

CIRCOLARE N. 4/2017



*Agli Ispettorati interregionali e territoriali del lavoro*

*Al Comando Carabinieri per la Tutela del Lavoro*

*e, p.c.*

*Al Ministero del lavoro e delle politiche sociali  
Direzione generale dei rapporti di lavoro e  
delle relazioni industriali*

*Alla Provincia Autonoma di Trento*

*Alla Provincia Autonoma di Bolzano*

*All' Assessorato del Lavoro Regione Sicilia*

Oggetto: indicazioni operative sull'installazione e utilizzazione di strumenti di supporto all'attività operativa ordinaria dei Call Center.

Con la presente circolare, acquisito il parere dell'Ufficio Legislativo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, si ritiene opportuno fornire indicazioni operative in ordine alla valutazione dei presupposti del provvedimento autorizzativo di cui all'art. 4 della L. n. 300/1970, nelle ipotesi di installazione e utilizzo di diversi applicativi software da parte delle imprese che svolgono attività di call center.

Dette imprese, infatti, utilizzano nello svolgimento della propria attività diversi strumenti, anche informatici, dai quali potrebbe derivare un controllo a distanza dell'attività dei lavoratori.

Una prima questione attiene all'utilizzo del sistema di gestione integrato e multicanale, cosiddetto "CRM" (*Customer Relationship Management*), in quanto va verificato se lo stesso possa essere considerato "*uno strumento di lavoro*", ai sensi del comma 2 dell'art. 4 della L. n. 300/1970, ovvero rappresenti uno strumento di potenziale controllo dell'attività dei lavoratori.

Il citato CRM 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.

In sostanza, il dispositivo in esame non è altro che un archivio informatico che sostituisce il fascicolo cartaceo del cliente, che permette in tempo reale di avere a disposizione tutti i dati necessari che consentono di meglio finalizzare le attività ed evadere le richieste avanzate.

La raccolta, l'analisi e la sistematizzazione dei dati rappresentano, infatti, azioni propedeutiche alla vera e propria attività di gestione delle specifiche esigenze del cliente, altrimenti resa più difficoltosa dalla necessaria ricerca manuale dei dati dello stesso, tale sistema inoltre consente di avere traccia di tutti i contatti e di tutte le richieste avanzate dal cliente.

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

\*\*\*

Esistono poi ulteriori software che consentono, invece, il monitoraggio dell'attività telefonica e della produttività di ciascun operatore di Call Center.

In particolare, esistono software che raccolgono ed elaborano 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. Altri software, invece, quantificano la produttività giornaliera per ogni servizio reso, il tempo dedicato al lavoro per ciascuna commessa e le pause effettuate da ogni singolo lavoratore.

I suddetti software, pur 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

stesso possa ragionevolmente essere certo di non essere osservato, ascoltato o comunque “seguito” nello svolgimento della propria attività e dei propri movimenti.

Non bisogna dimenticare, infatti, che l’installazione e l’utilizzo di *“impianti audiovisivi e gli altri strumenti dai quali derivi **anche** la possibilità di controllo a distanza dell’attività dei lavoratori”*, può essere giustificata esclusivamente per le esigenze previste dall’art. 4 della legge n. 300/1970 e, pertanto, solo in tali ipotesi può legittimarsi un controllo **“incidentale”** sull’attività del lavoratore, controllo che deve però necessariamente essere coniugato con il rispetto della libertà e della dignità del lavoratore stesso, evitando controlli **prolungati, costanti, indiscriminati e invasivi**.

Non va dunque capovolto il “paradigma” fondamentale dell’art. 4 della L. n. 300/1970 in modo tale da realizzare un controllo penetrante sullo svolgimento della prestazione dei lavoratori, al fine di garantire adeguate e più efficienti modalità organizzative e produttive all’interno dell’azienda.

Nelle ipotesi in esame, pertanto, non si evidenziano con indiscutibile certezza le esigenze produttive che giustificano l’assoluta indispensabilità di tali applicativi e, conseguentemente, appare difficile ricollegare la inevitabile compressione della libertà e della dignità dei lavoratori alle prioritarie ragioni produttive.

Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene che 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.

IL CAPO DELL’ISPETTORATO

Paolo Pennesi

Firmato digitalmente da PENNESI  
PAOLO  
C=IT  
O=ISPETTORATO NAZIONALE DEL  
LAVORO/97900660586