

Controlli a distanza dei dipendenti tramite impianti audiovisivi e altri strumenti: la posizione dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro

- Luglio 2017 -

Quali limiti per i controlli a distanza tramite impianti audiovisivi e altri strumenti?

L'occasione per ragionare sul tema ci è data dal caso dei *call center*.



La normativa applicabile (art. 4 L. 300/1970, come modificato dall'art. 23, comma 1, d.lgs. 151/2015) stabilisce che:

*“Gli **impianti audiovisivi** e gli **altri strumenti** dai quali derivi anche la **possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori** possono essere impiegati esclusivamente per esigenze organizzative e produttive, per la sicurezza del lavoro e per la tutela del patrimonio aziendale e possono essere installati previo **accordo collettivo** (...). In mancanza di accordo gli impianti e gli strumenti di cui al periodo precedente possono essere installati previa **autorizzazione della Direzione territoriale del lavoro** (...).”*

e

*“La disposizione di cui al primo comma non si applica agli **strumenti che servono al lavoratore per rendere la prestazione lavorativa** e agli strumenti di registrazione degli accessi e delle presenze.”*

L'Ispettorato Nazionale del Lavoro (Circolare INL 26 luglio 2017 n. 4) ha preso posizione circa l'applicazione dell'art. 4, L. 300/1970 agli «**applicativi software**» utilizzati nell'ambito dei **call**

center.

Viene stabilito il criterio per determinare se gli stessi siano o meno «*strumenti di lavoro*». La distinzione, come si è visto dalla norma, ha un'importanza pratica rilevante: gli strumenti di lavoro non necessitano di accordo sindacale o autorizzazione amministrativa per essere installati; gli altri strumenti di controllo, invece sì.

L'Ispettorato, al riguardo, distingue tra i sistemi di **customer relationship management** (Crm), necessari per gestire *“l'anagrafica del cliente [e] tutti i dati relativi ai rapporti contrattuali in essere con il gestore”*, e gli **ulteriori software**, che registrano disponibilità alla risposta, pause e tempi di evasione della chiamata e quindi consentono il *“monitoraggio dell'attività telefonica e della produttività di ciascun operatore di Call Center”*.

I sistemi Crm, afferma la circolare, hanno lo scopo di rendere più efficiente la relazione tra il chiamante e l'operatore; essi dunque sono strumenti di lavoro e possono essere installati e usati senza autorizzazione sindacale o amministrativa.

La seconda tipologia di sistemi, invece, non solo non rientrerebbe nella definizione di «strumento di lavoro» ma **neppure giustificerebbe il rilascio del provvedimento autorizzativo** da parte dell'Ispettorato del lavoro (e quindi nemmeno un accordo sindacale), in quanto non sarebbero ravvisabili imprescindibili e prioritarie esigenze organizzative e produttive che stiano alla base dell'installazione dell'applicativo. Il che significa che sistemi del genere non potrebbero essere installati, pena le sanzioni (amministrative e penali) previste dalla normativa applicabile.

A questo punto vale la pena di osservare che l'impostazione dell'Ispettorato appare non aderente alla realtà dei fatti.

Sappiamo che i *call center* sono gestiti da software che automaticamente ricevono e smistano le chiamate ai dipendenti in quel momento disponibili, che quindi si sono collegati e non hanno segnalato di essere in pausa. Il sistema inevitabilmente registra presenze, pause e tempi di conversazione, come del resto qualsiasi strumento informatico registra i collegamenti al sistema.

Come è possibile affermare che tale sistema gestionale possa non essere considerato uno **strumento di lavoro**, essendo indispensabile per smistare le chiamate e quindi consentire la risposta da parte degli operatori disponibili in tempi congrui, consentendo così l'esecuzione del servizio?

Allo stesso modo appare incomprensibile e contrario alla stessa finalità della norma, considerare il menzionato software **illecito e non autorizzabile** (nell'ipotesi in cui – per assurdo – non fosse ritenuto strumento di lavoro). Esso è infatti necessario per veicolare la chiamata all'operatore di volta in volta disponibile e, in ogni caso, la verifica della durata dell'intervento telefonico afferisce al controllo della qualità del servizio, fattore intrinseco al medesimo servizio reso.

Staremo a vedere le tendenze giurisprudenziali nell'interpretazione della norma.

(Immagine by Pixabay)

Scarica la Circolare INL 26 luglio 2017 n. 4

