

Roma, 1° marzo 2010



**Ministero del Lavoro  
e delle Politiche Sociali**

**DIREZIONE GENERALE PER L'ATTIVITÀ ISPETTIVA**

*Alla Confindustria  
V.le dell'Astronomia 30  
00144 Roma*

Prot. 25/I/0003827

Oggetto: art. 9, D.Lgs. n. 124/2004 – art. 4, L. n. 300/1970 – installazione da parte di un'impresa di telecomunicazioni di un sistema di controllo *“in grado di effettuare registrazioni audio di chiamate in uscita e in entrata”*.

La Confindustria ha avanzato richiesta di interpello per conoscere il parere di questa Direzione in merito alla applicabilità dell'art. 4 della L. n. 300/1970 con riferimento alla installazione da parte di un'impresa di telecomunicazioni di un sistema di controllo *“in grado di effettuare registrazioni audio di chiamate in uscita e in entrata”*.

In particolare si chiede se la disciplina dello Statuto trovi applicazione nelle ipotesi in cui detti sistemi – finalizzati *“al monitoraggio a campione della qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela”* – siano caratterizzati dalla presenza di apposite misure di tutela della privacy che non rendono possibile risalire all'individuazione né dell'operatore né dei clienti coinvolti nella conversazione registrata ai fini del monitoraggio.

Al riguardo, acquisito il parere della Direzione generale della Tutela delle Condizioni di Lavoro, si rappresenta quanto segue.

Come noto, ai sensi dell'art. 4 dello Statuto dei lavoratori *“gli impianti e le apparecchiature di controllo che siano richiesti da esigenze organizzative e produttive ovvero dalla sicurezza del lavoro, ma dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori, possono essere installati soltanto previo accordo con le rappresentanze sindacali aziendali (...)”*.

L'applicazione di tale normativa presuppone dunque che gli *“impianti e apparecchiature”* consentano, anche indirettamente, il controllo dell'attività dei lavoratori, il che rappresenta una verifica propedeutica alla attivazione delle procedure di accordo o autorizzatorie indicate dallo stesso art. 4.

Ciò premesso, **nelle ipotesi oggetto di interpello, la norma in questione sembra non trovare applicazione** in quanto – come evidenziato dalla stesso interpellante – sussistono

importanti cautele che non consentono di risalire alla identità del lavoratore (le voci di clienti e operatori vengono criptate in fase di registrazione, in modo tale da essere non riconoscibili e non riconducibili all'identità del singolo operatore e cliente; i primi secondi di conversazione vengono eliminati con conseguente impossibilità di ascoltare il nome dell'operatore; il sistema di monitoraggio non fornisce alcun report di informazioni sul singolo operatore; non vengono tracciati né il nome dell'operatore, né alcun altro dato che possa condurre alla sua identificazione; l'accesso ai dati registrati è rigorosamente tracciabile e limitato ai soggetti autorizzati rispetto alle finalità di monitoraggio).

Del resto, tali argomentazioni sono già state almeno in parte evidenziate con risposta ad interpello del 6 giugno 2006 prot. n. 25/I/0000218, laddove peraltro si è esclusa la possibilità di un controllo dell'attività del lavoratore *“nel caso in cui vi sia un sistema in grado di registrare l'apparecchio chiamato ed il numero della postazione dalla quale è effettuata la chiamata ma comunque sussista una rotazione del personale che usufruisce della postazione stessa, così da impedire una diretta ed inequivocabile correlazione tra l'apparecchio dal quale sono effettuate le chiamate ed il lavoratore”*.

IL DIRETTORE GENERALE  
(f.to Paolo Pennesi)

DP