

Capitolo tredicesimo

Come ti pedino il lavoratore

Internet, e-mail e controllo a distanza in ufficio

L'accesso a tutti i siti Internet è registrato e verrà periodicamente analizzato. La città di Ontario si riserva il diritto di controllare e registrare tutte le attività in rete compreso l'uso di Internet e delle e-mail, con o senza preavviso. Gli utilizzatori non possono avere alcuna aspettativa di privacy o di riservatezza nell'uso di queste risorse. L'accesso al sistema Internet e delle e-mail non è confidenziale; le informazioni generate sia in formato cartaceo che in formato elettronico sono proprietà della città. Questi sistemi non dovranno essere utilizzati per comunicazioni personali o riservate. La cancellazione di e-mail o di altre comunicazioni elettroniche non comporta la completa cancellazione delle informazioni dal sistema. Non sarà tollerato l'uso di un linguaggio inopportuno, sprezzante, osceno, sconveniente, diffamatorio o molesto nella posta elettronica.

Queste righe, assai poco ambigue nella loro perentorietà, sono tratte dalle «Regole interne per l'uso del computer, di Internet e delle e-mail» valide per i dipendenti della città di Ontario, California. Nessuno scrupolo nel mettere sistematicamente sotto controllo il computer utilizzato dagli impiegati sul posto di lavoro.

Non stiamo parlando, almeno per quanto riguarda gli Stati Uniti, di un caso isolato. La problematica coinvolge i lavoratori sia pubblici che privati. Secondo l'*American Management Association* (AMA) nel 2007 circa il settanta per cento dei datori di lavoro ha monitorato la navigazione in Internet dei propri dipendenti, registrando e archiviando i contenuti. Altre ricerche operate da organismi indipendenti aumentano la percentuale a più del novanta per cento, considerando l'insieme delle possibili tipologie di controllo. Più del dieci per cento delle imprese americane controlla anche blogosfera e *social network* (come Facebook o MySpace) alla ricerca di commenti sull'azienda, giungendo in alcuni casi a comminare su questa base delle sanzioni. Un numero rilevante di lavoratori, circa un terzo del totale, è stato con diverse conseguenze ripreso per uso illegittimo di e-mail o Internet. Molte aziende informano che stanno svolgendo accertamenti sui sistemi informatici solo quando tali controlli sono già in corso. Oltre a tutto ciò, in quasi la metà dei posti di lavoro si tiene sotto controllo l'uso del telefono, a volte (venti per cento dei casi) arrivando a registrare le telefonate o i messaggi lasciati nelle segreterie telefoniche.

In Italia non risultano indagini analoghe. Scarso è da noi il dibattito pubblico su questo tema. Disinteressate paiono anche le organizzazioni sindacali, nonostante i nuovi diritti dei lavoratori passino in buona misura per l'uso delle nuove tecnologie. La crisi di rappresentanza del sindacato, in particolare rispetto ai giovani e alle nuove professioni, ha qui forse una delle sue radici.

Occhio al computer, ma non solo

Per la Corte europea dei diritti dell'uomo, la «vita privata» da tutelare è anche quella che si svolge al di fuori delle mura

domestiche. Vale a dire che anche la sfera professionale contiene ambiti incompressibili di «vita privata». E questo perché il diritto alla riservatezza non è solo dimensione solitaria. È diritto a sviluppare liberamente relazioni umane, senza controlli e interferenze esterne, diritto quindi a sviluppare rapporti all'interno di una delle formazioni sociali dove si svolge la personalità dell'individuo, come dice l'articolo 2 della Costituzione.

Qualche esempio. Il dipendente di una società, che per ragioni di lavoro ha in dotazione un computer portatile, viene convocato dal suo superiore. Alla presenza di quest'ultimo nonché dei responsabili del personale e del settore *Information Technology*, gli viene chiesto di mostrare documenti contenuti nel portatile, comprese due cartelle contrassegnate «Personale» e «Musica». All'interno di queste ultime, sono conservati *file* di testo, immagini cosiddette osé e brani musicali. Segue, dopo breve tempo, contestazione disciplinare e licenziamento. Il caso viene sottoposto nel 2006 al Garante, che distingue: certamente il datore di lavoro deve poter accertare l'uso illegittimo di uno strumento di sua proprietà, consegnato al dipendente esclusivamente per attività lavorative. Tuttavia, il lavoratore ha il diritto di sapere se e come potrà essere controllato, cosa che in questo caso non è avvenuta. Inoltre, se la società avesse chiaramente vietato l'uso personale del computer aziendale, per fare scattare la sanzione sarebbe stato sufficiente accertare la presenza nel computer di cartelle che già dal nome oppure dalla loro estensione denunciavano la natura extralavorativa del loro contenuto. Invece, senza che ciò fosse necessario, si è voluto accedere (e in presenza di più persone) a contenuti estremamente intimi, in grado di rivelare una sfera del tutto estranea al rapporto di lavoro.

In altro caso simile (ancora nel 2006), l'addetto all'accettazione di una casa di cura privata si è visto recapitare in allegato alla contestazione disciplinare decine e decine di pagine

che riportavano fedelmente le tracce elettroniche originate da sue frequenti navigazioni in Internet. Anche qui l'accesso al web non rientrava tra le mansioni attribuite, pertanto sarebbe stato sufficiente ai fini disciplinari accertare l'indebita connessione e i relativi tempi. Invece si è voluto scavare nei contenuti della navigazione mettendo alla luce appartenenza sindacale, orientamento politico e religioso, gusti sessuali.

Non si tratta di fantasiosi distinguo. Le nuove tecnologie, ormai largamente utilizzate nelle attività lavorative, hanno introdotto strumenti imparagonabili rispetto a quelli in uso solo qualche anno fa in fabbrica o in ufficio. Computer fissi, portatili, palmari, dispositivi GPS capaci di rivelare in qualsiasi momento la posizione geografica di chi utilizza l'apparecchio, telefoni, telefonini, *paggers* (apparecchi dai quali inviare o ricevere messaggi di testo), dispositivi RFID (minuscole etichette che emanano un segnale radio).

Le nuove apparecchiature possono, come e forse più del telefono, essere utilizzate anche a fini privati dal lavoratore. E spesso l'uso privato e quello professionale non sono facilmente distinguibili. Allo stesso tempo, quegli strumenti consentono al datore di lavoro di monitorarne puntualmente, anche all'insaputa del lavoratore, l'utilizzo. In alcuni casi, inoltre, la tradizionale separazione fisica tra luogo di lavoro e abitazione privata è venuta meno. Si pensi al telelavoro. Oppure all'utilizzo di computer portatili o palmari dai quali anche nel weekend si controlla la posta elettronica aziendale o si comunica con il superiore o i colleghi.

Le nuove tecnologie consentono un controllo effettuato a distanza di ogni singolo momento dell'attività lavorativa. Potenti videocamere miniaturizzate. Sistemi in grado di registrare il contenuto di conversazioni telefoniche o anche solo destinatari e « mittenti » delle telefonate fatte e ricevute. Sistemi

che registrano i messaggi inviati tramite posta elettronica o telefono cellulare. Apparecchi che comunicano la posizione geografica minuto per minuto. Programmi informatici che registrano la navigazione in Internet con tutto il corollario di informazioni su ciò che ci interessa e incuriosisce, in definitiva su chi siamo.

Non è fantascienza. Nel 2005 il sindacato inglese GMB – Britain's General Union (seicentomila iscritti) ha reso noto un rapporto da cui risulta che migliaia di lavoratori di magazzini e centri logistici delle maggiori catene di supermercati e negozi di abbigliamento britannici devono portare al polso un computer collegato a un sistema satellitare che li dirige passo passo nel lavoro, registrando anche pause per andare in bagno o «momenti morti». Sempre in Gran Bretagna, il *Times* ha svelato nel gennaio 2008 che Microsoft sta mettendo a punto un nuovo programma già utilizzato per i piloti militari e gli astronauti della NASA capace di controllare minuto per minuto i dipendenti. Utilizzando microcamere e sensori senza fili raccoglie informazioni che vanno dalla temperatura corporea al battito cardiaco, dall'espressione facciale alla posizione assunta alla scrivania, dai tasti digitati sulla tastiera ai siti Internet visitati. In tre-cinque anni il programma potrebbe essere commercializzato.

Era invece già perfettamente operante il sistema adoperato dalla catena di discount Lidl, denunciato nell'aprile 2008 dal settimanale tedesco *Stern*. Il colosso dei supermercati a basso costo, secondo la magistratura, ha spiato sistematicamente i propri dipendenti, con filmati e registrazioni successivamente trascritte dal personale di vigilanza. E per questo è stato condannato a pagare una multa di quasi un milione e mezzo di euro. Il settimanale dice di essere in possesso di molta documentazione. Un controllore dell'azienda ad esempio scrive: «Mercoledì, alle ore 16.45, anche se la signora N. non è stata in grado di produrre ancora molto nella sua sezione

non-food/offerte speciali, fa puntualmente la sua pausa. Siiede assieme alla signora L. nella sala relax; le forze lavorative si intrattengono parlando di stipendi, supplementi e straordinari. Anche la signora N. spera che il suo stipendio le venga accreditato già quest'oggi, perché questa sera ha un bisogno urgente di denaro (motivo=?) ».

Collegamento a quali siti Internet

Nel 2004 fa scalpore il licenziamento di un collaboratore dell'allora vicepresidente del Senato Domenico Fisichella. La repentina interruzione del rapporto di lavoro avviene subito dopo la pubblicazione da parte di un settimanale di una foto che ritrae il giovane durante una festa al Gay Village romano, luogo peraltro frequentato non da soli uomini e non da soli omosessuali. Replicando alle accuse di discriminazione sessuale, Fisichella dichiara alle agenzie stampa che il licenziamento è in realtà giustificato dall'uso improprio del personal computer da parte del collaboratore, visto che « accertamenti hanno permesso di individuare ricorrenti collegamenti di tale computer con siti del tutto estranei agli interessi di un ufficio pubblico ». L'affermazione suscita un vespaio di polemiche e l'allora presidente del Senato, Marcello Pera, diffonde un comunicato dove afferma che « i servizi informatici del Senato non conservano traccia dei siti visitati dai computer dati in dotazione », e se ciò avvenisse o fosse avvenuto si tratterebbe di una « violazione di diritti fondamentali [...] impensabile ».

Di quali diritti fondamentali si parla? Il diritto costituzionale di libertà e segretezza delle comunicazioni. Il diritto, affermato dal Codice privacy, a una tutela forte di tutte le informazioni riguardanti in particolare vita sessuale, salute, opinioni politiche o filosofiche, fede religiosa, iscrizione a sindacati. Infine il diritto stabilito dallo Statuto dei lavoratori a

continua ...