



Roberto Fermani
TIM - responsabile Funzione Privacy

1. Qual è la tua formazione?

La mia è stata una formazione che potrei definire “classica”: liceo classico, laurea in giurisprudenza e poi ho iniziato la pratica forense per diventare avvocato. Dopo la pratica, però, ho iniziato a lavorare in Italcable (la società che assicurava le comunicazioni intercontinentali) ed ero già in azienda quando ho preso l’abilitazione come avvocato (ovviamente non sono iscritto all’albo proprio perché lavoro in azienda).

Ho iniziato ad occuparmi di privacy un po’ per caso, come spesso accade. Nel 1996, ai tempi della prima Direttiva europea e poi della prima legge italiana, in Telecom Italia avevo la responsabilità della funzione “Diritto Amministrativo e Studi” e quindi per competenza mi è arrivata sul tavolo questa nuova normativa da studiare e far rispettare. All’inizio è stata una cosa marginale, ma con il tempo mi ha impegnato sempre di più. Dopo un primo momento, in Telecom Italia è stato costituito il “Progetto Privacy” per dare attuazione agli adempimenti di legge. Il progetto in

quanto tale doveva avere una durata limitata, ma ben presto l’azienda ha capito che non poteva trattarsi di un progetto temporaneo. Così dal “Progetto Privacy” è nata la Funzione Privacy e ne sono divenuto il responsabile. La stessa Funzione Privacy ha cambiato negli anni diverse collocazioni organizzative: dal Legale, al Regolatorio e ora nella struttura del DPO.

2. Com’è una tua giornata standard in ufficio? Quali sono le attività che svolgi?

Oggi, con l’emergenza sanitaria, siamo poco in ufficio... ma a prescindere da questo, posso dire che la giornata è molto varia: all’inizio di ogni settimana con il team pianifichiamo le attività, monitoriamo urgenze e scadenze e ci aggiorniamo distribuendo i carichi di lavoro tra i collaboratori anche in relazione alle singole competenze di ognuno. C’è molto lavoro relativo alla fornitura di pareri, alla gestione delle richieste di informazioni che pervengono dal Garante privacy, alle richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati (clienti) che si rivolgono al DPO oltre a tutta l’attività non pianificata relativa a situazioni non prevedibili. Poi c’è tutta un’attività di relazione con l’Autorità, ma anche con stakeholder, associazioni dei consumatori e simili. Infine, specialmente in questo periodo, stiamo dedicando molto tempo alla formazione interna soprattutto verso le Direzioni commerciali di TIM; si tratta di una formazione mirata in considerazione del fatto che sono colleghi che si interfacciano quotidianamente con i clienti. Capita anche che mi venga chiesto di portare la mia esperienza in occasione di master e corsi di formazione organizzati da diverse università italiane.

3. Quale è la parte del tuo lavoro che preferisci?

Sicuramente affrontare tematiche di frontiera. Lavorando in una telco importante e complessa come TIM affrontiamo molte tematiche che riguardano il trattamento dei dati dei clienti in una logica non solo di propositività commerciale ma anche di valutazione di impatto privacy per tutti quei trattamenti che presentino dei rischi per i diritti e libertà degli individui, siano essi clienti o dipendenti. La propositività commerciale è diventata negli ultimi anni una tematica sempre più all’attenzione di tutti forze che



costituiscono la nostra società. Da un lato le imprese hanno la necessità di comunicare con i propri clienti, soprattutto tramite l'uso di tecniche di comunicazione a distanza (necessità aumentata nel periodo emergenziale del Covid-19, che ha reso impossibile - per un periodo - e poi limitato fortemente la vendita "in presenza"); dall'altro i cittadini hanno il diritto di tutelarsi a fronte di chiamate ritenute di disturbo o indesiderate. Comportamenti non rispettosi dei diritti dei cittadini da parte di alcuni soggetti hanno spinto il nostro legislatore ad intervenire più volte per limitare il fenomeno del c.d. "telemarketing selvaggio" (ad esempio estendendo la possibilità di iscrizione delle utenze "riservate" nel Registro Pubblico delle Opposizioni) ed il Garante privacy tramite provvedimenti prescrittivi e sanzionatori. In azienda mi trovo quindi impegnato continuamente a dover fare cultura sulle tematiche della propositività commerciale al fine di indirizzare le attività in modo corretto, in un contesto in cui il quadro normativo non si può dire ancora compiuto e definitivo. Quindi tra attività manageriale, attività di relazione e insegnamento quella manageriale legata all'azienda e alla risoluzione dei problemi è quella che preferisco.

4. Cosa significa lavorare nell'ambito privacy di una società di "bandiera" come TIM? Immagino che ci siano complessità legate sia alla posizione molto esposta pubblicamente che avete sia per il fatto che, trattandosi di una telco ci sono peculiarità e complessità specifiche.

La difficoltà consiste nel fatto che l'azienda è complessa e articolata su tutto il territorio nazionale e la funzione del DPO deve coprire ogni aspetto dell'attività aziendale. Questo significa che dobbiamo avere competenze trasversali ed essere in grado di gestire ambiti diversi dal tema del controllo a distanza dei lavoratori, alla profilazione dei clienti e al marketing, alla gestione dei dati di traffico e alla possibilità di accedervi, alla geolocalizzazione, alla normativa sulla contattabilità dei clienti. Ovviamente la complessità è anche legata alla materia specifica dell'e-privacy che è rimasta invariata -per ora- nel Titolo X del Codice privacy che è riservato appunto alle comunicazioni elettroniche.

5. Cosa ne pensi del nuovo regolamento e-privacy e del RPO aperto alla telefonia mobile?

Per quanto riguarda il regolamento e-privacy, l'esperienza ci dice che fino a quando il testo non verrà pubblicato nella Gazzetta della comunità europea non si possono prendere decisioni. Ormai sono quasi tre anni che la bozza è in discussione con una serie molto lunga di stop and go. Speriamo che questa sia la volta buona e che si possano superare alcune previsioni ingiustificatamente sfavorevoli per le telco come ad esempio il divieto, per le sole telco, di utilizzare il legittimo interesse quale base giuridica per il trattamento di dati pseudonimizzati. Questa secondo noi è una previsione che non tutela la par condicio degli operatori economici, ma vedremo cosa accadrà. Per quanto riguarda il RPO, per noi era qualcosa di già prevedibile, già legge 2018 aveva previsto l'estensione del regime del registro pubblico delle opposizioni alle utenze riservate, soprattutto quelle della telefonia mobile, e l'azienda ha già avuto modo di assestarsi sui nuovi principi. TIM sarà in prima linea per aumentare le tutele degli interessati.

6. Quali sono i tuoi principali strumenti di lavoro?

Essenzialmente strumenti telematici, la carta ha ormai un ruolo residuale. Se devo dire quale è il mio principale strumento di lavoro, senz'altro il computer ed il telefono. L'azienda da questo punto di vista è all'avanguardia, ha sempre fornito ai propri dipendenti gli strumenti per lavorare bene da qualsiasi posto ed in qualsiasi condizione. E questo già prima della pandemia e dello smart working obbligato dalle restrizioni derivanti dalla pandemia. Ad esempio, per il mio mestiere è sempre stato essenziale poter lavorare da qualsiasi posto e avere quindi strumenti hardware e software leggeri, affidabili e potenti e, soprattutto, poter contare su una rete affidabile.



7. A tuo avviso la coscienza sociale e aziendale hanno maturato sufficiente sensibilità sul tema dei dati personali?

Sì, penso di sì. Dal 1996 ad oggi la percezione della protezione dei dati personali è cambiata completamente soprattutto tra gli individui. Ce ne rendiamo conto anche in relazione alle richieste di esercizio dei diritti, il cliente esercita i propri diritti con scienza e coscienza ed è pienamente consapevole di quello che chiede. Anche a livello aziendale la consapevolezza dell'importanza della protezione dei dati personali è aumentata, oggi tutti i settori ci interpellano prima di intraprendere un progetto proprio perché sono consapevoli che se un progetto coinvolge dati personali occorre fare una verifica di conformità.

8. Che consiglio daresti a chi vuole approcciarsi al mondo della protezione dei dati personali?

È importantissimo avere una approfondita conoscenza del pacchetto normativo, ma anche di tutto quello che è l'aspetto tecnico del trattamento e quindi la conoscenza delle regole di funzionamento di internet, dei social, le basi della cybersecurity. È importante che l'anima giuridica sia accompagnata da quella tecnica e viceversa. Secondo me è altresì importante visitare e conoscere in modo approfondito il sito internet del Garante privacy, una vera stella polare. Poi c'è il mondo dell'editoria di settore, bisogna sempre tenersi aggiornati con testi specialistici.

9. Quando svesti i panni del responsabile privacy, cosa ti piace fare nel tuo tempo libero (suonare uno strumento, andare a correre ecc.) ?

Sicuramente leggere, mi interessa molto l'archeologia greca e romana e la storia antica in generale e poi viaggiare, ma in compagnia..

10. Cosa pensi che possano fare i singoli per proteggere la propria privacy?

Tutti dovrebbero utilizzare un set minimo di precauzioni: cambiare di frequente le password, non utilizzare la stessa password in diversi contesti, proteggere il pc e lo smartphone con password. E poi è importante evitare di diffondere in modo superficiale i propri dati in internet e così, ad esempio, utilizzare solo carte di credito prepagate, evitare di caricare sui social immagini/dialoghi/pensieri che poi potrebbero essere oggetto di rimpianto. In sintesi, è importante che le persone imparino a pensare alle conseguenze del loro comportamento online. Parafrasando uno slogan del Garante privacy di qualche anno fa, è vero che la privacy non è una "semplice firma" e proprio per questo bisogna imparare a fare attenzione a cosa e chi si sta autorizzando mettendo quella firma.