

Controllo dei lavoratori - Ispettorato Nazionale del Lavoro: alcuni software di gestione dell'attività dei Call Center configurano un controllo a distanza dei lavoratori

04 Settembre 2017

Marco Dettori

1. Oggetto

Con la [Circolare n.4 del 26 luglio 2017](#), l'Ispettorato Nazionale del Lavoro, sentita la Direzione generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali del Ministero del Lavoro, ha fornito indicazioni operative in ordine al delicato aspetto dei controlli a distanza dei lavoratori sul posto di lavoro.

Oggetto della Circolare è l'utilizzo, da parte dei Call Center, di strumenti *software* che supportino l'attività commerciale propria di tali società (ovvero la gestione in senso ampio delle chiamate in entrata e in uscita e lo smistamento delle stesse tra i vari operatori) e il rapporto di tali strumenti con le disposizioni dell'articolo 4 della Legge n.300/1970 ("Statuto dei lavoratori"), relative al controllo a distanza dei lavoratori.

2. Il caso dei Call Center

L'Ispettorato Nazionale del Lavoro, nell'ambito della citata Circolare, ha considerato strumenti necessari all'esecuzione della prestazione lavorativa, i *software* cosiddetti CMR (Customer Relationship Management) utilizzati dai Call Center per *gestire l'anagrafica del cliente e i dati relativi ai rapporti contrattuali in essere con il gestore*.

Nello specifico, tale *software* consente di associare automaticamente, al numero del cliente chiamante, tutti i dati (anagrafici e contrattuali) del fascicolo digitale attribuitogli dal gestore.

La funzionalità di associazione consentita mediante il *software* è stata considerata indispensabile per l'espletamento della prestazione lavorativa, pertanto, il datore di lavoro, limitatamente all'eventuale controllo derivante dall'utilizzo di tali *software*, è esonerato dall'obbligo di stipulare accordi con le rappresentanze sindacali o richiedere l'autorizzazione dell'Ispettorato del Lavoro.

Per contro, nella medesima Circolare, sono stati ritenuti non necessari per lo svolgimento dell'attività lavorativa tutti gli ulteriori *software*, utilizzati dai Call Center, mediante i quali il datore di lavoro **raccoglie ed elabora in tempo "quasi reale" i dati relativi agli stati di attività telefonica di ciascun operatore (libero, non disponibile, in pausa, ecc.) e i tempi medi di evasione delle diverse lavorazioni** – così come quelli che – **quantificano la produttività giornaliera per ogni servizio reso, il tempo dedicato al lavoro per ciascuna commessa e le pause effettuate da ogni singolo lavoratore**.

Il minuzioso e costante monitoraggio a cui sono sottoposti i lavoratori mediante l'utilizzo di tali strumenti, secondo il parere dell'ispettorato, non può:

(i) da un lato, giustificare l'applicazione dell'esonero dall'ottenimento del preventivo accordo sindacale o dell'autorizzazione, non potendosi considerare i suddetti *software* quali strumenti essenziali allo

svolgimento della prestazione lavorativa;

(ii) dall'altro, non può neanche essere considerato un controllo a distanza **indirettamente derivante dall'utilizzo di strumenti software per finalità legittime e ulteriori** (organizzazione, produttività e sicurezza aziendale).

In definitiva, l'Ispettorato del Lavoro ha considerato la seconda categoria di *software*, utilizzati dai Call Center (diversi dal CRM), come meri strumenti di controllo e monitoraggio del comportamento dei lavoratori, non giustificabili da ulteriori finalità legittime, per le quali si sarebbe ogni caso reso necessario l'adempimento dei relativi obblighi di accordo/autorizzazione preventivi.

3. Normativa di riferimento

L'articolo 4, modificato dal Decreto Legislativo n.151/2015, oltre a **un generale divieto di (mero) controllo a distanza dell'attività dei lavoratori**, prevede che il datore di lavoro ha la facoltà di:

(i) utilizzare o fare installare strumenti dai quali derivi, **indirettamente**, la possibilità di un controllo a distanza dei propri dipendenti, **esclusivamente** per finalità ed esigenze – diverse dal mero controllo – di **organizzazione e produzione aziendale, di sicurezza del lavoro e di tutela del patrimonio aziendale**. In ogni caso, prima di utilizzare o far installare i suddetti strumenti, il datore **deve stipulare un accordo** con le rappresentanze sindacali (unitarie o aziendali) ovvero, **in mancanza** di accordo, deve ottenere **l'autorizzazione** dell'Ispettorato del Lavoro di competenza (nazionale o territoriale a seconda dei casi specifici);

(ii) utilizzare o fare installare strumenti dai quali derivi, comunque indirettamente, un controllo a distanza dei lavoratori, **senza essere obbligato ai suddetti adempimenti** (accordo o autorizzazione), **soltanto nel caso in cui tali strumenti siano necessari e indispensabili**, al lavoratore, per **rendere la propria prestazione lavorativa**, e, al datore di lavoro, **per registrare gli accessi o la presenza dei dipendenti sul posto di lavoro**;

(iii) utilizzare, in entrambi i suddetti casi, le informazioni ottenute dall'utilizzo degli strumenti per finalità connesse al rapporto di lavoro (tra le altre l'applicazione di sanzioni disciplinari tra cui il licenziamento), soltanto nel caso in cui i lavoratori siano stati adeguatamente informati, con idonea policy aziendale interna, delle modalità d'uso degli strumenti e di effettuazione dei controlli e, in ogni caso, in conformità alla normativa sul trattamento dei dati personali (Decreto Legislativo n.196/2003).

In sostanza, l'elemento scriminante tra le ipotesi (i) e (ii) è la valutazione sull'effettiva necessità, da parte dei lavoratori, di utilizzare i suddetti strumenti per poter eseguire la propria prestazione lavorativa.

(Per approfondimenti si veda [Circolare n.4 del 26 luglio 2017](#) dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro)

TAG: *strumenti aziendali, Statuto dei lavoratori, controllo a distanza, call center, Diritto del lavoro e della sicurezza, Diritto della privacy*

Avvertenza

La pubblicazione di contributi, approfondimenti, articoli e in genere di tutte le opere dottrinarie e di commento (ivi comprese le news) presenti su Filodiritto è stata concessa (e richiesta) dai rispettivi autori, titolari di tutti i diritti morali e patrimoniali ai sensi della legge sul diritto d'autore e sui diritti connessi (Legge 633/1941). La riproduzione ed ogni altra forma di diffusione al pubblico delle predette opere (anche in parte), in difetto di autorizzazione dell'autore, è punita a norma degli articoli 171, 171-bis, 171-ter, 174-bis e 174-ter della menzionata Legge 633/1941. È consentito scaricare, prendere visione, estrarre copia o stampare i documenti pubblicati su Filodiritto nella sezione Dottrina per ragioni esclusivamente

personali, a scopo informativo-culturale e non commerciale, esclusa ogni modifica o alterazione. Sono parimenti consentite le citazioni a titolo di cronaca, studio, critica o recensione, purché accompagnate dal nome dell'autore dell'articolo e dall'indicazione della fonte, ad esempio: Luca Martini, La discrezionalità del sanitario nella qualificazione di reato perseguibile d'ufficio ai fini dell'obbligo di referto ex. art 365 cod. pen., in "Filodiritto" (<https://www.filodiritto.com>), con relativo collegamento ipertestuale. Se l'autore non è altrimenti indicato i diritti sono di Inforomatica S.r.l. e la riproduzione è vietata senza il consenso esplicito della stessa. È sempre gradita la comunicazione del testo, telematico o cartaceo, ove è avvenuta la citazione.