



# Informazioni sulla sorveglianza telefonica sul posto di lavoro

## 1. Generalità

L'apparecchio telefonico è uno dei mezzi di comunicazione più utilizzati sul posto di lavoro, di solito per necessità sia professionali che private. Quando decide di sorvegliare le comunicazioni telefoniche, il datore di lavoro deve rispettare e proteggere la personalità dell'impiegato e in particolare la sua sfera privata<sup>1</sup>.

L'impiegato, dal canto suo, deve eseguire con diligenza il lavoro assegnatogli e salvaguardare con fedeltà i legittimi interessi del datore di lavoro<sup>2</sup>. L'impiego di sistemi di sorveglianza per controllare il rispetto delle disposizioni relative all'uso del telefono deve adempiere determinate condizioni per non ledere illecitamente la personalità dell'impiegato<sup>3</sup>. In caso contrario l'impiegato può avanzare pretese di diritto civile e anche sporgere denuncia penale<sup>4</sup>.

Il datore di lavoro deve adottare le misure tecniche e organizzative necessarie per evitare il trattamento illecito dei dati relativi alle comunicazioni telefoniche. In particolare provvede a salvaguardare la confidenzialità, la disponibilità e l'integrità dei dati<sup>5</sup>. L'impiegato può chiedere in qualsiasi momento informazioni sull'entità e sullo scopo del trattamento di dati che lo riguardano<sup>6</sup>.

## 2. Condizioni da rispettare

In mancanza di un regolamento, non c'è chiarezza sulla legittimità dell'uso privato del telefono. Se l'uso del telefono per scopi privati non viene esplicitamente limitato o proibito, l'impiegato può presumere che sia consentito nei limiti del ragionevole e che non esiste una sorveglianza telefonica. Vanno comunque sempre salvaguardati gli interessi e i mezzi del datore di lavoro.

Il datore di lavoro che intende sorvegliare le comunicazioni telefoniche deve rispettare le seguenti condizioni:

---

<sup>1</sup> (art. 328 Codice delle obbligazioni CO, RS 220).

<sup>2</sup> Art. 321a CO.

<sup>3</sup> Art. 26 dell'ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro, RS 822.113

<sup>4</sup> Art. 179<sup>bis</sup> Codice penale svizzero, CPS, RS 311.0.

<sup>5</sup> Art. 8 cpv. 1 dell'ordinanza sulla protezione dei dati, OLPD, RS 235.11.

<sup>6</sup> Art. 8 ss. della legge sulla protezione dei dati, LPD, RS 235.1.



## **2.1 Informazione preventiva**

### **2.1.1 Regolamento d'uso**

In linea di massima il datore di lavoro decide se gli impiegati possono utilizzare il telefono a scopi privati (diritto del datore di lavoro di emanare direttive: art. 321d Codice delle obbligazioni, CO, RS 220). Le telefonate private in entrata non possono comunque essere escluse anche qualora sia vietato utilizzare il telefono per scopi privati.

L'elaborazione in forma scritta di direttive concernenti l'uso del telefono sul posto di lavoro è consigliata ma non obbligatoria. Un regolamento d'uso infatti favorisce la trasparenza e la sicurezza giuridica nelle relazioni fra impiegato e datore di lavoro. Le disposizioni comunicate solo verbalmente, pur essendo altrettanto vincolanti, possono rendere difficile la raccolta di prove in caso di conflitto.

Il regolamento d'uso può consentire, limitare o proibire l'uso privato del telefono sul posto di lavoro. Le limitazioni possono essere di vario tipo: ad esempio è possibile limitare le possibilità di telefonare all'estero (tecnicamente) o di selezionare determinati collegamenti, oppure autorizzare le telefonate private solo in determinati momenti o a partire da un certo orario. Molte aziende fissano invece un importo massimo delle telefonate private pagate dalla ditta.

### **2.1.2 Informazioni sulla sorveglianza**

La sorveglianza delle comunicazioni telefoniche deve sempre essere annunciata in modo trasparente, dato che costituisce un'ingerenza nella sfera privata dell'impiegato (principio della buona fede LPD art. 4 cpv. 2). In dettaglio bisogna specificare il sistema e le modalità di attuazione della sorveglianza. In particolare il datore di lavoro deve annunciare che potranno essere controllati i protocolli delle telefonate individuali e che eventuali abusi potranno essere sanzionati. Se del caso, l'annuncio preventivo deve indicare anche che le conversazioni vengono esaminate per controllare le prestazioni professionali o per raccogliere mezzi di prova e deve elencare i presupposti alla base di quest'attività. Si consiglia anche di menzionare la persona incaricata di esaminare le registrazioni o di sorvegliare i contenuti della comunicazioni, le sanzioni previste nell'ambito del rapporto di lavoro e la prassi seguita quando si sospettano reati penali. Bisogna inoltre spiegare in che modo le telefonate professionali vengono distinte da quelle private, chiarire i diritti il contenuto e la durata di archiviazione, nonché la regolamentazione dell'accesso alle registrazioni.

Per favorire la trasparenza e la sicurezza giuridica è consigliabile emanare un regolamento scritto relativo alla sorveglianza, di regola integrandolo in un singolo documento con il regolamento d'uso.

## **2.2 La distinzione fra telefonate professionali e private**

La salvaguardia della sfera privata dei lavoratori esige che si possa operare una distinzione fra comunicazioni professionali e private, in modo che sia possibile riconoscere solo il prefisso locale del numero selezionato per motivi privati e che non si possa risalire al contenuto delle conversazioni.

Per chiamate in uscita sulla rete di telefonia fissa la distinzione viene effettuata premendo un apposito tasto prima di telefonare. L'azienda deve però disporre di una centrale telefonica adatta a tale scopo.



Nei casi in cui non è possibile operare questa distinzione oppure quando l'occupazione degli uffici non consente di effettuare comunicazioni private, i lavoratori devono poter telefonare mediante un apparecchio a moneta (ad esempio una cabina telefonica) non sorvegliato, messo a disposizione dall'azienda ma finanziato dagli impiegati, oppure, se possibile, mediante un telefono privato (ad es. un apparecchio portatile).

Sia l'utilizzazione di un tasto apposito che la messa a disposizione di una cabina comportano il seguente svantaggio: grazie al contratto stipulato con la società di telecomunicazioni l'azienda può ricevere una fattura con i dati relativi a tutte le chiamate effettuate sul posto di lavoro. La legge sulle telecomunicazioni in effetti lo consente. Si consiglia di tener conto di questo problema nelle relazioni con le società di telecomunicazioni e con i lavoratori nonché nelle direttive interne relative all'uso del telefono. Il datore di lavoro deve chiedere espressamente alla società di telecomunicazioni di indicare solo il prefisso locale delle comunicazioni contrassegnate come "private".

Per le chiamate in entrata è più difficile separare le comunicazioni private da quelle professionali. Sarebbe possibile controllandone il contenuto, ma ciò è lecito solo nel rispetto delle condizioni elencate nel capitolo 2.1.2. La registrazione dei dati relativi alle comunicazioni in entrata e il confronto con un elenco privato di numeri di telefono consentirebbero di distinguere almeno un parte delle comunicazioni private. Si tratta di controlli che possono essere giustificati con la necessità di tenere libere le linee telefoniche, ma non possono mirare a pregiudicare la possibilità di raggiungere l'impiegato.

Nell'ambito della telefonia mobile la distinzione delle telefonate in uscita può essere realizzata semplicemente prevedendo l'uso di carte SIM diverse per le chiamate professionali e quelle private.

### **3. Oggetto e scopo della sorveglianza**

#### **3.1 La sorveglianza dei dati relativi alle comunicazioni telefoniche**

La sorveglianza dei dati relativi alle comunicazioni telefoniche consente soprattutto la raccolta di prove nell'ambito della regolamentazione sull'uso del telefono e dell'addebitamento delle spese ai collaboratori e/o ai clienti.

La sorveglianza dei dati relativi alle comunicazioni telefoniche può essere costante e riguardare i seguenti dati:

- numero completo delle chiamate in entrata;
- prefisso locale delle chiamate private in uscita;
- numero completo delle chiamate professionali in uscita;
- data e ora della comunicazione;
- durata;
- costo della chiamata;
- rete utilizzata (mobile, fissa);
- distinzione fra comunicazioni interne e comunicazioni con l'estero (+ Paese).

Qualora si riscontrasse un abuso, al lavoratore indiziato va concessa la possibilità di giustificare il proprio comportamento.



I numeri completi delle chiamate private possono essere raccolti solo a scopo di prova, su esplicita richiesta del collaboratore o se necessario per risolvere una controversia. Egli può conservare i dati non oltre sei mesi.

## **3.2 Sorveglianza del contenuto delle chiamate**

### **3.2.1 Conversazioni private**

Il datore di lavoro non è autorizzato ad ascoltare o registrare le conversazioni private poiché ciò non è necessario per l'esecuzione del contratto<sup>7</sup> e costituisce una lesione della personalità<sup>8</sup> punibile penalmente<sup>9</sup>. La raccolta di prove in vista di un perseguimento penale deve essere ordinata dalle autorità penali competenti. Sono riservate le situazioni in cui vige lo stato di necessità<sup>10</sup>. Anche in tal caso il datore di lavoro deve però far capo alle autorità competenti per un'eventuale continuazione della sorveglianza.

### **3.2.2 Conversazioni professionali**

#### *a. Obiettivi*

Il datore di lavoro può ascoltare o registrare le chiamate per i seguenti scopi:

- raccolta di prove;
- controllo delle prestazioni.

#### *b. Condizioni*

Il Codice penale esige che l'ascolto o la registrazione delle conversazioni venga autorizzata da ambedue gli interlocutori<sup>11</sup>. Le persone che prendono parte al colloquio devono essere informate chiaramente e tempestivamente e devono dare il proprio assenso. La comunicazione preventiva consente anche di evitare l'ascolto o la registrazione di conversazioni private. Se tutti gli interlocutori sono stati chiaramente informati e i controlli vengono effettuati sistematicamente, non è strettamente necessario darne comunicazione prima di ogni conversazione. Ciò vale ad esempio per determinati settori bancari in cui determinati negozi giuridici vengono conclusi telefonicamente: è sufficiente informare esplicitamente gli impiegati tramite il contratto di lavoro e i clienti nel contesto delle condizioni generali. Si può anche decidere di informare mediante il contratto di lavoro gli impiegati e con una registrazione su nastro tutti gli interlocutori esterni. Nel caso in cui solo una parte degli interlocutori sia vincolata da un contratto, oltre alle indicazioni contenute nelle condizioni generali bisognerà istituire un sistema d'informazione orale.

L'ascolto o la registrazione occasionale di colloqui esterni può entrare in linea di conto ad esempio in un servizio d'informazione (Call-Center). Un segnale ottico o acustico informa di norma gli impiegati ogni qual volta la loro conversazione viene ascoltata. Per salvaguardare meglio gli interessi del datore di lavoro, in particolare nell'ambito del controllo della qualità e dell'efficacia della

---

<sup>7</sup> Art. 328b CO.

<sup>8</sup> Art. 328 CO, art. 26 dell'ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro, OLL 3, RS 822.113.

<sup>9</sup> Art. 179<sup>bis</sup> Codice penale svizzero, CPS, RS 311.0.

<sup>10</sup> Art. 34 CPS.

<sup>11</sup> Art. 179<sup>bis</sup> CPS.



formazione del personale, le disposizioni relative alla protezione della personalità consentono anche di comunicare agli impiegati unicamente i periodi in cui si intende procedere all'ascolto o alla registrazione dei colloqui. In questo caso gli impiegati devono essere informati tempestivamente e in modo chiaro, ad esempio sul sito Intranet del datore di lavoro in merito al periodo durante il quale saranno sottoposti a tale sorveglianza. Il principio della proporzionalità e la protezione della personalità e della salute sul posto di lavoro esigono che questo periodo sia di una durata e di una frequenza proporzionate. Naturalmente va rispettato l'obbligo di informare gli altri interlocutori, di regola mediante una preregistrazione su nastro che si avvia all'inizio della conversazione.

Il datore di lavoro conserva le registrazioni fino al conseguimento dello scopo prefissato e poi le distrugge.

Non sono punibili le registrazioni dei servizi di assistenza, di salvataggio e di sicurezza<sup>12</sup>.

### **3.3 Sorveglianza in caso di reati penali**

Se il datore di lavoro dispone di elementi concreti per sospettare che il telefono sia stato o venga ancora utilizzato per compiere reati penali, può procedere alla registrazione dei dati relativi alle comunicazioni. Il comportamento sospetto deve riguardare non solo l'eventuale inosservanza del contratto di lavoro o del regolamento d'uso del telefono, ma un reato punibile penalmente come la diffamazione o le molestie sessuali compiute sul posto di lavoro<sup>13</sup>. Il datore di lavoro non è obbligato a sporgere denuncia, ma dovrebbe comunque farlo, almeno in caso di reati perseguibili d'ufficio, per evitare l'accusa di complicità. La sorveglianza del contenuto delle conversazioni per raccogliere prove o confermare un sospetto deve essere ordinata dalle autorità penali competenti. Il datore di lavoro non può assumere in modo autonomo l'iniziativa di ascoltare o registrare le conversazioni (cfr. cap. 3.2.a). Nell'ambito di un procedimento giudiziario infatti queste registrazioni potrebbero essere considerate come un mezzo di prova non ammissibile. L'autorità penale competente procede a una ponderazione degli interessi in gioco e può giustificare la messa in atto di una sorveglianza in base a un interesse pubblico o privato preponderante. Nei confronti di terze persone e in particolare degli altri collaboratori, il datore di lavoro deve trattare in modo confidenziale i risultati delle indagini.

Sono riservate le sanzioni previste per inosservanza del regolamento d'uso del telefono in base al diritto del lavoro.

## **4. Sanzioni in caso d'abuso**

Se le condizioni e le disposizioni relative alla sorveglianza sono state rispettate, il lavoratore è passibile di sanzioni fondate sul diritto del lavoro e risponde anche per i danni causati intenzionalmente o per negligenza al datore di lavoro<sup>14</sup>. Si può trattare ad esempio di un richiamo o di una richiesta di risarcimento. In casi estremi, ad esempio a seguito di ulteriori abusi dopo il richiamo o in caso di reati penali accertati, il datore di lavoro può anche licenziare il lavoratore<sup>15</sup>. Il licenziamento immediato può però essere deciso solo se in buona fede non si può più esigere dal datore di lavoro la continuazione del rapporto di lavoro<sup>16</sup>.

---

<sup>12</sup> Art. 179<sup>quinquies</sup> CPS. Non è inoltre punibile in determinati casi la registrazione senza avvertimento preventivo di conversazioni telefoniche con valore di prova nelle relazioni d'affari.

<sup>13</sup> Art. 198 CPS.

<sup>14</sup> Art. 321e CO.

<sup>15</sup> Art. 335 CO.

<sup>16</sup> Art. 337 CO.



Le sanzioni rientrano nella competenza dei superiori del lavoratore che ha compiuto l'abuso.

Inoltre devono risultare adeguate alla gravità dell'atto compiuto e la loro entità deve essere già determinata o determinabile in base al regolamento sulla sorveglianza.

Per quanto riguarda l'onere della prova si procede come segue: il datore di lavoro deve provare che il lavoratore, non adempiendo al proprio dovere, è stato all'origine di un danno; in seguito sta eventualmente al lavoratore dimostrare che non ha colpa o che gli può addebitata solo una colpa lieve<sup>17</sup>.

## 5. Diritti del lavoratore in caso di sorveglianza illecita

Se il datore di lavoro non rispetta le condizioni e le norme relative alla sorveglianza telefonica può essere perseguito per lesione illecita della personalità (art. 15 e 25 LPD). Per l'onere della prova si applica l'art. 97 CO. Il lavoratore può far valere le pretese (accertamento del comportamento illecito, risarcimento, ecc.) innanzitutto nei confronti del datore di lavoro. In caso di conflitto si ci si può rivolgere a un giudice proboviro che in generale applica una procedura veloce e gratuita. E' possibile ricorrere anche contro le sanzioni fondate sul diritto del lavoro decise a seguito della sorveglianza illecita (ad es. disdetta abusiva, art. 336 CO).

Il comportamento del datore di lavoro può anche portare a una condanna penale, ad esempio in caso di ascolto o registrazione di conversazioni estranee<sup>18</sup>.

## 6. Caratteristiche particolari degli impianti telefonici

Gli impianti telefonici moderni (in particolare i collegamenti ISDN) offrono all'utente vantaggi e facilitazioni, ma anche problemi nell'ambito della protezione dei dati. Ecco un elenco di rischi e alcune possibili scappatoie:

### 6.1 Impianto viva voce

Gli apparecchi dotati di microfono consentono di telefonare senza sollevare il ricevitore. In tal caso tutto l'ufficio può ascoltare le affermazioni dell'interlocutore che, dal canto suo, può ascoltare le conversazioni in atto fra i lavoratori.

*Aspetti problematici:*

Le conversazioni che avvengono in locale dotato di telefono possono essere ascoltate da un interlocutore esterno all'insaputa di chi partecipa alla discussione. Viceversa: le affermazioni dell'interlocutore esterno possono essere ascoltate da altre persone a sua insaputa.

- L'interlocutore che viene ascoltato mediante altoparlante deve sapere che le sue affermazioni possono essere udite anche da altre persone.
- Le persone che conversano in un locale in cui si telefona utilizzando l'impianto viva voce devono sapere che le loro affermazioni possono essere ascoltate da interlocutori esterni.

---

<sup>17</sup> Art. 97 CO.

<sup>18</sup> Art. 179<sup>bis</sup> CPS.



## 6.2 Indicazione del numero di chiamata

Il display indica il numero di chiamata (eventualmente anche nome e cognome dell'interlocutore) ancora prima di rispondere.

### *Aspetti problematici:*

In caso di indicazione sistematica del numero, la persona che chiama non può celare il proprio numero di chiamata rispettivamente la propria ubicazione (ad esempio nei confronti di un servizio di consulenza dell'azienda). In determinati casi il display può essere osservato da altre persone che possono così sapere chi ha chiamato.

- La persona che chiama dovrebbe avere la possibilità, secondo il caso, di sopprimere l'indicazione del proprio numero telefonico.

## 6.3 Lista delle chiamate

La lista delle chiamate registra i numeri telefonici e l'orario delle chiamate in entrata (con o senza risposta). Dopo un'assenza ciò consente di sapere chi ha chiamato ed eventualmente di richiamare.

### *Aspetti problematici:*

Il tentativo di chiamata viene registrato, eventualmente all'insaputa di chi ha chiamato. In determinati casi la lista può essere letta anche da terzi.

- La possibilità di sopprimere, secondo il caso, l'indicazione del numero di chiamata evita le registrazioni indesiderate sulla lista delle chiamate.
- Le liste di chiamata non devono essere accessibili alle persone non autorizzate.

## 6.4 Comunicazione diretta

Questa funzione consente di parlare direttamente con il collaboratore attraverso l'altoparlante del telefono, senza staccare il ricevitore o inserire una funzione speciale.

### *Aspetti problematici:*

Il collaboratore può essere disturbato e anche ascoltato a sua insaputa, mediante altoparlanti, se non si accorge che la funzione è stata attivata.

- La comunicazione diretta dovrebbe essere utilizzata unicamente per scopi precisi
- La possibilità di comunicare dovrebbe essere segnalata chiaramente
- Un dispositivo di protezione dovrebbe escludere le comunicazioni non intenzionali.

## 6.5 Conferenza telefonica

Il dispositivo delle conferenze telefoniche può consentire il collegamento di nuovi interlocutori.

### *Aspetti problematici:*

In determinati casi la conversazione può essere ascoltata da ulteriori interlocutori all'insaputa dei partecipanti.



- L'apertura e la chiusura del collegamento con un interlocutore vanno segnalate a tutti i partecipanti (mediante segnali differenziati).
- Sarebbe auspicabile l'identificazione dei partecipanti, così come la possibilità di informarsi personalmente sul numero dei partecipanti.

## **6.6 Tasti di comunicazione / spie di controllo**

Alcuni apparecchi sono dotati di tasti speciali con relative spie di controllo: premendo un tasto si seleziona il numero dell'interlocutore desiderato e la spia indica se il telefono è occupato ed eventualmente se si tratta di una comunicazione interna o esterna.

*Aspetti problematici:*

Si può così sorvegliare l'attività telefonica dei collaboratori: quando due spie si illuminano o si spengono contemporaneamente si può addirittura ipotizzare con buona probabilità chi sta conversando con chi.

- Questa funzione non deve essere utilizzata per controllare i collaboratori a loro insaputa
- I tasti non devono essere liberamente programmabili per evitare che vengano impostate funzioni diverse da quelle previste.

Stato: novembre 2012