, durante gli orari di chiusura, la polizia.

Un **software** apposito memorizza le immagini in un formato simile al MPEG. Il computer non contempla altre applicazioni. Il programma permette tra le altre cose di zoomare e di ruotare la telecamera. L'accesso remoto al server non è possibile. I dati grezzi sono criptati e possono essere letti unicamente con l'apposito decodificatore. È possibile effettuare ricerche nelle registrazioni in base alla data o all'ora. Viene conservata una copia di sicurezza delle registrazioni soltanto in caso di taccheggio, effrazione o rapina.

I **dati video** sono conservati per due giorni (48 ore) sul disco rigido, dopodiché vengono sostituiti da nuove registrazioni. Se si è verificato un evento particolare, il video viene riversato su CD affinché i dati possano essere disponibili per ulteriori trattamenti. Non è tuttavia previsto di effettuare a scadenze regolari copie di sicurezza delle registrazioni. Prima di dare inizio alle riprese video, viene nondimeno allestita una copia del sistema. Le immagini registrate possono essere selezionate in base all'ora e al movimento. Il sistema non può tuttavia codificare (mediante il cosiddetto privacy filter) i volti delle persone riprese. Fino al momento del sopralluogo non si era mai rivelato necessario far capo alle registrazioni.

Un cartello di circa 10x12 cm, affisso a un metro di altezza sulla destra dell'ingresso principale, informa la **clientela** del fatto che sta per accedere a una zona videosorvegliata. Le telecamere poste nell'edificio sono inoltre agevolmente reperibili. Non vengono tuttavia fornite informazioni circa la durata di conservazione delle registrazioni, né circa il diritto d'accesso del cliente (secondo ALDI tale diritto è tuttavia garantito).

Un regolamento interno informa i **dipendenti** sulla presenza e le finalità dell'impianto di videosorveglianza, sottolineando in particolare che l'impianto non può essere utilizzato per sorvegliare i lavoratori. Il documento specifica inoltre l'esatta ubicazione delle telecamere e precisa che il pannello di controllo si trova nell'archivio. Anche in questo caso non vengono fornite informazioni circa la durata di conservazione delle registrazioni o il diritto d'accesso dei dipendenti (secondo ALDI tale diritto è nondimeno garantito).



Basandosi sull'esito del sopralluogo del 12 aprile 2006 e sull'analisi della documentazione prodotta, il rapporto finale dell'Incaricato esprime un **giudizio differenziato**. Dalla verifica è emerso che il trattamento di dati personali operato da ALDI nell'ambito della videosorveglianza **non è in tutto e per tutto conforme alla legislazione sulla protezione dei dati**. L'incaricato ha rilevato infatti che taluni aspetti vanno migliorati. Sulla base di tale quadro complessivo, l'Incaricato ha rivolto ad ALDI una raccomandazione ai sensi dell'articolo 29 capoverso 3 LPD e tre proposte di modifica.

L'Incaricato **raccomanda**

- di valutare se, allo scopo di proteggere la merce e di fare luce su rapine, possano essere adottate misure che ingeriscono nei diritti della personalità dei dipendenti e della clientela in misura minore di quanto non faccia la videosorveglianza. Sono ad esempio ipotizzabili le seguenti misure:
 - nella zona delle casse: collocare le sigarette in espositori chiusi a chiave;
 - nell'area di vendita: proteggere gli articoli di valore mediante vetrine, sistemi antifurto o dispositivi elettronici di sicurezza;
 - nell'archivio: proteggere l'archivio con serrature speciali o a codice numerico; limitare l'accesso a un numero ristretto di dipendenti;
 - nel deposito: conservare gli articoli di valore in un locale chiuso; installare una serratura a codice numerico;
- il ricorso alla videosorveglianza è ammesso solo qualora le misure proposte si rivelino insufficienti o inattuabili;
- se altre misure sono inattuabili, le telecamere vanno posizionate in modo tale da riprendere unicamente quanto è assolutamente indispensabile a proteggere la merce o a far luce su un'eventuale rapina e da non pregiudicare la salute o la libertà di movimento dei dipendenti. Il campo di ripresa delle telecamere va dunque modificato come segue:
 - nella zona delle casse: le telecamere riprendono l'espositore delle sigarette, ma non chi lavora alla cassa;
 - nell'area di vendita: le telecamere sono puntate sui prodotti di un certo valore che i clienti potrebbero sottrarre riponendoli in borse, tasche, ecc.;
 - all'ingresso principale: non possono essere riprese aree in cui possano transitare o trovarsi persone che non siano dipendenti o clienti di ALDI (ad es. passanti sul marciapiede);
 - nell'archivio: la telecamera è puntata sulla cassaforte;
 - nel deposito: la telecamera riprende le merci di un certo valore.
- Conformemente al principio di proporzionalità, nel sistema vanno integrate tecnologie che consentano la **salvaguardia dell'anonimato** (privacy filter).
- Poiché chi lavora alla cassa non può essere ripreso, le casse non devono in nessun caso rientrare nel campo di ripresa delle telecamere.

La presente raccomandazione dev'essere attuata nelle filiali ALDI che dispongono o disporranno di un sistema di videosorveglianza.



Qualora il sistema di videosorveglianza venga mantenuto, l'Incaricato formula inoltre le seguenti **proposte di miglioramento**:

1. l'avviso che informa la clientela dev'essere sostituito con un cartello più grande e collocato ad altezza d'uomo. Il testo dell'avviso deve inoltre sottolineare che all'interno della filiale sono in funzione più telecamere di videosorveglianza (e non una sola).
2. Il regolamento interno deve precisare espressamente la durata della conservazione delle registrazioni e il diritto d'accesso dei dipendenti (indicando inoltre il soggetto a cui occorre rivolgersi). Deve parimenti menzionare che le registrazioni verranno utilizzate soltanto se si sono verificati eventi particolari. Se il sistema si avvale di tecnologie di salvaguardia dell'anonimato come il privacy filter (cfr. in merito la raccomandazione dell'IFPDT secondo cui occorre utilizzare tali tecnologie qualora non sia possibile modificare il campo di ripresa delle telecamere), anche tale circostanza dovrà essere indicata.
3. per una maggiore sicurezza, il codice d'accesso deve essere digitato con una normale tastiera e deve comporsi di un numero maggiore di cifre.

Entro il termine impartito, ALDI ha presentato le sue osservazioni in merito al rapporto, accogliendo nella misura del possibile le raccomandazioni e le proposte dell'Incaricato. Questi ha analizzato le risposte e le proposte di ALDI, le quali sono riprodotte in uno degli allegati al rapporto finale.

Nel rapporto finale l'Incaricato ha chiesto espressamente che le telecamere fossero posizionate in modo tale da riprendere unicamente quanto è assolutamente indispensabile a proteggere la merce o a far luce su un'eventuale rapina e da non pregiudicare la salute o la libertà di movimento dei dipendenti. Tutte le misure disposte da ALDI riguardo al posizionamento delle telecamere nelle aree sorvegliate sono parse proporzionate e idonee allo scopo. **Restano controverse** unicamente le questioni del **campo di ripresa delle telecamere nella zona delle casse** e **l'utilizzo di tecnologie di salvaguardia dell'anonimato** (privacy filter).

A questo proposito l'Incaricato ribadisce che

- **nella zona delle casse**, le telecamere devono essere puntate esclusivamente sugli espositori delle sigarette, senza poter riprendere i cassieri. Come ha esaurientemente motivato, questi ultimi potrebbero sentirsi sorvegliati poiché si trattengono a lungo nell'area ripresa dalle telecamere. In situazioni del genere, la videosorveglianza potrebbe essere utilizzata a fini abusivi, per spiare l'operato dei cassieri (con ciò non si intende ovviamente affermare che ALDI abbia questa intenzione). L'articolo 26 capoverso 1 dell'ordinanza 3 del 18 agosto 1993 concernente la legge sul lavoro (Igiene, OLL 3; RS 822.113) dispone infatti: «Non è ammessa l'applicazione di sistemi di sorveglianza e di controllo del comportamento dei lavoratori sul posto di lavoro». Il capoverso 2 precisa poi che i sistemi di sorveglianza o di controllo, se sono necessari per altre ragioni, devono essere concepiti e disposti in modo da non pregiudicare la salute e la libertà di movimento dei lavoratori.
- onde rispettare il principio di proporzionalità, ALDI deve prevedere l'introduzione di **tecnologie di salvaguardia dell'anonimato** (art 8 cpv. 2 lett. d OLPD). Benché il privacy filter rientri già oggi nei requisiti minimi di cui la videosorveglianza deve disporre per essere conforme al principio di proporzionalità e lecita (in altri termini conforme alla legge), l'Incaricato impartisce ad ALDI **un termine di due anni** per la loro introduzione. Una volta



adeguato il sistema di videosorveglianza, ma al più tardi tra due anni, ALDI dovrà comunicare all'Incaricato l'avvenuta integrazione del privacy filter.

Avendo ALDI attuato tutte le proposte di miglioramento e accettato le raccomandazioni anche nei punti controversi, il 30 gennaio 2007 l'Incaricato ha dichiarato conclusa la verifica del sistema di videosorveglianza dell'azienda ALDI SUISSE AG. L'Incaricato puntualizza infine che la verifica in questione aveva anche lo scopo di informare chiunque faccia uso di impianti di videosorveglianza nel settore dei servizi sulle misure atte a rendere la videosorveglianza conforme alle disposizioni di legge. Auspica pertanto che gli interessati prendano atto di tali informazioni e apportino agli impianti i correttivi eventualmente necessari.

Il rapporto completo (in tedesco) è disponibile in Internet, all'indirizzo www.edoeb.admin.ch.