



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,  
della formazione e della ricerca DEFR  
**Segreteria di Stato dell'economia SECO**

A close-up photograph of a pair of black binoculars being held by a person's hands. The binoculars are the central focus, with the lens on the left and the eyepiece on the right. The hands are positioned to hold the binoculars steady. The background is blurred, showing what appears to be a laboratory or industrial setting with various pieces of equipment.

# Sorveglianza tecnica sul posto di lavoro

SECO | Condizioni di lavoro

Editore:  
SECO / Direzione del lavoro / Condizioni di lavoro  
058 463 89 14  
ab.sekretariat@seco.admin.ch

Foto: [www.axis.com](http://www.axis.com)  
Grafica: [www.omstruktur.ch](http://www.omstruktur.ch)

Anno di pubblicazione: 2015

Ordini:  
UFCL / Ufficio federale delle costruzioni e della logistica  
[www.pubblicazionifederali.admin.ch](http://www.pubblicazionifederali.admin.ch)  
Nr.: 710.239.i

Download:  
[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch) > Documentazione, pubblicazioni e moduli, opuscoli

## Indice

<b>1 Introduzione</b>	<b>4</b>
<b>2 Sistemi tecnici di sorveglianza e controllo</b>	<b>6</b>
<b>3 Protezione dell'integrità personale e della salute sul posto di lavoro</b>	<b>8</b>
<b>4 La proporzionalità</b>	<b>9</b>
<b>5 Pianificazione e installazione</b>	<b>12</b>
<b>6 Raccolta, trattamento e analisi dei dati</b>	<b>14</b>
<b>7 Disattivazione di un sistema di sorveglianza e controllo</b>	<b>18</b>
<b>8 Ulteriori informazioni</b>	<b>19</b>

# 1 Introduzione

Grazie al progresso tecnologico, negli ultimi anni i mezzi e le possibilità per la sorveglianza delle persone, delle cose e dei processi sono stati perfezionati in modo significativo. I sistemi di sorveglianza e controllo sono diventati più intuitivi, maneggevoli e piccoli. Inoltre, essendo molto diffusi, spesso facili da installare e poco costosi a livello di acquisto e gestione, i datori di lavoro li possono impiegare agevolmente nelle loro aziende.

Tuttavia l'esperienza dimostra che spesso, prima dell'acquisto e dell'installazione di sistemi di sorveglianza e controllo, i datori di lavoro non si informano (ad esempio per ignoranza) sulla legittimità del loro utilizzo nei posti di lavoro. Per garantire l'integrità e la protezione della personalità dei dipendenti, gli Ispettorati cantonali del lavoro verificano che, nell'utilizzo di tali sistemi, le aziende rispettino le prescrizioni di legge.

La presente scheda informativa fornisce ai datori di lavoro, ai dirigenti, ai responsabili della sicurezza e del personale e ad altri interessati una panoramica sui principi, sui requisiti e sulle restrizioni concernenti l'utilizzo di sistemi tecnici di sorveglianza e controllo nei posti di lavoro. Inoltre il personale tecnico può apprendere come installare e gestire in modo legittimo tali sistemi nelle aziende.



## 2 Sistemi tecnici di sorveglianza e controllo

Per sistemi di sorveglianza e controllo si intendono tutti i sistemi tecnici che rilevano ed eventualmente registrano le attività o i comportamenti dei lavoratori.

Tra questi rientrano ad esempio:

- impianti video con monitoraggio in tempo reale o registrazione;
- microfoni o citofoni con funzione di registrazione;
- sistemi di localizzazione (GPS, RFID ecc.) con monitoraggio in tempo reale o registrazione;
- mezzi informatici con datalogger (URL, e-mail, spyware, system log ecc.);
- centrali telefoniche e impianti telefonici con funzioni di intercettazione o registrazione;
- apparecchi fax, scanner e fotocopiatrici con funzione di salvataggio dei documenti.

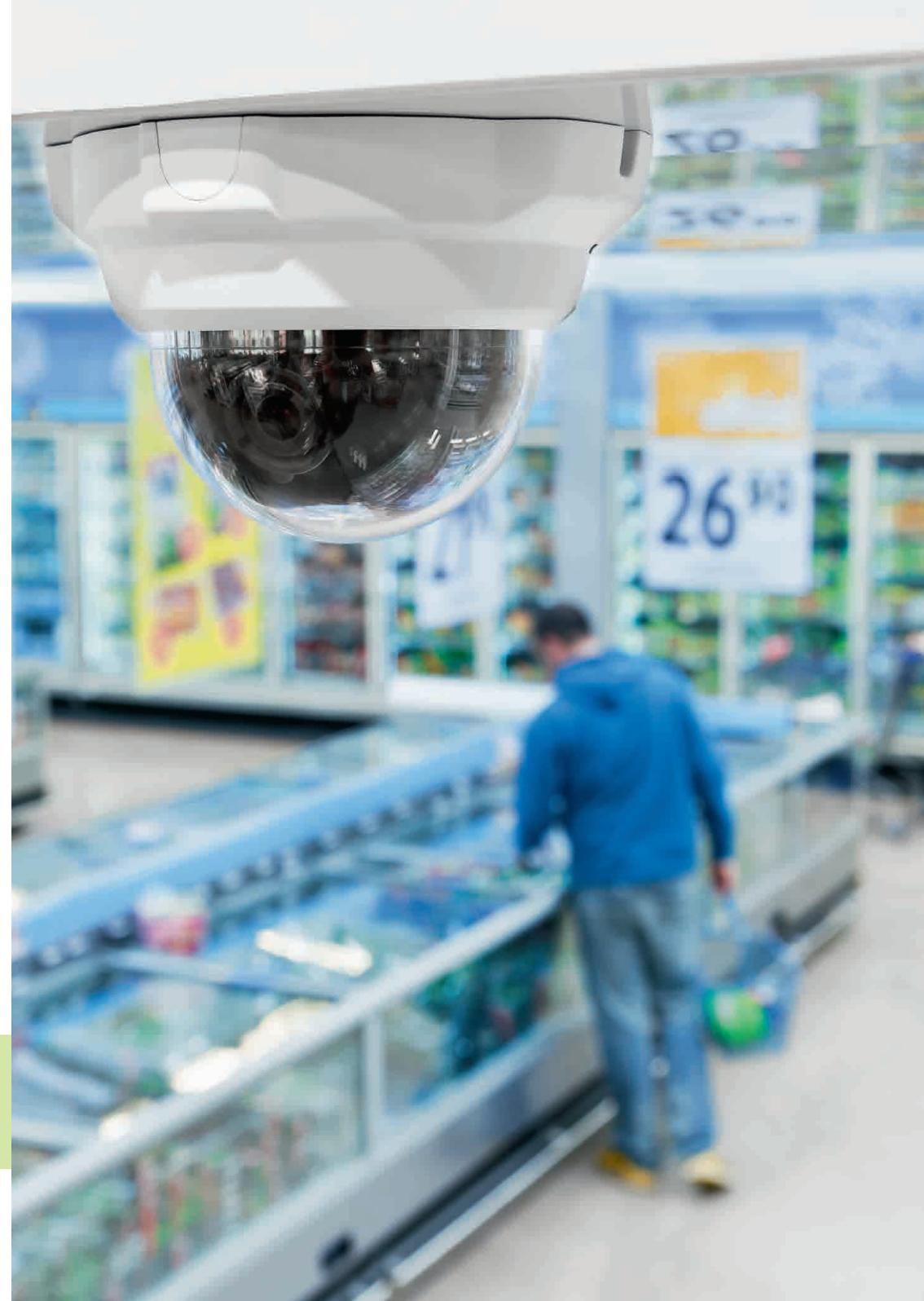
Non sono considerati sistemi di sorveglianza e di controllo ad esempio:

- gli strumenti quali i badge elettronici per l'accesso a un'azienda o a singoli reparti;
- i sistemi di registrazione dell'orario di entrata e di uscita da un edificio;
- i processi tecnici di controllo della qualità che permettono di rilevare i pezzi prodotti da un impianto.

Purché non consentano di controllare il comportamento del personale, i sistemi di sorveglianza possono essere installati nelle aree dell'azienda dove i dipendenti si trattengono solo raramente, ad esempio:

- all'esterno degli edifici e nei parcheggi;
- in corrispondenza di accessi, ingressi e corridoi;
- vicino alle macchine e impianti pericolosi e nelle camere blindate;
- in corrispondenza di impianti pericolosi all'aperto;
- nei depositi di beni pericolosi.

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



### 3 Protezione dell'integrità personale e della salute sul posto di lavoro

La protezione della personalità o integrità personale riveste una notevole importanza nel nostro sistema giuridico ed è sancita in diverse leggi:

- Codice civile (CC);
- Codice delle obbligazioni (CO);
- Legge sul lavoro (LL) e relativa ordinanza 3 (OLL 3);
- Legge sulla protezione dei dati (LPD) e relativa ordinanza.

In conformità con la legge sul lavoro, in materia di protezione dell'integrità personale e della salute sul posto di lavoro vigono norme particolari (cfr. art. 26 OLL 3), le quali vietano qualsiasi sistema tecnico di sorveglianza che rilevi o registri costantemente o temporaneamente il comportamento individuale dei lavoratori.

Con tale articolo la protezione della personalità dei lavoratori prevista dall'articolo 328 CO viene sancita anche nel diritto pubblico del lavoro. Pertanto è vietato derogare a queste disposizioni mediante un accordo di diritto privato.

#### Protezione della salute

Il tema «sorveglianza» riguarda in prima linea l'integrità personale, ma anche la salute della persona sorvegliata. A seconda della situazione lavorativa, la consapevolezza dell'esistenza di un osservatore o di un ascoltatore silenzioso e anonimo può conferire una sensazione di sicurezza o al contrario avere ripercussioni sulla psiche. Chi viene osservato costantemente potrebbe sentirsi minacciato. Pertanto è necessario evitare situazioni simili.

### 4 La proporzionalità

Negli obiettivi perseguiti con i sistemi di sorveglianza e di controllo dovrebbe essere esclusa un eventuale ingerenza nella sfera privata dei dipendenti o, qualora fosse inevitabile, giustificata in modo chiaro.

#### Protezione della personalità dei lavoratori

Qualsiasi misura di sorveglianza e controllo in un'azienda deve essere proporzionata in relazione allo scopo e all'efficacia (ragionevolezza). A tal fine per ogni caso deve essere effettuata una ponderazione degli interessi in gioco (interesse aziendale vs. protezione della personalità del lavoratore).

#### Valutare l'interesse dell'impresa

Per valutare l'interesse dell'impresa è necessario prendere in considerazione in particolare la sicurezza dei lavoratori e di terzi, la protezione dei beni fondamentali per la sopravvivenza dell'azienda, la sicurezza dei dati e il rispetto delle prescrizioni di legge. I casinò, ad esempio, devono essere provvisti di sistemi di videosorveglianza (cfr. art. 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.

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 es. un veicolo (autisti addetti al trasporto di persone o beni fragili o fornitori di servizi come taxi, servizi di assistenza stradale, addetti all'assistenza tecnica ecc.).

## Valutazione della proporzionalità

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

Nella valutazione della proporzionalità è necessario soppesare in modo obiettivo i seguenti aspetti:

- il rischio di violazione della sfera personale o di compromissione della salute dei lavoratori;
- gli interessi e gli obiettivi dell'azienda;
- le funzioni di sorveglianza e l'eventuale registrazione dei dati da parte del sistema.



## Sorveglianza del rendimento o sorveglianza del comportamento?

Spesso il comportamento e il rendimento sono 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 della quantità o della qualità dei pezzi prodotti;
- registrazione del numero di chiamate ricevute in un call center;
- registrazione del tragitto dei veicoli aziendali ai fini dell'ottimizzazione economica del percorso da parte della persona incaricata.

Sono ammesse anche certe forme di sorveglianza che non mirano alla registrazione del comportamento dei dipendenti, ma sono volte ad altri scopi «di vitale importanza» per l'azienda. Ad esempio per motivi di sicurezza nei luoghi dove vengono depositati oggetti di valore o grandi quantità di contanti è permessa una continua videosorveglianza. In questi casi vengono involontariamente riprese anche le persone.

Non è ammessa invece la costante videosorveglianza del personale agli sportelli o alle casse di banche o negozi di vendita al dettaglio. Anche le telecamere negli spazi per fumatori, nelle zone di ristoro o negli spogliatoi sono considerate ingerenze indebite nella sfera privata dei lavoratori. È vietata inoltre la videosorveglianza nelle cucine o nelle sale dei ristoranti.

In conformità con la sentenza del Tribunale federale, in caso di utilizzo di computer aziendali, è proibita la registrazione degli accessi a siti internet non bloccati dall'azienda all'insaputa degli utenti.

## 5 Pianificazione e installazione

Già nella fase di pianificazione di un sistema di sorveglianza e di controllo dovrebbero essere valutati il tipo, lo scopo, il momento e la modalità di utilizzo. Se sono necessari per garantire la qualità o la sicurezza oppure ottimizzare la produzione o il rendimento, tali sistemi devono essere scelti in base alle esigenze nonché installati e utilizzati nel rispetto dei requisiti in materia di protezione summenzionati.

### Sorveglianza involontaria del comportamento

La pratica dimostra che spesso è difficile e in certi casi addirittura impossibile escludere la sorveglianza del comportamento dei dipendenti. In questi casi il datore di lavoro è tenuto a:

- motivare la sua ingerenza nella sfera privata in modo convincente nei confronti dei lavoratori e degli ispettori del lavoro, dichiarando l'inevitabilità del tipo di sistema e della sua installazione per il raggiungimento dell'obiettivo della sorveglianza;
- dimostrare in modo plausibile che l'obiettivo della sorveglianza non può essere raggiunto con un'altra misura più rispettosa della protezione della personalità e della salute;
- motivare la proporzionalità della misura, provando che l'obiettivo della sorveglianza equivale a un interesse imprescindibile per la sopravvivenza dell'azienda;
- dimostrare in modo attendibile che i dati registrati, che consentono di trarre conclusioni sul comportamento dei lavoratori, non verranno mai utilizzati indebitamente per la valutazione del rendimento o per uno scopo repressivo.

### Verificare i requisiti durante la fase di pianificazione

Se nei posti di lavoro vi è la necessità di installare un sistema di sorveglianza e di controllo che non pregiudica in modo prevedibile la protezione della personalità e della salute del lavoratore, nella fase di pianificazione deve essere verificato il rispetto dei seguenti requisiti:

1. il motivo dell'installazione deve essere diverso dalla sorveglianza del comportamento dei lavoratori;
2. il sistema deve essere necessario e proporzionato in rapporto al raggiungimento dell'obiettivo della sorveglianza;
3. la misura di sorveglianza deve essere adeguata in relazione al disagio che ne deriva per le persone coinvolte (efficacia della misura);
4. i lavoratori coinvolti devono essere informati e consultati in merito all'obiettivo e all'utilizzo del sistema prima della messa in funzione.

**Questi aspetti sono esposti in dettaglio nella Lista di controllo «Sorveglianza dei lavoratori sul posto di lavoro» della SECO e illustrati in modo schematico nel diagramma a flusso contenuto nelle Indicazioni relative all'art. 26 OLL 3.**



Download: [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)  
> Documentazione > Pubblicazioni e moduli > Promemoria e bollettini di informazione, liste di controllo

## 6 Raccolta, trattamento e analisi dei dati

Spesso i sistemi tecnici di sorveglianza e controllo sono provvisti di funzioni di salvataggio e analisi. Per la raccolta, il trattamento e/o l'analisi dei dati personali, il datore di lavoro deve rispettare le disposizioni della legge sulla protezione dei dati.

A tal fine sono essenziali il tipo di dati registrati da un tale sistema, la modalità di analisi, la lunghezza di conservazione e lo scopo finale dei risultati dell'analisi.

### Trasparenza nel trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati della sorveglianza (inclusi il rilevamento e la registrazione) deve essere conforme al principio della buona fede. In questo contesto per buona fede si intende che il trattamento dei dati personali deve avvenire in modo trasparente per la persona interessata, vale a dire che quest'ultima deve dapprima essere informata in maniera dettagliata sul tipo e sullo scopo del trattamento. Su richiesta e di comune accordo con il detentore dei dati, i lavoratori coinvolti possono visualizzare i dati di sorveglianza salvati che li riguardano.

Solo i dati personali pertinenti possono essere trattati e devono in seguito essere 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 e limitato alle persone incaricate di analizzarli. Dopo il controllo non è ammesso archiviare i dati a scopo di sicurezza.

L'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) e il rilevamento e l'analisi dei dati devono essere regolamentati all'interno dell'azienda. Deve inoltre essere redatto 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. telefonia, telefonia internet e informatica) e al modo in cui si effettuano il controllo e la sorveglianza all'interno dell'azienda.

Se i dati personali registrati vengono analizzati esclusivamente in relazione all'attività lavorativa, ossia in termini di volume e qualità della prestazione, viene rispettata la sicurezza personale e pertanto si tratta di un utilizzo legittimo.

### L'utilizzo abusivo dei dati è considerato un reato

Tuttavia se, sulla base di tali registrazioni, viene analizzato ad esempio il comportamento individuale dei dipendenti per una valutazione del personale, questo utilizzo viola l'integrità delle persone coinvolte. In questo caso si tratta di un utilizzo abusivo dei dati che può dare luogo sia a una denuncia nei confronti del datore di lavoro presso l'ispettorato cantonale del lavoro competente sia a un'azione civile e a una richiesta di risarcimento danni da parte dei lavoratori coinvolti.

**La sorveglianza presuppone il consenso delle persone coinvolte**

Su richiesta, le autorità di esecuzione della legge sul lavoro devono avere accesso a tutti i documenti e dati dei sistemi di controllo e sorveglianza utilizzati.

Le indagini relative ai reati interni all'azienda non sono di competenza dell'azienda, ma esclusivamente della polizia. Se ad esempio un datore di lavoro viola la legge sorvegliando i suoi dipendenti, in principio i dati rilevati indebitamente non possono essere utilizzati in un processo penale.

Senza il consenso delle persone coinvolte, le registrazioni audio o video (ad es. in cantieri, all'ingresso dell'azienda, nei capannoni e nei locali aziendali ecc.) possono costituire una violazione penale in conformità con gli artt. 179bis - 179quater del codice penale. In queste situazioni sono coinvolti non solo i lavoratori, ma anche terzi come ad esempio clienti o passanti, poiché i loro dati personali sono stati registrati a loro insaputa. Gli ambienti sorvegliati (video, audio ecc.) devono essere chiaramente contrassegnati come tali.

Sul sito dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT, [www.edoeb.admin.ch](http://www.edoeb.admin.ch)), cliccando sul menù «Protezione dei dati» e sul sottomenù «Settore lavorativo», si trovano informazioni dettagliate su diversi temi correlati al lavoro.



## 7 Disattivazione di un sistema di sorveglianza e controllo

Un sistema di sorveglianza e controllo attivo deve essere disattivato, rimosso ed eventualmente sostituito da un'altra misura conforme alla legge al verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:

- sorveglianza del comportamento personale dei lavoratori;
- utilizzo dei dati di sorveglianza registrati non solo per lo scopo dichiarato, ma anche per la valutazione di aspetti riguardanti il comportamento dei dipendenti;
- pianificazione e messa in funzione di sistemi di sorveglianza/controllo senza previa comunicazione e consultazione dei dipendenti.

## 8 Ulteriori informazioni

L'ispettorato cantonale del lavoro competente per l'azienda è a disposizione per domande riguardanti l'installazione e l'utilizzo di un sistema tecnico di sorveglianza e controllo nei posti di lavoro.

[www.arbeitsinspektorat.ch](http://www.arbeitsinspektorat.ch)

Eventuali domande su un salvataggio e un'analisi adeguati dei dati devono essere rivolte agli incaricati cantonali della protezione dei dati competenti.



SECO | Direzione del lavoro | Condizioni di lavoro  
3003 Berna  
ab.sekretariat@seco.admin.ch | [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)  
Dipartimento federale dell'economia, della formazione  
e della ricerca DEFR

