



Articolo 26

Sorveglianza dei lavoratori

- ¹ Non è ammessa l'applicazione di sistemi di sorveglianza e di controllo del comportamento dei lavoratori sul posto di lavoro.
- ² 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 viene inserita nel diritto pubblico del lavoro la protezione della personalità dei lavoratori, già sancita [nell'articolo 328 CO](#). Inoltre, si intende garantire che non si violi la legislazione in materia di protezione dei dati ([Legge federale sulla protezione dei dati, LPD, RS 235.1](#); [Ordinanza sulla protezione dei dati, OPDa, RS 235.11](#)) e il [Codice penale svizzero \(CP, RS 311.0\)](#). Queste basi legali servono a proteggere la personalità e i diritti fondamentali delle persone, anche in caso di trattamento di dati personali. In questo modo i lavoratori sono protetti in virtù del diritto pubblico per quanto attiene la sorveglianza del loro comportamento. Non è quindi possibile derogare a queste 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 tecnico di sorveglianza o di controllo è ammissibile unicamente se necessaria per altre ragioni, quali la sorveglianza della sicurezza, della qualità o del rendimento. La protezione della personalità e della salute dei lavoratori deve in tale ambito essere 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 in maniera illecita non possono essere utilizzati in un procedimento penale.

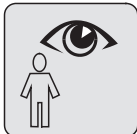
L'esperienza ha dimostrato che gli impianti di sorveglianza possono risvegliare sentimenti negativi tra i lavoratori interessati o addirittura pregiudicarne la salute. Inoltre, possono deteriorare il clima generale di lavoro.

Se il ricorso a un sistema tecnico 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'applicazione 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 (ammessa) del rendimento o della sicurezza e la sorveglianza (non ammessa) del comportamento è in molti casi estremamente difficile o addirittura impossibile. In questi casi, l'azienda deve esaminare il suo interesse preponderante (sicurezza versus protezione della salute e della personalità) e la proporzionalità (rilevare solo i dati personali strettamente necessari) del sistema di sorveglianza e di controllo previsto e fornire una giustificazione scritta (→ [Lista di controllo SECO «Sorveglianza tecnica sul posto di lavoro»](#)). Questa motivazione deve essere presentata su richiesta all'ispettore cantonale del lavoro competente.

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 call center;
- registrazione del tragitto dei veicoli aziendali affinché il percorso possa essere ottimizzato economicamente dalla persona incaricata della pianificazione.

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 cumulativamente 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 di settori importanti per l'esistenza dell'azienda 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.

2. Capoverso 1

Con l'espressione sistemi di sorveglianza e di controllo si intendono tutti i sistemi tecnici (ottici, acustici, elettronici, ecc.) con i quali si possono rilevare tecnicamente dati sul comportamento 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:

- videocamere (nei locali di lavoro o nelle cabine dei veicoli, webcam, ecc.) che possono ripren-

dere in maniera non dichiarata l'attività dei lavoratori e il modo in cui la eseguono;

- microfoni o telefoni che permettono di ascoltare o registrare le conversazioni dei dipendenti o di analizzare le loro voci;
- sistemi di localizzazione satellitare e di altro tipo che permettono di tracciare e registrare continuamente la posizione delle persone;
- dispositivi informatici che sorvegliano le attività dei lavoratori sul computer o sul cellulare al lavoro o durante il telelavoro (e-mail, spyware, activity tracker, app o web log, mouse o keyboard log, ecc.);
- sensori che rilevano e analizzano i dati biometrici o fisiologici dei lavoratori (riconoscimento facciale, analisi della voce, movimenti della testa, degli occhi, delle pupille, movimenti o attività muscolare, temperatura corporea, frequenza respiratoria o cardiaca, emissione di sudore, ecc.);
- dispositivi informatici che utilizzano strumenti di intelligenza artificiale (reti neuronali, sistemi esperti) per l'analisi automatizzata e la valutazione dei dati relativi ai dipendenti (modello di visione, movimento, linguaggio o comunicazione, stati psicologici, ecc.).

Non sono considerati sistemi tecnici di sorveglianza e di controllo per la sorveglianza del comportamento segnatamente:

- gli strumenti quali i badge elettronici per la regolamentazione degli accessi e la registrazione del tempo di lavoro in un'azienda;
- i sistemi tecnici di controllo della qualità che permettono di contabilizzare e seguire la produzione di un impianto.

3. Capoverso 2

Purché non permettano di sorvegliare il comportamento del personale, i sistemi tecnici di sorveglianza e di controllo possono essere installati nel territorio dell'azienda ovunque ciò sia ritenuto ne-

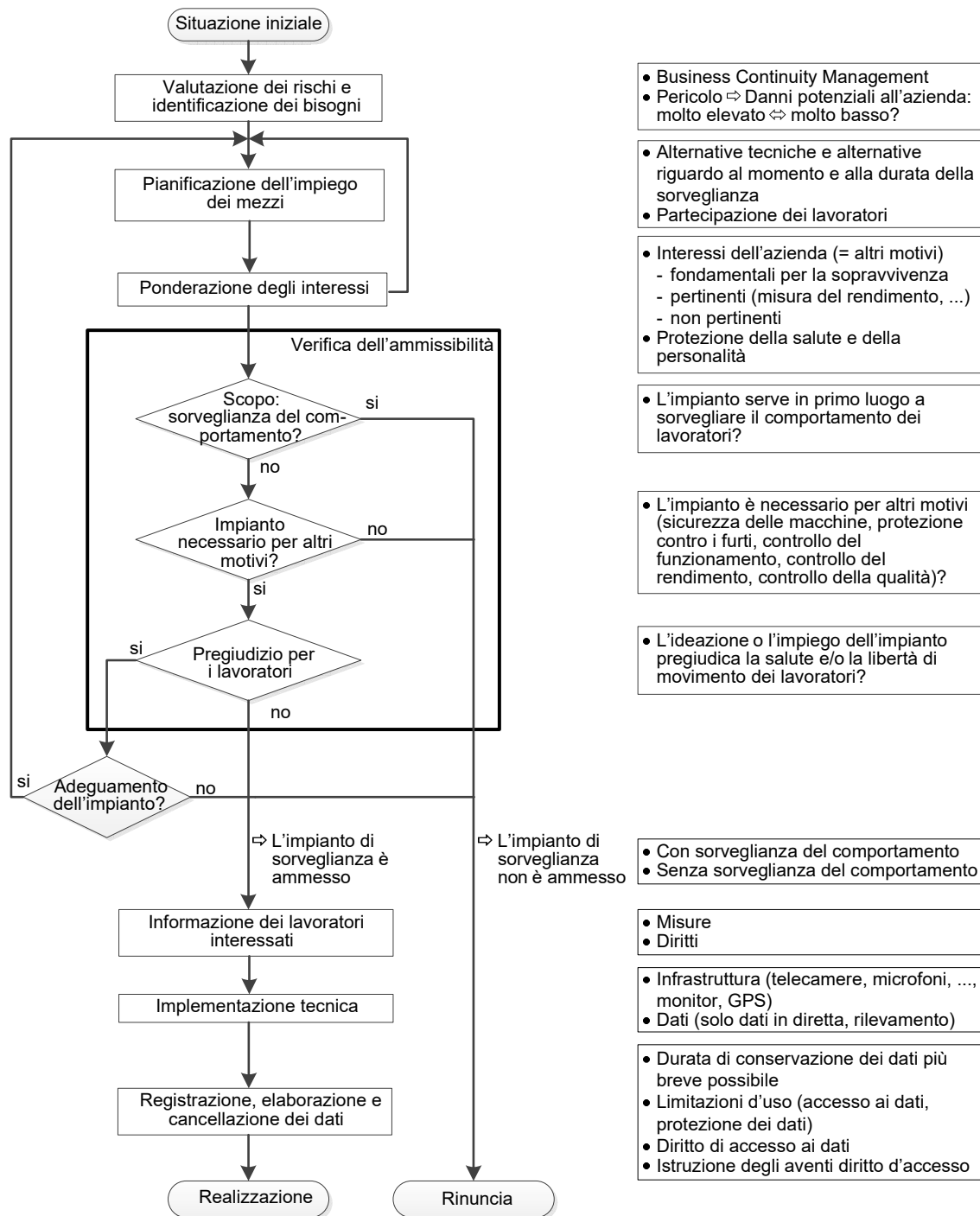
Indicazioni relative all'ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro

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 tecnico di sorveglianza e di controllo (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

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



cessario e dove i lavoratori accedono solo raramente e per un breve periodo, ad esempio:

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

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

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 nella Sezione 3 "Sistema di videosorveglianza" dell'ordinanza del DFGP sulle case da gioco, RS 935.511.1 [↗](#)). 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.

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. denaro contante, 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)

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 che escluda la sorveglianza dei lavoratori (proporzionalità dell'impiego dei mezzi). 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 o altri mezzi tecnici che interferiscono in misura comparabile con la sfera privata.

Dopo aver constatato che esiste un interesse legittimo alla 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.

Il principio della proporzionalità è rispettato se:

- l'interesse dell'azienda alla sorveglianza 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 un dossier che ne illustri il funzionamento, il tipo nonché il momento e la durata delle registrazioni in modo da poter dimostrare che tale sistema non pregiudica né la salute né la protezione della personalità dei lavoratori.

Qui di seguito alcuni esempi di impiego adeguato dei mezzi.

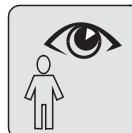
- La localizzazione delle persone o la regolamentazione dell'accesso ad alcune parti dell'azienda

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

da attraverso badge, sistemi biometrici, ecc. è preferibile alla videosorveglianza dei lavoratori. Nei bagni, tuttavia, non sono ammessi sistemi di monitoraggio della serratura della porta.

- Le reti e i sistemi informatici offrono numerose possibilità di sorveglianza e di controllo. L'azienda deve informare preliminarmente gli utenti sulla forma dell'eventuale sorveglianza a cui si ricorre riguardo ai dati di rilevanza aziendale. 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 o a scopo formativo sono ammessi se le persone coinvolte sono d'accordo e se un segnale apposito, acustico oppure ottico, lo ricorda ogni volta alle persone stesse. La registrazione di conversazioni telefoniche sottostà a condizioni severe (cfr. capitolo 3.3)
- Se gli impianti di controllo e di sorveglianza sono volti a proteggersi dai furti commessi dai clienti, l'azienda deve informare i collaboratori

sugli impianti tecnici messi in funzione (cfr. capitolo 3.4 Informazione e consultazione dei lavoratori). Le videocamere devono essere collocate e regolate in modo che l'immagine da esse trasmessa non riprenda i lavoratori. Il posizionamento e il campo di ripresa dovrebbero essere discussi con il personale in modo che quest'ultimo sappia qual è il settore sotto sorveglianza. Nelle figure 326-2 e 326-3 sono indicati la disposizione delle telecamere e 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 negli impianti di produzione di una certa complessità gli apparecchi 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 soltanto il processo produttivo e solo eccezionalmente il personale. Quando la sorveglianza del persona-

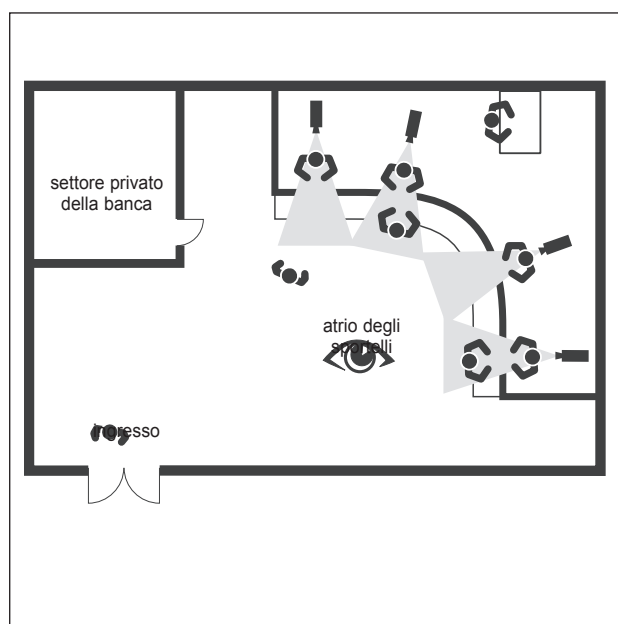


Figura 326-2: Disposizione delle telecamere e relativo settore sorvegliato nell'atrio di una banca con sportelli «aperti», senza separazione tra il pubblico e il personale (pianta)

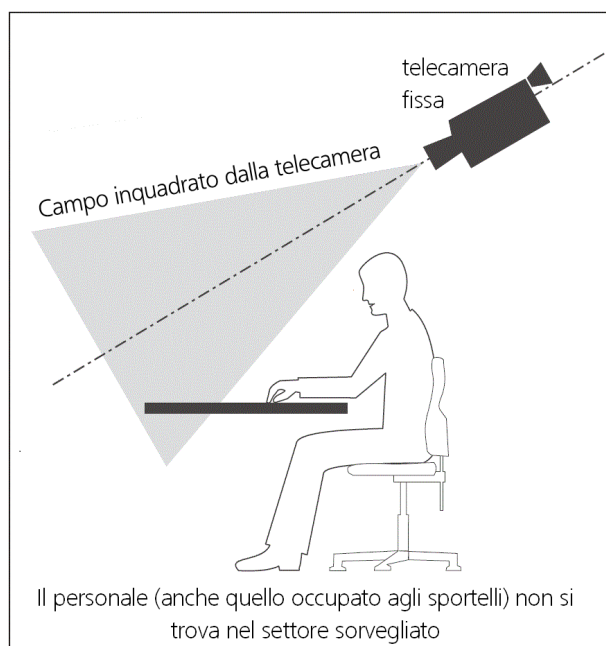


Figura 326-3: Sorveglianza di un atrio di banca con sportelli «aperti» (sezione)



le 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.

Bisogna ridurre al minimo la durata di funzionamento del sistema di controllo e di sorveglianza nelle aree con dipendenti (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 la registrazione dei dati personali devono 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 essere preliminarmente informata in maniera dettagliata sul tipo e lo 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 regolamentati all'interno dell'azienda.

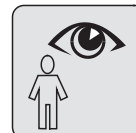
L'azienda deve elaborare anche un regolamento interno che contenga informazioni trasparenti per i lavoratori in merito ai loro diritti e doveri in caso di impiego di sistemi di sorveglianza e di controllo (ad es. installazioni telefoniche, telefonia Internet e informatica) e il modo in cui si svolgono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

- Impiego degli impianti telefonici dell'azienda: la registrazione di conversazioni telefoniche sottosta a condizioni severe. Il divieto di effettuare telefonate private non può essere controllato ascoltando le conversazioni ma 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. 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. In particolare, i lavoratori devono essere informati sulle regole interne in relazione all'utilizzo di Internet e della posta elettronica (contato). 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'ambiente sonoro o visivo (ad es. sui cantieri, nella

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

zona d'ingresso all'azienda, nei locali dell'azienda, ecc.) senza il consenso delle persone interessate può costituire un reato nel senso penale del termine secondo [gli articoli 179bis – 179quater del Codice penale](#) [↗](#). 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](#) [↗](#)).

3.5 Accesso alla documentazione e ai dati dell'azienda

Alle autorità di esecuzione della legge sul lavoro deve essere garantito, su 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.

Ulteriori informazioni

La giurisprudenza attuale relativa all'articolo 26 OLL 3:

- DTF 130 II 425
Il Tribunale federale conclude che «un sistema di sorveglianza è vietato conformemente all'articolo 26 OLL3 se è volto unicamente o prin-

cipalmente a controllare il comportamento in quanto tale dei lavoratori. Il suo utilizzo non è vietato se, pur avendo oggettivamente tale effetto di monitoraggio, è giustificato da motivi legittimi, ad esempio da esigenze di sicurezza o ragioni legate all'organizzazione o alla pianificazione del lavoro o alla natura del rapporto di lavoro stesso. Tuttavia, il sistema di sorveglianza scelto deve risultare, considerate tutte le circostanze, un mezzo proporzionato allo scopo perseguito e i lavoratori interessati devono essere stati informati preliminarmente riguardo al suo utilizzo».

- DTF 145 IV 42
La sorveglianza installata dalla polizia con il consenso del datore di lavoro costituisce un provvedimento coercitivo, il cui risultato deve essere considerato inutilizzabile se non è stato approvato dal giudice dei provvedimenti coercitivi.
- DTF 143 II 443
Controllo dell'uso di Internet sul posto di lavoro o del telefono cellulare di servizio. L'analisi nominale in riferimento a persone ha avuto luogo in maniera illecita. Trattandosi di una prova illecita occorre procedere a una ponderazione degli interessi. Nella fattispecie, il datore di lavoro poteva far uso delle risultanze informatiche ottenute illecitamente: lo scioglimento immediato del rapporto di lavoro avviene per causa grave, perché il dipendente ha consultato siti Internet qualitativamente non ammessi e quantitativamente in maniera eccessiva. Non vi è pertanto alcuna violazione del principio della proporzionalità.
- DTF 139 II 7
Uso di un programma spia (installazione di uno spyware per sorvegliare le operazioni informatiche di un funzionario; uso clandestino di spyware per verificare il sospetto che un funzionario abusi delle risorse informatiche messe a sua disposizione per scopi estranei ai suoi doveri di servizio). Accertata l'inutilizzabilità del mezzo di prova acquisito illecitamente, cade il fondamento stesso della destituzione.



- 4A_518/2020 del 25.08.2021

L'articolo 328 capoverso 1 CO [CO](#) [↗](#) prevede che nei rapporti di lavoro il datore di lavoro rispetti e protegga la personalità del lavoratore. Conformemente all'articolo 328b CO [CO](#) [↗](#), il datore di lavoro può trattare dati concernenti il lavoratore soltanto in quanto si riferiscano all'idoneità lavorativa di quest'ultimo o siano necessari all'esecuzione del contratto di lavoro. Un datore di lavoro che accede ai messaggi privati di un lavoratore viola la personalità di quest'ultimo.

Publicazioni

Sul sito Internet dell'Incaricato federale della protezione dei dati (IFPDT) sono disponibili ulteriori spiegazioni su argomenti relativi alla sorveglianza tecnica dei dipendenti (sorveglianza sul posto di lavoro dal punto di vista della protezione dei dati; sorveglianza dell'uso di Internet e della posta elettronica; sorveglianza telefonica e videosorveglianza; misure di sicurezza per conferenze audio e video) nonché varie pubblicazioni.

www.edoeb.admin.ch [↗](#)