



Articolo 26

## Sorveglianza dei lavoratori

<sup>1</sup> Non è ammessa l'applicazione di sistemi di sorveglianza e di controllo del comportamento dei lavoratori sul posto di lavoro.

<sup>2</sup> I sistemi di sorveglianza o di controllo, se sono necessari per altre ragioni, devono essere concepiti e disposti in modo da non pregiudicare la salute e la libertà di movimento dei lavoratori.

### 1. In generale

Con questo articolo si vuole inserire nel diritto pubblico del lavoro la protezione della personalità dei lavoratori, già definita nell'articolo 328 del CO. In questo modo i lavoratori sono giuridicamente protetti per quanto attiene la sorveglianza del loro comportamento. Pertanto, non è possibile derogare a tali disposizioni sulla base di un accordo di diritto privato, ad esempio mediante una convenzione tra datore di lavoro e lavoratori o tra le organizzazioni che li rappresentano.

L'installazione di un sistema di sorveglianza o di controllo è ammissibile unicamente se necessaria per altre ragioni, quali la sorveglianza della sicurezza o del rendimento. Nel contempo occorre assicurarsi che la protezione della personalità e della salute dei lavoratori sia preservata il più possibile.

Il perseguimento di reati all'interno dell'azienda non spetta in generale a quest'ultima ma è di esclusiva competenza della polizia. Se un datore di lavoro non ne tiene conto, i dati raccolti di maniera illecita non possono in linea di principio essere utilizzati in una procedura penale.

L'esperienza ha dimostrato che gli impianti di sorveglianza possono risvegliare sentimenti negativi nei lavoratori interessati o addirittura pregiudicare la salute. Inoltre, possono peggiorare il clima generale di lavoro.

Se il ricorso a un sistema di sorveglianza e di controllo è indispensabile, è perciò nell'interesse di tutti che esso venga utilizzato nel modo più moderato possibile.

Una possibilità può essere quella di limitare l'esercizio dei sistemi di sorveglianza e di controllo solo ai periodi in cui i lavoratori sono assenti (ad es. impianti di sorveglianza contro i furti, impiego solo se necessario, ecc.).

Occorre rilevare che il comportamento e il rendimento sono spesso interdipendenti. Di conseguenza una netta demarcazione tra la sorveglianza (permessa) del rendimento o della sicurezza e la sorveglianza (non permessa) del comportamento è in molti casi estremamente difficile o addirittura impossibile.

Esempi di sorveglianza ammessa allo scopo di ottimizzare il rendimento:

- registrazione automatica del numero o della qualità dei pezzi prodotti;
- registrazione del numero di chiamate ricevute in un callcenter;
- registrazione del tragitto dei veicoli aziendali affinché il percorso possa essere ottimizzato economicamente dalla persona incaricata della pianificazione.

Nel rilevare il rendimento occorre rispettare il principio della proporzionalità.

Per stabilire se l'installazione di un sistema di sorveglianza o di controllo è ammissibile secondo l'articolo 26 dell'OLL 3 occorre dapprima esaminare se sono presenti le tre condizioni seguenti:

- a) esistenza di un chiaro interesse preponderante diverso dalla sorveglianza del comportamento dei lavoratori (ad es. sicurezza del personale, dell'azienda oppure ottimizzazione della produzione);



- b) proporzionalità tra l'interesse del datore di lavoro alla sorveglianza e l'interesse dei lavoratori a non essere sorvegliati;
- c) partecipazione dei lavoratori per quanto riguarda la pianificazione, l'installazione e i periodi d'impiego dei sistemi di sorveglianza e di controllo nonché la durata di conservazione dei dati raccolti con tali sistemi.

Occorre inoltre assicurarsi che non si contravenga alle seguenti legislazioni:

- legislazione sulla protezione dei dati (legge federale sulla protezione dei dati, LPD, RS 235.1; ordinanza relativa alla legge federale sulla protezione dei dati, OLPD, RS 235.11). Scopo di queste basi legali è la protezione della personalità e dei diritti fondamentali delle persone fisiche e giuridiche i cui dati sono oggetto di trattamento da parte di privati e organi federali;
- Codice penale (RS 311.0).

## 2. Capoverso 1

Con l'espressione sistemi di sorveglianza e di controllo si intendono in generale tutti i sistemi tecnici (ottici, acustici, elettronici, ecc.) grazie ai quali si possono rilevare attività o comportamenti dei lavoratori.

La sorveglianza del comportamento dei lavoratori comprende qualsiasi sorveglianza che permette di controllare in dettaglio, in modo costante (ininterrottamente) o non costante (periodicamente per brevi periodi o a campione), alcune attività dei lavoratori.

Esempi:

- sistemi video e telecamere che riprendono l'attività dei lavoratori e il modo in cui la eseguono;
- microfoni o apparecchi duplex che possono registrare le conversazioni dei lavoratori;
- sistemi di localizzazione (GPS, RFID, ecc.);
- programmi informatici che consentono di sorvegliare le attività dei lavoratori al computer (spyware, system log, ecc.);

- sistemi e reti informatiche;
- centrali telefoniche, sistemi di ascolto telefonici;
- apparecchi fax e fotocopiatrici;
- Internet (URL, e-mail, FTP).

Non sono considerati sistemi di sorveglianza e di controllo ad es.:

- gli strumenti quali i badge elettronici che consentono l'accesso a un'azienda;
- la registrazione dell'orario di entrata e di uscita di un edificio;
- i processi elettronici di controllo della qualità che permettono di contabilizzare quotidianamente l'intera produzione di un impianto.

## 3. Capoverso 2

Purché non permettano di controllare il comportamento del personale, i sistemi di sorveglianza e di controllo possono essere installati nel territorio dell'azienda ovunque ciò sia ritenuto necessario e dove i lavoratori accedono solo raramente, ad esempio:

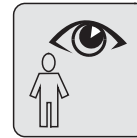
- esterno degli edifici, parcheggi e parcheggi sotterranei;
- accessi, ingressi e corridoi;
- macchine ed impianti pericolosi;
- camere blindate e simili;
- impianti pericolosi all'aperto;
- depositi di beni pericolosi.

I sistemi di rilevamento del tempo di lavoro (chip RFID, carte magnetiche, ologrammi, sistemi biometrici, ecc.), i controlli all'ingresso, i sistemi di svolgimento degli incarichi, ecc. devono essere disposti in modo che da essi non si possano trarre conclusioni sul comportamento dei lavoratori.

Occorre valutare e decidere caso per caso se un sistema di sorveglianza e di controllo raggiunge lo scopo prestabilito.

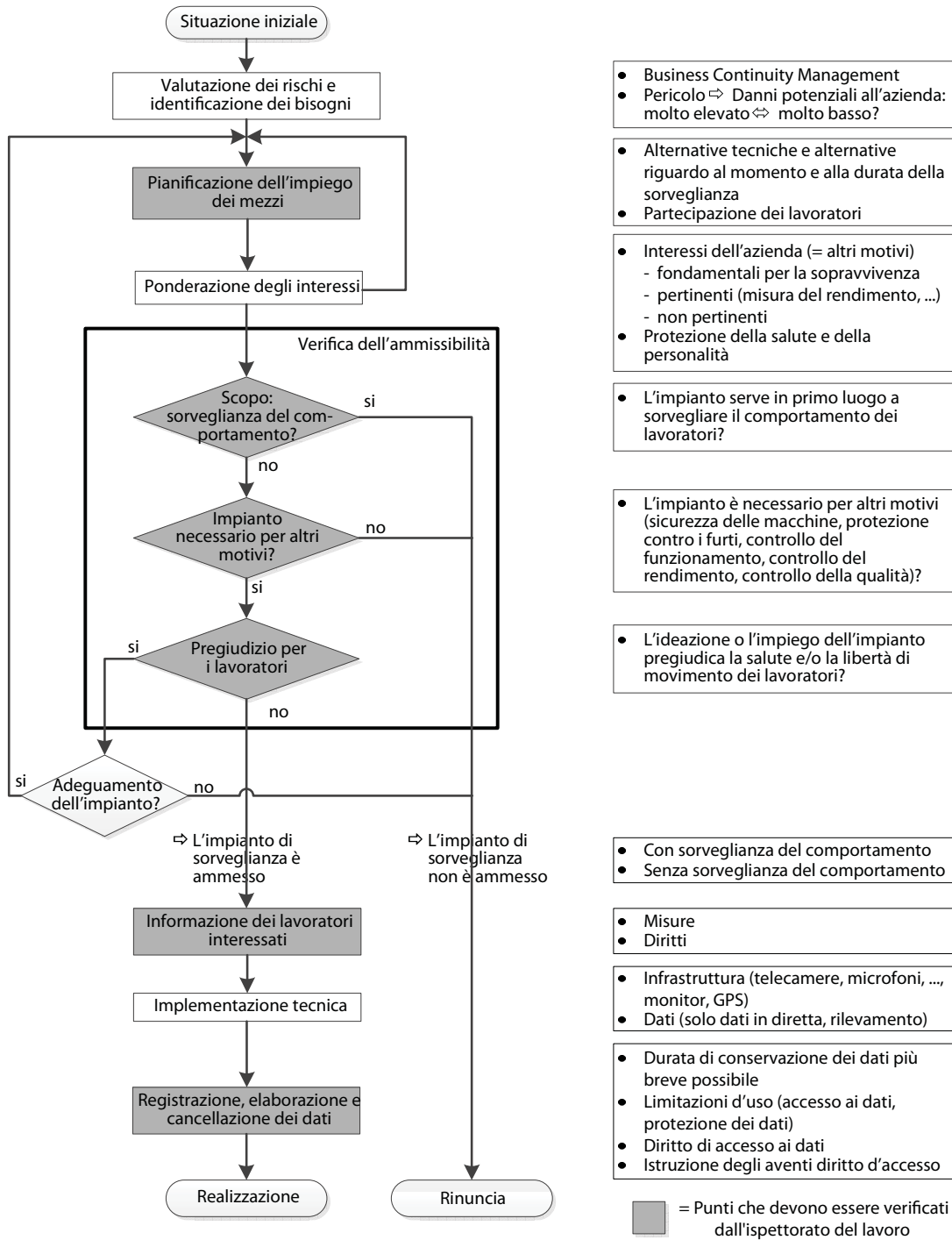
**Indicazioni relative all'ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro**

Capitolo 2: Esigenze particolari relative alla tutela della salute  
Sezione 5: Sorveglianza dei lavoratori  
Art. 26



**Art. 26**

Modello per la pianificazione e la presa di decisioni in relazione a un sistema di sorveglianza e di controllo tecnico (per i datori di lavoro, i lavoratori e gli ispettori)



- Business Continuity Management
- Pericolo ⇔ Danni potenziali all'azienda: molto elevato ⇔ molto basso?

- Alternative tecniche e alternative riguardo al momento e alla durata della sorveglianza
- Partecipazione dei lavoratori

- Interessi dell'azienda (= altri motivi)
  - fondamentali per la sopravvivenza
  - pertinenti (misura del rendimento, ...)
  - non pertinenti
- Protezione della salute e della personalità

- L'impianto serve in primo luogo a sorvegliare il comportamento dei lavoratori?

- L'impianto è necessario per altri motivi (sicurezza delle macchine, protezione contro i furti, controllo del funzionamento, controllo del rendimento, controllo della qualità)?

- L'ideazione o l'impiego dell'impianto pregiudica la salute e/o la libertà di movimento dei lavoratori?

- Con sorveglianza del comportamento
- Senza sorveglianza del comportamento

- Misure
- Diritti

- Infrastruttura (telecamere, microfoni, ..., monitor, GPS)
- Dati (solo dati in diretta, rilevamento)

- Durata di conservazione dei dati più breve possibile
- Limitazioni d'uso (accesso ai dati, protezione dei dati)
- Diritto di accesso ai dati
- Istruzione degli aventi diritto d'accesso

■ = Punti che devono essere verificati dall'ispettorato del lavoro

**Figura 326-1:** Modello raccomandato per la pianificazione e la presa di decisioni in relazione a un nuovo sistema di sorveglianza e di controllo.



### 3.1 Interesse preponderante

Bisogna ponderare in ogni singolo caso gli interessi in gioco (interesse dell'azienda vs. protezione della personalità del lavoratore).

Fra gli interessi dell'azienda si contano in particolare la sicurezza dei lavoratori, di terzi, di beni fondamentali per la sopravvivenza dell'azienda, la sicurezza dei dati e il rispetto delle prescrizioni legali (ad es. i casinò, che hanno l'obbligo di essere equipaggiati di sistemi di videosorveglianza secondo l'articolo 3 dell'ordinanza del DFGP sui sistemi di sorveglianza e sul gioco d'azzardo, RS 935.521.21). Si è in presenza di un cosiddetto interesse preponderante se dalla ponderazione degli interessi in gioco risulta che l'interesse dell'azienda prevale sulla protezione della personalità dei lavoratori.

Più un bene da sorvegliare è importante per l'esistenza dell'azienda, più la sorveglianza dei lavoratori che hanno accesso o che utilizzano tale bene è ritenuta ammissibile.

Prima di ricorrere a una sorveglianza diretta tramite mezzi tecnici, l'azienda deve chiarire se la sicurezza del bene non possa essere garantita in un modo più semplice (proporzionalità dell'impiego dei mezzi).

Esempi di interesse preponderante dell'azienda:

- videosorveglianza di una camera blindata in una banca / in una gioielleria;
- videosorveglianza in oreficerie / gallerie d'arte;
- GPS che consente di localizzare con precisione ad esempio un veicolo (autisti addetti al trasporto di persone o beni - ad es. beni pericolosi o deperibili - nonché fornitori di servizi - ad es. taxi, servizi di assistenza in caso di panne, operai addetti alle operazioni di montaggio, ecc.).

### 3.2 Proporzionalità (interessi e mezzi)

Il principio della proporzionalità è rispettato se

- l'interesse dell'azienda prevale sull'interesse del lavoratore alla protezione della sua personalità;
- il sistema di sorveglianza e di controllo è concepito e installato in modo da limitare il più possibile il pregiudizio alla personalità dei lavoratori.

Si consiglia a un'azienda che intende installare un sistema di controllo e di sorveglianza di preparare una documentazione che ne spieghi il raggio d'azione, il tipo e le ore di registrazione in modo da poter dimostrare che tale sistema non pregiudica né la salute né la protezione della personalità dei lavoratori.

A tal fine occorre valutare diverse alternative di sorveglianza e di controllo dal punto di vista tecnico e per quanto riguarda il momento e la durata, evitando se possibile la videosorveglianza.

Dopo aver constatato che esiste un interesse legittimo nella sorveglianza, per la scelta dei mezzi ci si dovrà porre la seguente domanda: il sistema di sorveglianza e di controllo rispetta la salute e la protezione della personalità dei lavoratori? In caso negativo, bisogna cercare un altro sistema che soddisfi questa condizione.

Qui di seguito alcuni esempi di impiego adeguato dei mezzi.

- La localizzazione delle persone o la regolamentazione dell'accesso ad alcune parti dell'azienda attraverso badge, sistemi biometrici, ecc. è preferibile alla videosorveglianza dei lavoratori.
- I sistemi e le reti di elaborazione elettronica dei dati (EED) offrono numerose possibilità di sorveglianza e di controllo. L'azienda deve informare gli utenti sulla forma della sorveglianza a cui si ricorre. L'utilizzo di Internet deve essere regolamentato all'interno dell'azienda.
- Gli impianti telefonici con i quali si possono ascoltare e/o registrare conversazioni per controllare il rendimento nelle vendite per telefono sono ammessi se la persona coinvolta è d'accordo e se un segnale apposito, acustico o ottico, lo ricorda ogni volta alla persona stessa.
- Se gli impianti di controllo e di sorveglianza sono innanzitutto volti a premunirsi contro i furti, l'azienda deve informare i collaboratori sugli impianti messi in funzione (cfr. capitolo 3.4 Informazione e consultazione dei lavoratori). Le telecamere devono essere collocate e regolate in modo che l'immagine da esse trasmessa non riprenda i lavoratori. Il posizionamento ed



il campo di ripresa dovrebbero essere discussi con il personale in modo che quest'ultimo sappia quale è il settore sotto sorveglianza. Nelle figure 326-2 e 326-3 sono indicati la disposizione delle telecamere ed il settore sorvegliato nell'atrio degli sportelli di una banca, in cui personale e clienti non sono separati da vetri di sicurezza. Il personale della banca viene a trovarsi solo eccezionalmente nell'obiettivo delle telecamere.

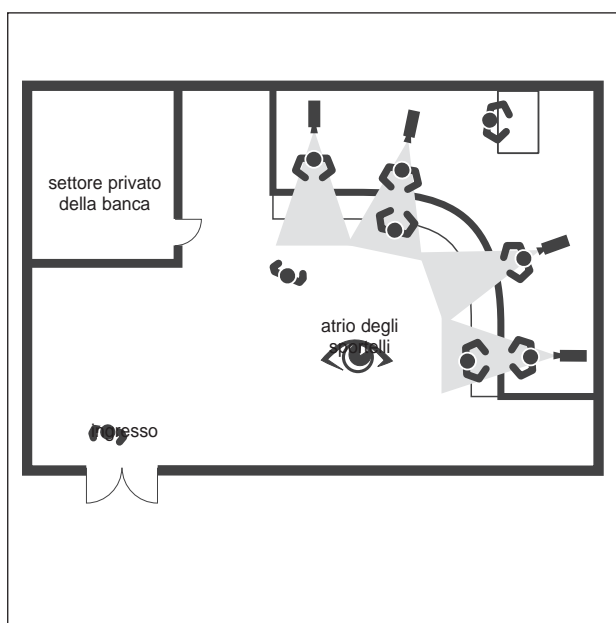
- Se nei processi di produzione di una certa complessità gli impianti di videosorveglianza servono in primo luogo a gestire la produzione e/o a garantire la sicurezza, occorre scegliere la posizione e l'inquadratura delle telecamere fisse e mobili in modo che venga ripreso il processo produttivo e solo eccezionalmente il personale. Quando la sorveglianza del personale è necessaria per la sua stessa sicurezza - ad esempio, per proteggere i lavoratori in una centrale di manovra da situazioni di pericolo - si dovranno esaminare soluzioni alternative quali la validazione periodica di un segnale la cui omissione fa scattare un allarme.

Bisognerà ridurre al minimo la durata di funzionamento del sistema di controllo e di sorveglianza (cfr. anche capitolo 3.3 Protezione dei dati e della personalità) azionandolo ad esempio soltanto in determinate fasi critiche o facendo in modo che il lavoratore possa azionarlo direttamente per proteggersi (ad es. telecamere con microfoni in un negozio di una stazione di servizio, un negozio o un ristorante che i lavoratori azionano in caso di pericolo).

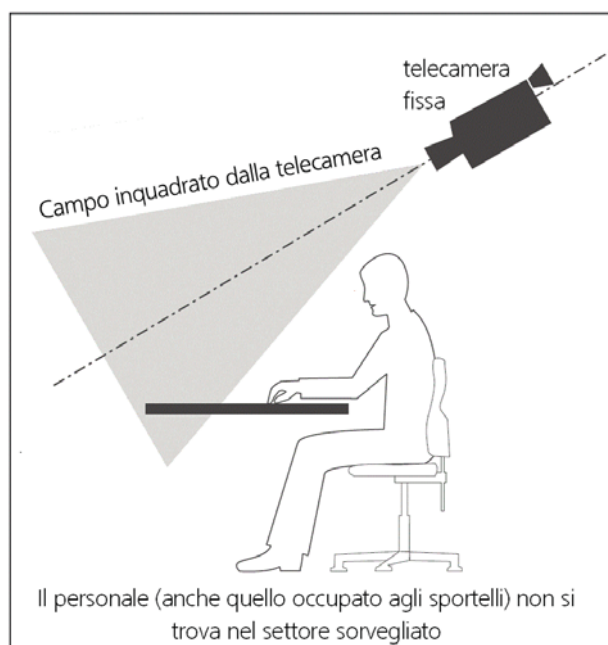
### 3.3 Protezione dei dati e della personalità

La raccolta, il trattamento e il registrazione dei dati personali deve avvenire conformemente alla legislazione sulla protezione dei dati (cfr. capitolo 1 In generale).

Il trattamento dei dati personali deve essere conforme al principio della buona fede. La buona fede significa in questo contesto che il trattamento dei dati personali deve svolgersi in modo trasparente per la persona interessata, vale a dire che quest'ultima deve dapprima essere informata in maniera



**Figura 326-2:** Disposizione delle telecamere e relativo settore sorvegliato nell'atrio di una banca con sportelli «aperti», senza separazione tra il pubblico e il personale (pianta)



**Figura 326-3:** Sorveglianza di un atrio di banca con sportelli «aperti» (sezione)



dettagliata del tipo e dello scopo del trattamento. Il principio della proporzionalità deve sempre essere rispettato. La proporzionalità implica che solo i dati personali pertinenti o utili devono essere trattati e poi cancellati in un lasso di tempo prestabilito e quanto più breve possibile. L'accesso ai dati raccolti (dati personali trattati) deve essere regolamentato all'interno dell'azienda. Tale accesso deve essere limitato alle persone incaricate di elaborarli. Dopo il controllo non è ammesso archiviare i dati a scopo di sicurezza.

L'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), il rilevamento e l'elaborazione dei dati devono essere regolamentate all'interno dell'azienda.

L'azienda deve elaborare anche un regolamento interno che contenga informazioni trasparenti per i lavoratori in merito ai loro diritti e doveri in caso di impiego di sistemi di sorveglianza e di controllo (ad es. installazioni telefoniche, telefonia Internet e informatica) e il modo in cui si svolgono il controllo e la sorveglianza all'interno dell'azienda.

- Impiego delle installazioni telefoniche dell'azienda: la registrazione di conversazioni telefoniche sottostà a condizioni severe. Essa non deve servire a controllare il comportamento dei lavoratori. Il divieto di effettuare telefonate private deve essere fatto osservare con altri mezzi (ad esempio, facendo passare i collegamenti con la rete telefonica esterna attraverso un centralino oppure limitando tali collegamenti a determinati apparecchi). In presenza di un simile divieto i lavoratori devono avere la possibilità di effettuare telefonate private da un apparecchio interno all'azienda non controllato. Oggigiorno il datore di lavoro può chiedere che le telefonate private di una certa lunghezza siano effettuate durante le pause con telefonini privati. Se le conversazioni telefoniche private non sono proibite, non è permesso registrare i numeri telefonici selezionati dai lavoratori per queste telefonate. Eventualmente possono essere registrate solo le prime cifre dei numeri chiamati, e questo soltanto per ragioni

professionali (ad es. per la compilazione di fatture) e purché il personale stesso ne sia preliminarmente informato.

- Uso dell'informatica: L'azienda deve comunicare ai lavoratori in modo trasparente le regole da seguire per l'impiego dell'informatica nonché gli ambiti e i settori in cui essa può ricorrere a sistemi di sorveglianza e di controllo. I lavoratori devono essere in particolare informati sulle regole interne in relazione all'utilizzo di Internet e della posta elettronica (conto). Lo stesso vale per le regole riguardo alle misure adottate dai datori di lavoro per l'accesso alla posta elettronica dei lavoratori assenti (malattia, ferie, ecc.).

Bisogna rammentare che la registrazione dell'ambito sonoro o visivo (ad es. sui cantieri, nella zona d'ingresso all'azienda, nei locali dell'azienda, ecc.) senza il consenso delle persone interessate può costituire un delitto nel senso penale del termine secondo gli articoli 179<sup>bis</sup> – 179<sup>quater</sup> del Codice penale. Questa disposizione non riguarda soltanto i lavoratori, ma qualsiasi terzo (ad es. cliente, passante) i cui dati personali siano registrati senza che questi ne sia stato informato. I settori sorvegliati (mediante videocamere, microfoni, ecc.) devono essere chiaramente segnalati come tali.

### 3.4 Informazione e consultazione dei lavoratori

Se si ha la necessità di installare sistemi di sorveglianza e di controllo che, oltre al loro scopo principale, possono essere impiegati per la sorveglianza dei lavoratori, i lavoratori hanno il diritto di essere informati e consultati, conformemente a quanto stabilito dagli articoli 5 e 6 OLL 3.

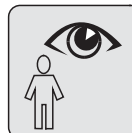
Il datore di lavoro deve motivare le sue decisioni su questioni concernenti la tutela della salute se non tiene in considerazione, o considera solo parzialmente, le obiezioni dei lavoratori o della loro rappresentanza nell'azienda (cfr. Indicazioni relative all'articolo 48 LL).

### Indicazioni relative all'ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro

Capitolo 2: Esigenze particolari relative alla tutela della salute

Sezione 5: Sorveglianza dei lavoratori

Art. 26



Art. 26

### 3.5 Accesso alla documentazione e ai dati dell'azienda

Alle autorità di esecuzione della legge sul lavoro deve essere garantito, a richiesta, l'accesso a tutta la documentazione sui sistemi di controllo e di sorveglianza installati e a tutti i dati raccolti tramite tali sistemi.

D'intesa col detentore di una collezione di dati o su proposta di quest'ultimo la persona interessata può anche consultare i dati sul posto. Se la persona interessata è consenziente e l'identità provata, le informazioni possono pure essere fornite a voce.