

# Software CRM e controllo a distanza sul lavoratore: quando è possibile l'installazione

di [Antonella Madia](#)

Pubblicato il 2 Agosto 2017

l'utilizzo dei software CRM (acronimo di Customer Relationship Management) ed il controllo a distanza dei lavoratori. Argomenti molto delicati dal punto di vista della privacy aziendale

## La fonte regolativa dei controlli a distanza



L'articolo 4 dello Statuto dei Lavoratori tratta di un tema estremamente interessante per gli operatori del settore, uno di quei temi che spesso viene messo in secondo piano dai tanti necessari adempimenti quando si tratta di dover gestire il personale, ma che poi torna di nuovo alla ribalta nei casi di ispezione, o nel caso in cui si voglia scongiurare un'eventuale problematica in materia: infatti è necessario sempre comprendere (in relazione all'enorme sviluppo delle tecnologie informatiche al giorno d'oggi) se determinati strumenti utilizzati sul luogo di lavoro possano comportare anche un qualsivoglia tipo di controllo del datore di lavoro sul lavoratore stesso.

Il tema spesso si presta a un'interpretazione focalizzata esclusivamente sulla videosorveglianza, ma tale punto di vista appare riduttivo oltre che fuorviante: infatti l'**articolo 4 dello Statuto dei lavoratori** (nella sua versione recentemente modificata dal D.Lgs. n. 151/2015, articolo 23) tratta del controllo a distanza sull'attività dei lavoratori, prevedendo che **tutti gli impianti audiovisivi così come gli altri strumenti dai quali possa derivare una forma di controllo a distanza sull'attività dei lavoratori possano essere ammessi solamente per fini organizzativi e produttivi, per la sicurezza sul lavoro, così come per la tutela del patrimonio aziendale**. Tali strumenti possono così essere installati solo ed esclusivamente previo accordo con le rappresentanze sindacali, ovvero ancora previa richiesta di autorizzazione all'Ispettorato del Lavoro. Ma esiste anche un'altra casistica – che è quella in cui tali strumenti possono essere installati senza l'accordo ovvero autorizzazione – la quale si configura nel caso in cui gli strumenti dai quali possa derivare un controllo a distanza, sono in realtà

utilizzati dal lavoratore per rendere la prestazione lavorativa, ovvero nel caso in cui si tratti di strumenti di registrazione degli accessi e delle presenze.

## **La Circolare dell'Ispettorato sull'utilizzo dei software CRM**

Ciò detto, è opportuno osservare che l'articolo 4 Statuto dei Lavoratori genera nei fatti una situazione nella quale è difficile dirimere le controversie sulla effettiva necessità dell'utilizzo di alcuni strumenti sul luogo di lavoro come parte imprescindibile della prestazione lavorativa, oppure se sia invece necessario richiedere autorizzazione all'Ispettorato competente ovvero cercare di ottenere l'accordo con le rappresentanze sindacali.

Nei fatti, come è specificato dalla norma, qualora uno strumento sia parte della prestazione lavorativa, l'autorizzazione dovrebbe essere automatica senza necessità di ottenere l'accordo con le rappresentanze sindacali o l'autorizzazione dell'autorità preposta: come è specificato d'altronde dalla norma (qualora lo strumento sia parte della prestazione lavorativa) l'autorizzazione dovrebbe essere necessariamente intrinseca, quindi non necessaria.

Il problema comincia a porsi invece nel momento in cui tali strumenti vanno a inserirsi all'interno delle attività specifiche dei lavoratori, come nel caso specifico (trattato dalla Circolare n. 4 dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro) dei call center. La Circolare tratta in particolare del caso di software utilizzati dai call center, quali il cosiddetto "CRM". Il CRM, ovvero "Customer Relationship Management" è *"un sistema di gestione che consente di associare automaticamente al numero del cliente che effettua la chiamata, tutti i dati anagrafici, di natura contrattuale e di gestione delle chiamate dello stesso. Il dispositivo, pertanto, ha l'obiettivo di gestire oltre l'anagrafica del cliente, tutti i dati relativi ai rapporti contrattuali in essere con il gestore, rendendo più completa l'informazione e più efficiente la relazione tra il chiamante e l'operatore"*. Tale dispositivo è quindi un archivio informatico, che permette di avere a disposizione tutti i dati di quel cliente, al fine ovviamente di migliorare la capacità del datore di lavoro di riuscire ad elaborare informazioni e a fornire il miglior servizio possibile: raccogliere e analizzare tali dati, sono azioni di gestione delle esigenze del cliente, le quali sono imprescindibili per un'attività qual è quella dei call center.

## **Le Opinioni dell'INL**

L'Ispettorato del Lavoro ha specificato che qualora il dispositivo consenta il mero accoppiamento tra chiamata e anagrafica del cliente, senza ulteriori elaborazioni, esso possa essere considerato semplicemente uno strumento di lavoro senza ulteriore necessità di ottenere accordo ovvero ancora autorizzazione amministrativa, per la sua installazione.

Ma esistono delle casistiche diverse, che vengono specificate all'interno della Circolare in analisi, riguardanti il monitoraggio dell'attività telefonica e dell'attività di ciascun operatore di call center; buon senso e analisi della normativa porterebbero già a intendere che tali strumenti potrebbero essere utilizzati come mezzi per “controllare” l'attività del lavoratore, ma comunque la Circolare n. 4 sottolinea che esistono dei software che (rispetto al caso precedente del mero raccoglimento dei dati del cliente) raccolgono dati in tempo reale, creando delle statistiche e valutando anche i tempi medi di evasione delle richieste da parte degli operatori: in questo caso, si creerebbe un monitoraggio individualizzato oltre che costante, di tutti gli operatori, finendo per ottenere un controllo minuzioso sull'attività svolta dal lavoratore stesso, e tale ultimo controllo andrebbe a ledere incontrovertibilmente il rispetto della libertà e della dignità del lavoratore stesso. Di conseguenza nell'ipotesi appena segnalata, qualora i software in uso nei call center (ma sembra utile estendere la “regola” un po' in tutti i luoghi di lavoro) dovessero raccogliere dati con le caratteristiche da ultimo elencate, si ritiene che i sistemi debbano essere necessariamente utilizzati previa richiesta di autorizzazione o di accordo sindacale.

Ma qualora tali sistemi abbiano le caratteristiche sopra elencate, l'Ispettorato chiosa la propria Circolare sostenendo che non si ravviserebbero neanche “*quelle esigenze organizzative e produttive che giustificano il rilascio del provvedimento autorizzativo da parte dell'Ispettorato del Lavoro*”, di fatto limitando le possibilità di utilizzo di tali sistemi.

2 agosto 2017

Antonella Madia