

A cura di Deborah Di Rosa

Potere del datore di lavoro sui lavoratori subordinati: controllo e direzione

Categoria: **Previdenza e lavoro**
Sottocategoria: **Varie**

Jobs Act ha abrogato il previgente divieto assoluto di controllo a distanza dei lavoratori, ammettendo la possibilità delle imprese di ricorrere ad apparecchiature di controllo anche per la tutela del patrimonio aziendale. Il datore di lavoro per procedere all'installazione degli impianti di sorveglianza deve preventivamente raggiungere un accordo con il sindacato oppure, in mancanza di accordo, chiedere l'autorizzazione della Direzione territoriale del lavoro. Quali sono dunque i reali limiti che la legge pone al potere di controllo e direzione spettante al datore di lavoro?

Di cosa si tratta?

Premessa	2
Potere di conformazione	2
Potere di controllo	3
Controllo sulla persona del lavoratore	6
Controllo sulla idoneità fisica del lavoratore	6
Controlli sulle opinioni e la vita privata dei lavoratori	6
Riferimenti normativi	7
Allegato 1	
L'Esperto risponde.....	8

Premessa

Il potere direttivo del datore di lavoro, presupposto indispensabile per la corretta gestione del rapporto di lavoro intercorrente, trova il proprio riconoscimento legislativo già in alcune disposizioni contenute nel codice civile.

Lavoratore subordinato è infatti colui che presta lavoro "alle dipendenze e sotto le direttive dell'imprenditore" e, in quanto tale, è tenuto ad osservare le disposizioni per l'esecuzione e la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai suoi collaboratori, dai quali dipende gerarchicamente.



Tale potere, quindi, è ammesso e può essere legittimamente esercitato solo nella misura in cui sia funzionalmente necessario allo svolgimento del rapporto di lavoro in relazione a quanto dedotto in contratto. Pertanto, il datore di lavoro può impartire direttive ed il lavoratore è tenuto ad osservarle solo per quel che è strettamente strumentale alla realizzazione degli obblighi contrattuali.

L'imprenditore è titolare del potere direttivo, che può essere esercitato non solo dal datore di lavoro ma anche dai dipendenti dell'impresa ai quali il lavoratore sia gerarchicamente subordinato, con intensità diversa a seconda della posizione e della professionalità del lavoratore. In sostanza, le direttive sono meno penetranti con il crescere del grado di professionalità del lavoratore.

Potere di conformazione

Il potere direttivo si compone del potere di impartire ordini per l'esecuzione della prestazione di lavoro (cd. potere di conformazione o di specificazione) e del potere di impartire ordini per assicurare la disciplina nei luoghi di lavoro.

➔ Con il **potere di conformazione** il datore di lavoro determina in concreto quale attività deve svolgere il lavoratore affinché la generica obbligazione di lavorare, dedotta in contratto in relazione alla qualifica ed alle mansioni assegnate, trovi concreta esplicitazione.



INFORMA - Ovviamente tale potere deve essere esercitato nel rispetto della disciplina legislativa e contrattuale e quindi osservando le limitazioni da queste poste al datore di lavoro. Così, nell'esercizio di questo potere, l'imprenditore non potrà ad esempio violare le norme che disciplinano le mansioni, l'orario di lavoro, il riposo settimanale o le ferie.

➔ Il **potere direttivo** può essere attuato anche per assicurare la disciplina nei luoghi di lavoro. In tal caso si estrinseca nel potere di dettare disposizioni finalizzate a realizzare un'ordinata

convivenza all'interno dell'impresa, come ad esempio quelle relative alle modalità di accesso e di uscita dalle unità di lavoro.

La più significativa espressione di tale aspetto del potere direttivo si ha nel regolamento interno d'azienda, con il quale nelle imprese di grandi dimensioni vengono disciplinate, con regolamentazione generale ed astratta, le condizioni di lavoro e la disciplina nei luoghi di lavoro.



ATTENZIONE! - Tali disposizioni sono valide solo in quanto non si pongano in contrasto con le norme di legge, con la disciplina posta dalla contrattazione collettiva e con le eventuali pattuizioni previste nel contratto individuale di lavoro.

Potere di controllo

Il potere direttivo, inteso come potere di pianificare la fase esecutiva del rapporto di lavoro, non è di per sé sufficiente ad assicurare la piena soddisfazione dell'interesse del datore di lavoro quale creditore della prestazione lavorativa. L'esercizio di tale potere, come ogni potere attribuito ad una delle parti di un rapporto contrattuale, trova i suoi limiti nel rispetto della buona fede e della correttezza.

Lo Statuto dei lavoratori, peraltro, onde assicurare il rispetto della libertà, dignità e riservatezza del lavoratore, prevede specifiche limitazioni al potere di controllo del datore di lavoro.

❖ Controllo sull'attività lavorativa

L'esercizio del controllo sull'attività del lavoratore da parte dei suoi diretti superiori gerarchici non è soggetto a vincoli particolari.

Il datore di lavoro può effettuare la vigilanza sull'attività lavorativa in atto o sui risultati della prestazione lavorativa già ultimata attraverso dipendenti preposti a tale compito, purché - come richiesto dal disposto dell'art. 3, - i loro nominativi e le mansioni specifiche degli stessi siano stati precedentemente comunicati ai lavoratori interessati.



L'obbligo di comunicare i nomi e le mansioni del personale di vigilanza ricorre non solo nel caso di persone che esercitano tale compito in modo assorbente e continuativo ma anche per tutti coloro che abbiano di fatto ricevuto l'incarico di vigilare, sia pure non stabilmente, ma in relazione a circostanze eccezionali e transitorie.

❖ Impianti audiovisivi e altri strumenti di controllo

Gli impianti audiovisivi e gli altri strumenti dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori possono essere installati esclusivamente per esigenze

organizzative e produttive, per la sicurezza del lavoro e per la tutela del patrimonio aziendale e solo previo accordo collettivo stipulato dalla rappresentanza sindacale unitaria o dalle rappresentanze sindacali aziendali. In alternativa, nel caso di imprese con unità produttive ubicate in diverse province della stessa regione ovvero in più regioni, tale accordo può essere stipulato dalle associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale.



ATTENZIONE! - In mancanza di accordo con le organizzazioni sindacali, gli impianti e gli strumenti dai quali derivi anche la possibilità di **controllo a distanza dell'attività dei lavoratori** possono essere installati previa autorizzazione della sede territoriale dell'Ispettorato nazionale del lavoro o, in alternativa, nel caso di imprese con unità produttive dislocate negli ambiti di competenza di più sedi territoriali, della sede centrale dell'Ispettorato nazionale del lavoro.

Il provvedimento autorizzativo viene rilasciato sulla base delle specifiche ragioni dichiarate dall'istante in sede di richiesta:



l'attività di controllo, dunque, è legittima se strettamente funzionale alla tutela dell'interesse dichiarato, interesse che non può essere modificato nel corso del tempo nemmeno se vengano invocate le altre ragioni legittimanti il controllo stesso ma non dichiarate nell'istanza di autorizzazione.



NOTA BENE - Nel caso di richieste di autorizzazione legate ad esigenze di "**sicurezza del lavoro**", devono essere evidenziate le motivazioni di natura prevenzionistica che sono alla base dell'installazione di impianti audiovisivi e altri strumenti di potenziale controllo a distanza dei lavoratori, corredate da apposita documentazione di supporto; in particolare, è necessario che le affermate necessità legate alla sicurezza del lavoro siano adeguatamente riscontrate nell'attività di valutazione dei rischi effettuata dal datore di lavoro e formalizzata nell'apposito documento (DVR).

Pertanto l'istanza rivolta alle strutture territoriali e all'INL (per le imprese plurilocalizzate) dovrà essere corredata dagli estratti del documento di valutazione dei rischi, dai quali risulti, in stretta connessione teleologica, che l'installazione di strumenti di controllo a distanza è misura necessaria ed adeguata per ridurre i rischi di salute e sicurezza cui sono esposti i lavoratori.



ATTENZIONE! - Non è possibile installare ed utilizzare impianti di controllo in assenza di un atto espresso di autorizzazione, sia esso di carattere negoziale (l'accordo sindacale) o amministrativo (il provvedimento), occorrendo l'emanazione di un provvedimento espresso di accoglimento ovvero di rigetto della relativa istanza.

E' finalizzata alla tutela del patrimonio aziendale ed è, quindi, soggetta alla preventiva procedura di accordo con RSA o RSU ovvero all'autorizzazione da parte dell'Ispettorato del Lavoro, l'installazione di impianti di allarme o antifurto dotati anche di videocamere o fotocamere che si attivano, automaticamente, in caso di intrusione da parte di terzi all'interno dei luoghi di lavoro; peraltro, qualora le videocamere o fotocamere si attivino esclusivamente con l'impianto di allarme inserito, non sussiste alcuna possibilità di controllo preterintenzionale sul personale e pertanto non vi sono motivi ostativi al rilascio del provvedimento di autorizzazione.



ATTENZIONE! - E', invece, esonerata dal percorso di autorizzazione l'installazione di quegli strumenti che servono al lavoratore per rendere la prestazione lavorativa e di quelli necessari per registrare gli accessi e le presenze (art. 4, comma 2, L. n. 300/1970).

Solo in **casi eccezionali debitamente motivati** è autorizzabile da postazione remota la visione delle immagini sia in tempo reale sia registrate.



Generalmente non rientrano tra gli strumenti utilizzati in via primaria ed essenziale per l'esecuzione dell'attività lavorativa le apparecchiature di **localizzazione satellitare GPS** montate su autovetture aziendali, che costituiscono piuttosto un elemento "aggiunto" agli strumenti di lavoro, utilizzato per rispondere ad esigenze ulteriori di carattere assicurativo, organizzativo, produttivo o per garantire la sicurezza del lavoro, le quali, pertanto, possono essere installate solo previo accordo stipulato con la rappresentanza sindacale ovvero, in assenza di tale accordo, previa autorizzazione da parte dell'INL.



NOTA BENE - Tuttavia, in casi particolari, qualora i **sistemi di localizzazione** siano installati per consentire la concreta ed effettiva attuazione della prestazione lavorativa (cioè la stessa non può essere resa senza ricorrere all'uso di tali strumenti), ovvero l'installazione sia richiesta da specifiche normative di carattere legislativo o regolamentare (es. uso dei sistemi GPS per il trasporto di portavalori superiore a euro 1.500.000,00, ecc.) gli stessi finiscono per "trasformarsi" in veri e propri strumenti di lavoro e pertanto, in tali casi, si può prescindere, sia dall'intervento della contrattazione collettiva che dal procedimento amministrativo di carattere autorizzativo previsti dalla legge, ai sensi del comma 2, art. 4, L. n. 300/1970.

Il **riconoscimento biometrico**, installato sulle macchine con lo scopo di impedire l'utilizzo della macchina a soggetti non autorizzati, necessario per avviare il funzionamento della stessa, può essere considerato uno strumento indispensabile a rendere la prestazione lavorativa e, pertanto, utilizzabile a prescindere sia dall'accordo con le rappresentanze sindacali sia dal procedimento amministrativo di carattere autorizzativo previsto dalla legge.

Controllo sulla persona del lavoratore

Lo Statuto dei lavoratori detta particolari condizioni per la legittimità dell'effettuazione di visite personali di controllo, aventi ad oggetto il lavoratore e tutto quanto attiene agli effetti personali ed involucri che normalmente l'accompagnano (es. borse, borselli, ecc.).

Le visite personali di controllo sono consentite solo se:
– indispensabili ai fini della tutela del patrimonio aziendale ed in relazione alla qualità degli strumenti di lavoro o delle materie prime o prodotti;
– operate salvaguardando la dignità e la riservatezza del lavoratore e scegliendo i lavoratori da perquisire mediante l'utilizzo di sistemi di selezione automatica riferiti alla collettività o a gruppi di dipendenti;
– eseguite all'uscita dei luoghi di lavoro;
– effettuate con modalità concordate dal datore di lavoro con le rappresentanze sindacali aziendali o, in mancanza, con le commissioni interne. In caso di mancato accordo provvede la Direzione periferica del lavoro su istanza del datore di lavoro; contro i provvedimenti dell'Ispettorato è ammesso il ricorso entro trenta giorni al Ministero del Lavoro, sia da parte del datore che da parte dei sindacati dei lavoratori interessati.

Controllo sulla idoneità fisica del lavoratore

Il datore di lavoro può far controllare, da personale medico appartenente ad enti pubblici o istituti specializzati di diritto pubblico, l'idoneità fisica del lavoratore.



OSSERVA - E' in ogni caso fatto divieto al datore di lavoro di svolgere indagini per accertare l'esistenza di uno stato di **sieropositività Hiv** sui suoi dipendenti o su persone prese in considerazione per l'instaurazione di un rapporto di lavoro, a meno che la finalità non sia quella di escludere lo stato di sieropositività laddove il lavoratore sia destinato ad espletare mansioni che comportano rischi per la salute dei terzi.

Controlli sulle opinioni e la vita privata dei lavoratori

La Costituzione all'art. 21 riconosce il diritto di **manifestare liberamente il proprio pensiero** con la parola, lo scritto e con ogni mezzo di diffusione.



INFORMA - L'effettività di tale diritto nel rapporto di lavoro è garantita dallo Statuto dei lavoratori che, da un lato, sancisce all'art. 1 il diritto dei lavoratori di manifestare liberamente il proprio pensiero nei luoghi in cui prestano la loro opera e, dall'altro, all'art. 8, vieta al datore di lavoro di svolgere indagini sulle opinioni politiche, religiose o sindacali dei lavoratori, anche a mezzo di terze persone, ai fini dell'assunzione o nel corso del rapporto, a meno che non si tratti di indagini necessarie per valutare l'attitudine professionale del lavoratore.

Sia ai fini dell'assunzione sia nel corso del rapporto, al datore di lavoro è fatto divieto di compiere indagini - direttamente, o a mezzo di terze persone - su fatti non rilevanti ai fini della valutazione dell'attitudine professionale del lavoratore.

Riferimenti normativi

- art. 2094 C.C.;
- art. 2104 C.C.;
- art. 2086 C.C.;
- L. n. 300/1970;
- INL Parere n. 4619/2017;
- INL Circ. n. 5/2018;
- INL Circ. n. 302/2018;
- INL Circ. n. 1881/2019;
- INL Circ. n. 2/2016;
- art. 23, comma 2 del [D.Lgs. n. 151/2015](#);
- ML Interpello n. 3/2019.

Allegato 1

L'Esperto risponde...

Oggetto: Attività dei call center

QUESITO



Come si esplica l'obbligo di autorizzazione preventiva per l'installazione di sistemi di controllo nel caso dell'attività svolta dagli addetti ai call-center?

SOLUZIONE



Con riferimento alla necessità o meno del provvedimento autorizzativo di cui all'art. 4, L. n. 300/1970, nelle ipotesi di installazione ed utilizzo di diversi applicativi software da parte di imprese che svolgono attività di call center, dai quali potrebbe derivare un **controllo a distanza** dell'attività dei lavoratori, occorre distinguere tra il cd. "CRM" (Customer Relationship Management) - 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 - ed ulteriori software che consentono, invece, il monitoraggio dell'attività telefonica e della produttività di ciascun operatore di call center.

Obiettivo del CRM è quello di **gestire l'anagrafica del cliente** e 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 e costituendo un archivio informatico che sostituisce il fascicolo cartaceo del cliente e permette in tempo reale di avere a disposizione tutti i dati necessari che consentono di meglio finalizzare le attività ed evadere le richieste avanzate.

Pertanto, qualora tale dispositivo consenta il mero accoppiamento fra la chiamata e l'anagrafica del cliente senza possibili ulteriori elaborazioni, lo stesso può essere considerato uno strumento che serve al lavoratore per rendere la prestazione lavorativa e si può prescindere, ai sensi del comma 2 dell'art. 4 della L. n. 300/1970, sia dall'accordo sindacale sia dal provvedimento autorizzativo previsti dalla legge.

Appare, invece, difficile ricollegare la inevitabile **compressione della libertà e della dignità** dei lavoratori alle prioritarie ragioni produttive, nelle ipotesi di utilizzo di ulteriori software che consentono il monitoraggio dell'attività telefonica e della produttività di ciascun operatore di call center, raccogliendo ed elaborando 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, mentre altri software quantificano la produttività giornaliera per ogni servizio reso, il tempo dedicato al lavoro per ciascuna commessa e le pause effettuate da ogni singolo lavoratore.

Tali software, infatti, pur essendo funzionali a più o meno generiche esigenze produttive, consentono di realizzare un monitoraggio individualizzato costante e continuo su tutti gli

operatori che finisce per dar vita ad un controllo minuzioso su tutta l'attività svolta da ogni singolo lavoratore, eliminando del tutto qualunque margine spazio-temporale nel quale il lavoratore possa ragionevolmente essere certo di non essere osservato, ascoltato o comunque seguito nello svolgimento della propria attività e dei propri movimenti.

Pertanto, tali sistemi non solo non rientrano nella definizione di strumento utile a rendere la prestazione lavorativa, ma non si ravvisano neanche quelle esigenze organizzative e produttive che giustificano il rilascio del provvedimento autorizzativo da parte dell'Ispettorato del lavoro (INL Circ. n. 4/2017).