

Riflessioni sull'impatto dell'intelligenza artificiale sui diritti dei lavoratori. Il Libro Bianco della Commissione Europea

intervista all'avv. Ezio Moro, Partner Studio Legale Moro (Como – Torino)

A fronte dell'impiego sempre più diffuso di applicazioni di Intelligenza artificiale, esiste un quadro normativo a tutela della libertà e della dignità degli umani?

L'intelligenza artificiale (I.A.) sta rivoluzionando (o, per meglio dire, ha già rivoluzionato) molti aspetti della nostra vita quotidiana, tra cui anche le organizzazioni aziendali, impattando sensibilmente (anche se a volte sotto traccia) sull'organizzazione del lavoro.

In estrema sintesi, l'I.A. è l'abilità di una "macchina" di mostrare capacità tipicamente umane, quali l'apprendimento, la pianificazione e la creatività. L'intelligenza artificiale permette ai sistemi hardware e software, attraverso algoritmi sempre più complessi, di capire il proprio ambiente, mettersi in relazione con quello che percepisce e risolvere problemi, nonché agire verso un obiettivo specifico. Il computer riceve i dati (già preparati o raccolti tramite sensori, come una videocamera), li processa e risponde al fine di individuare la soluzione ottimale. I sistemi di I.A. sono capaci di adattare il proprio comportamento analizzando gli effetti delle azioni precedenti e lavorando in autonomia (c.d. *machine learning*).

L'intelligenza artificiale, nelle organizzazioni aziendali più avanzate, viene utilizzata non solo e non tanto per i tradizionali fini di difesa del patrimonio aziendale e di controllo (più o meno invasivo) sulla liceità dell'operato del lavoratore ma, anche, per demandare a decisori non umani scelte gestionali ed organizzative: si tratta del cosiddetto *algorithmic management*.

Evidente è, dunque, il rischio che l'algoritmo possa pregiudicare in modo più o meno consapevole i diritti fondamentali della persona umana.



Considerato che allo stato attuale una regolamentazione organica della I.A. non ha ancora trovato compimento, gli operatori economici, le organizzazioni sindacali e gli operatori del diritto si ritroveranno sempre più spesso a dover approfondire tali tematiche e ad interrogarsi, sulla base delle vigenti normative giuslavoristiche ed a tutela dei dati personali e della privacy, su quali siano i confini di un lecito utilizzo di tali sistemi.

Possiamo parlare degli aspetti correlati all'esercizio del potere direttivo attraverso l'*algorithmic management*?

Nell'organizzazione del lavoro i sistemi di I.A. sono già una realtà in molti ambiti: si pensi, ad esempio, ai sistemi per la gestione della logistica nei magazzini e nei porti ed alle piattaforme utilizzate per gestire e guidare i *rider* nella consegna dei cibi a domicilio.

In questi settori, le decisioni in merito alla migliore gestione delle attività e delle risorse umane è sempre più spesso demandata a decisori non umani, in grado di analizzare un'infinita quantità di dati e di individuare la soluzione gestionale ed organizzativa più efficace.



Nel mondo *retail*, sistemi gestionali sempre più avanzati registrano tutti i collaboratori dell'azienda, gestiscono ed analizzano una serie di dati raccolti in vario modo e, in particolare, il tasso di soddisfazione dei consumatori attraverso l'analisi dei giudizi rilasciati via mail dai clienti del negozio da parte del sistema NPS (*Net Promoter Score*). Quest'ultimo sistema utilizza una serie di parametri (*timely assistance*, *clear purchase process*, clima di benvenuto ecc.) per comprendere se il lavoratore è stato in grado di rendere il cliente pienamente soddisfatto del suo operato oppure se, al contrario, se il cliente ha avuto una esperienza negativa o non aderente alle sue aspettative.

Il sistema aggrega questi dati e li associa al fine di prevedere il livello di produttività di ciascun lavoratore non solo giorno per giorno, ma anche in base alle fasce orarie ed alla tipologia di clientela.

Attraverso un'analisi del genere l'azienda è in grado di distribuire più efficacemente i turni di lavoro dei propri collaboratori e decidere chi sia più meritevole di premi o promozioni.

Con riferimento al settore della logistica e dell'e-commerce, vi sono sistemi informatici che non solo "guidano" i *pickers* all'interno dei centri di distribuzione per individuare e prelevare la merce da spedire, ma anche i fattorini delle ditte appaltatrici per la consegna dei pacchi.

“Gli autisti sono geolocalizzati da applicazioni che, grazie ad algoritmi che tengono conto dell'orario di lavoro di ciascuno, delle distanze da coprire e dei pacchi da consegnare, calcolano a inizio giornata il numero e l'ordine delle consegne da eseguire”

Gli autisti, infatti, sono geolocalizzati da applicazioni che, grazie ad algoritmi che tengono conto dell'orario di lavoro di ciascuno, delle distanze da coprire e dei pacchi da consegnare, calcolano a inizio giornata il numero e l'ordine delle consegne da eseguire e indica a ciascun lavoratore il percorso e gli orari di consegna di ciascun pacco.

Ed ancora, con riferimento al settore della consegna dei pasti a domicilio, le piattaforme utilizzano algoritmi che tendono a premiare con più corse il lavoratore più disponibile o più veloce nell'effettuare le consegne.

Si tratta quindi di ipotesi che vanno ben al di là dei tradizionali controlli a distanza dell'attività dei lavoratori, che hanno trovato la loro regolamentazione nell'art. 4 dello



Statuto dei Lavoratori e che hanno tradizionalmente avuto finalità prevalentemente difensive e rivolte alla repressione di condotte illegittime dei lavoratori.

In questi casi, la tecnologia si affianca (o si sostituisce) al potere direttivo e di indirizzo del datore di lavoro: le informazioni sono raccolte lungo tutta la filiera produttiva e di vendita, vengono analizzate attraverso complessi algoritmi autoadattanti e servono non solo e non tanto a controllare se il lavoratore sta lavorando o ad evitare che lo stesso possa commettere illeciti, quanto piuttosto a dirigerlo, ad imporgli ritmi produttivi ed a comunicargli direttive automatizzate. Il ricorso a sistemi di *algorithmic management* è già (o potrebbe essere presto) applicato in svariati processi quali la selezione del personale, l'assegnazione di incarichi e turni, la valutazione delle *performance*, l'individuazione e valutazione dei criteri per il riconoscimento di promozioni, bonus e premi aziendali.

Se da un lato il ricorso alla tecnologia potrebbe rendere – quantomeno in apparenza - scelte tipicamente discrezionali da parte del datore di lavoro maggiormente imparziali, dall'altro occorre considerare che la scelta di un sistema di I.A. non è di per sé dotata del crisma dell'infallibilità.

Al riguardo, si consideri in primo luogo che l'algoritmo è pur sempre impostato da un programmatore umano: ne deriva che i criteri di impostazione devono essere compatibili con i principi fondamentali della normativa giuslavoristica ed antidiscriminatoria.

Parlando degli algoritmi impiegati per la selezione del personale, quali sono le possibili criticità?

In base a quanto detto prima, sarebbe di tutta evidenza discriminatorio un algoritmo utilizzato per la selezione del personale impostato in modo tale da assegnare punteggi aggiuntivi a candidati, ad esempio, di un determinato sesso o età.

Ma l'algoritmo, proprio perché processa un'infinita quantità di dati e li replica su larga scala, potrebbe rafforzare e propagare anche pregiudizi latenti (e non così evidenti come quello poc'anzi ipotizzato) degli stessi programmatori. Con la conseguenza per cui l'algoritmo, anche in ragione delle sue facoltà di apprendimento ed auto-adattamento, potrebbe arrivare, attraverso un percorso che diventa ignoto agli stessi programmatori, ad assumere decisioni di fatto discriminatorie.

Ecco dunque che scelte discrezionali ed assunte dal datore di lavoro con criteri apparentemente imparziali, potrebbero assumere una portata discriminatoria in quanto potrebbero tendere a premiare lavoratori di un certo sesso o di una certa fascia d'età: ad esempio è accaduto in passato che un algoritmo utilizzato da una nota azienda americana per le promozioni dei propri dipendenti tendesse a premiare maggiormente i lavoratori di sesso maschile piuttosto che femminile.

In casi del genere, occorre interrogarsi:

- i) *su come un lavoratore possa in primo luogo sapere che una decisione che lo riguarda è stata assunta attraverso un algoritmo;*
- ii) *su quali siano i limiti di raccolta e di utilizzo da parte del datore di lavoro dei dati da processare;*
- iii) *su quali strumenti un lavoratore possa avere a disposizione per verificare se tale scelta poggia su valutazioni compatibili con la normativa giuslavoristica ed antidiscriminatoria;*
- iv) *entro quali limiti il lavoratore possa censurare, anche in sede giudiziale, la decisione datoriale così assunta.*

Con tutta evidenza, si tratta di ipotesi che non possono essere lette unicamente attraverso le tradizionali "lenti" del Codice della Privacy (GDPR) e dell'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori.

In base alle norme attuali, in che modo si possono tutelare i lavoratori che si sentissero discriminati da un algoritmo?

Una via che, a normativa vigente, potrebbe essere astrattamente percorribile da un lavoratore che si senta discriminato da una scelta apparentemente neutra del datore di lavoro ed assunta tramite un algoritmo, potrebbe essere quella di sostenere l'esistenza di una discriminazione indiretta ai sensi dell'art. 25, d.lgs. n. 198/2006.

In tal caso, ai sensi dell'art. all'art. 28, co. 4, d.lgs. n.150/2011, interverrebbe la parziale inversione dell'onere della prova per cui il lavoratore / ricorrente dovrebbe limitarsi a fornire elementi di fatto, desunti anche da dati di carattere statistico, dai quali si possa presumere l'esistenza di atti, patti o comportamenti discriminatori ed il datore di lavoro assumerebbe l'onere di provare l'insussistenza della discriminazione.

“in ogni caso il singolo lavoratore, nella stragrande maggioranza dei casi, non sarebbe certamente a conoscenza delle specifiche impostazioni dell'algoritmo”

Sarebbe quindi onere del datore lavoro dimostrare in giudizio, anche spiegando il concreto funzionamento dell'algoritmo, che la scelta assunta sia rispettosa del divieto di discriminazione indiretta.

Si tratta, però di una via difficilmente percorribile dal singolo lavoratore il quale, addirittura, neppure potrebbe sospettare che una decisione che lo riguarda è stata assunta da un algoritmo; in ogni caso il singolo lavoratore, nella stragrande maggioranza dei casi, non sarebbe certamente a conoscenza delle specifiche impostazioni dell'algoritmo, non avrebbe gli strumenti e le informazioni (anche di carattere statistico) per sospettare della discriminatorietà della scelta assunta dal computer ed, ancor meno, per fornire quel principio di prova di cui è in ogni caso onerato.

Quali sono i contenuti del “Libro Bianco sull'intelligenza artificiale” pubblicato dalla Commissione Europea nel 2020?

L'evoluzione tecnologica è almeno un passo avanti rispetto alla sua regolamentazione normativa; gli attuali strumenti normativi non sembrano tutelare appieno il diritto dei lavoratori di non essere sottoposti a decisioni assunte da decisori non umani in base a criteri imperscrutabili ed utilizzando miriadi di dati anche personali.

Il “Libro Bianco sull'intelligenza artificiale - Un approccio europeo all'eccellenza e alla fiducia”, pubblicato dalla Commissione Europea nel febbraio 2020 è uno studio che pone le basi per la promozione dell'innovazione nel campo dell'I.A., ma, al tempo stesso, per la tutela dei diritti fondamentali dei cittadini, consumatori e lavoratori. In particolare, la Commissione Europea ha posto in risalto



le potenzialità dell'I.A. ma ha anche evidenziato i rischi per i diritti fondamentali dei cittadini, compresi il diritto alla privacy, la dignità umana e la non discriminazione.

L'I.A. non solo sarà destinata a svolgere molte funzioni che in precedenza potevano essere esercitate solo da esseri umani, ma i cittadini ed i lavoratori saranno sempre più soggetti ad azioni realizzate ed a decisioni prese da sistemi di I.A. La Commissione nel Libro Bianco individua quindi sette requisiti che i sistemi di I.A. devono avere affinché gli stessi possano apportare effettivi benefici ai cittadini: *intervento e sorveglianza umani; robustezza tecnica e sicurezza, riservatezza e governance dei dati; trasparenza; diversità, non discriminazione ed equità; benessere sociale e ambientale; responsabilizzazione.*

L'assenza di una compiuta regolamentazione normativa impone sin d'ora la ricerca di soluzioni che contemperino

gli indubbi vantaggi del progresso tecnologico con la tutela della dignità e dei diritti fondamentali dei lavoratori.

Con specifico riferimento all'organizzazione e gestione delle risorse umane, l'I.A. dovrà trovare una sua regolamentazione in *primis* a livello di contrattazione collettiva, anche aziendale. Dovrebbe essere interesse degli stessi datori di lavoro prevedere momenti di informazione e consultazione sindacale in caso di introduzione di sistemi di I.A. e di contrattarne con la parte sindacale i limiti di utilizzo e gli effetti sui rapporti di lavoro.

In particolare sarebbe opportuno istituire comitati etici di controllo, anche attraverso il coinvolgimento dei rappresentanti sindacali, che vigilino affinché l'utilizzo dei sistemi di I.A. avvenga sempre sotto la continua sorveglianza umana, nel rispetto di precisi parametri di progettazione ed in un'ottica etica ed antropocentrica.