

Telecontrollo, cioè ansia di Roberta Carlini e Alessandro Longo

L'ULTIMO CASO È SCOPPIATO poche settimane fa in Telecom Italia. Dove i lavoratori dei call center hanno bocciato un accordo firmato da azienda e sindacati sul trattamento dei dati personali, al grido di "No al Grande Fratello". Il nome in codice era più benevolo: "cloud delle competenze". Se lo avessero accettato, nella nuvoletta sarebbero finiti, visibili in tempo reale da una sala di regia, i dati di tutte le loro prestazioni, minuto per minuto. La durata delle telefonate di A, il numero dei contatti di B. Obiettivo dell'azienda: "gestire meglio i flussi". Quello di Telecom è un esempio della posta in gioco nel pezzo ancora mancante del Jobs Act, ancora in mano a Poletti e al suo staff: i controlli a distanza dei lavoratori. Che lo Statuto dei lavoratori vietava e che il governo si appresta a rivoluzionare. Al ministero spiegano che il decreto delegato sui technocontrolli sarà tra gli ultimi a vedere la luce, per ora non c'è «nessuna elaborazione definitiva». Ma le bozze che girano vanno tutte in una direzione: far cadere la tutela dell'articolo 4 dello Statuto ogni qual volta il lavoro si eserciti su una piattaforma informatica. In quell'articolo, si ammettono i controlli a distanza per motivi organizzativi o di sicurezza, ma con un filtro: l'azienda deve passare per un accordo con i sindacati interni o, in assenza, chiedere l'ok agli ispettori del lavoro. Cesare Damiano, presidente della Commissione lavoro della Camera, alza le barricate all'ipotesi di "saltare" i sindacati: «Spero di no, sarebbe un'interpretazione regressiva della delega al governo». La quale, aggiunge Damiano, parla chiaro: si possono controllare le macchine, non i lavoratori. Ma dalle aziende in prima linea con l'innovazione tecnologica tutti raccontano che distinguere tra il lavoratore e la sua macchina è pressoché impossibile. «È il tuo stesso strumento di lavoro che, in pratica, ti fa da telecamera. Appena entri nel sistema, ogni app che usi registra il tuo log», dice Francesco Fiaccadori, delegato delle Rsu di Ibm Italia. Dove un accordo sull'uso di questi dati c'è e prevede che l'azienda, quando vuole accedere ai dati, chieda l'autorizzazione a una commissione in cui ci sono anche i rappresentanti dei lavoratori. Il filtro dei sindacati interni è l'unica difesa possibile, dice Fiaccadori, quando «tecnicamente l'impresa può registrare tutta l'attività di un dipendente».

Quello dell'informatica però non è l'unico settore già travolto dall'argomento. Che riguarda, per

esempio, le imprese che lavorano nell'impiantistica: i tecnici che vanno in giro a installare, aggiustare, revisionare impianti, dotati di auto di servizio e (spesso) un dispositivo mobile. Già da anni la Sirti ha chiesto l'installazione di un Gps sulle macchine dei dipendenti, «per avere tariffe migliori con l'assicurazione»: gli ispettori del lavoro lo hanno consentito ma escludendone l'uso per controllare i lavoratori e prendere provvedimenti disciplinari. «La pressione è molto forte, per riempire tutti gli spazi e aumentare il numero degli interventi che si possono fare», dice Roberta Turi, che segue questi settori dalla segreteria nazionale della Fiom. «La tecnologia consente tutto: noi proviamo a tracciare una linea su cosa non è consentito fare», aggiunge Massimo Cestaro, segretario della Cgil delle tlc: caduto questo paletto, aggiunge, resterebbe solo la tutela della privacy. Ma lo stesso Garante dei dati personali sembra possibilista: «Le procedure di garanzia vanno ripensate, per essere meno farraginose, più agili ma comunque efficaci nel tutelare i vari interessi in gioco», dice il presidente Antonello Soro. «L'importante è che la tecnologia sia resa funzionale ai diritti coinvolti nel processo lavorativo: i diritti alla proprietà e all'iniziativa economica da un lato; il diritto alla protezione dei dati personali dei lavoratori, dall'altro». Oltre ai paletti del Garante, le disposizioni sul telecontrollo dovranno fare i conti anche con il Consiglio d'Europa, che pochi giorni fa ha emesso una raccomandazione con diversi limiti sui luoghi in cui si possono raccogliere dati (ad esempio, vietandoli in mensa) e sui loro utilizzi. Ciò nonostante, c'è chi spinge in questa direzione, come **Agostino Santoni**, presidente di **Assinform**, l'associazione di Confindustria che rappresenta le aziende informatiche, secondo il quale è sbagliato parlare di "controlli a distanza", termine che ha un significato negativo; meglio chiamarlo, a suo avviso, "coordinamento a distanza", ossia come organizzare il lavoro «nella fabbrica 2.0 che non ha muri né orari». Insomma, «non dobbiamo aver paura ma affrontare il tema in una dimensione attiva e positiva», dice Santoni. Che guarda agli Stati Uniti, dove già oggi in alcuni settori i dipendenti sono oggetto di monitoraggi dettagliati, soprattutto nella logistica: chi consegna pacchi, chi ripara macchine del caffè etc. Le leggi Usa consentono un uso aggregato dei dati raccolti per migliorare la produttività generale: le aziende non

possono utilizzarli per monitorare il singolo. I progressi tecnologici recenti hanno però complicato la questione, perché rendono automatica l'associazione tra i dati e il dipendente, chi ha fatto cosa, quando e dove: primo perché gli strumenti (smartphone in primis) sono sempre personali; secondo perché sono gestiti in una rete aziendale dove potenti software macinano i dati e possono trarre dettagliate conclusioni sui comportamenti di ciascuno.

Le nuove frontiere del monitoraggio utilizzano poi badge sofisticati, dotati di antenne e sensori, per sapere gli spostamenti del lavoratore. Come quelli della startup Sociometric Solutions, usati per esempio nei call center di Bank of America, o il badge inventato da Hitachi nel 2014: non solo traccia spostamenti e interazioni personali del lavoratore (chi ha incontrato e per quanto tempo), ma può anche capire il suo livello di entusiasmo durante le riunioni (in base ai movimenti del corpo rilevati dai sensori). Microsoft invece ha brevettato un software che può tracciare pressione del sangue ed espressioni facciali dei lavoratori, grazie a un collegamento alle videocamere dotate di riconoscimento facciale. Con quali effetti sul lavoro? Uno studio dell'università di St. Louis, del 2013, ha analizzato le conseguenze di un software installato in 392 ristoranti americani per rilevare eventuali furti da parte dei dipendenti. Ebbene, l'effetto principale non è stato il calo dei furti ma l'aumento dei ricavi dei ristoranti (del 7 per cento): i ricercatori ritengono che i dipendenti, sentendosi sotto osservazione, si siano impegnati di più a spingere i clienti a comprare una bevanda extra o un dolce. E forse proprio questo - l'aumento di produttività - spiega perché alle aziende piace tanto il telecontrollo.