WHATSAPP NEI RAPPORTI DI LAVORO: limiti e requisiti delle comunicazioni digitali in ambito aziendale

scritto da goal | 21 Agosto 2025



di Giada Rossi*

L’utilizzo di applicazioni di messaggistica istantanea si è progressivamente affermato nei rapporti di lavoro, divenendo prassi consolidata tanto nei contesti più strutturati quanto in quelli contrassegnati da una maggiore informalità operativa.

Tra tali strumenti digitali, l’App WhatsApp si è imposta quale canale privilegiato di comunicazione, grazie alla sua diffusione trasversale tra le diverse fasce d’età e alla sua intuitiva funzionalità. In aggiunta, oltre a consentire uno scambio comunicativo pressoché istantaneo, l’applicazione offre inoltre un sistema di tracciabilità delle comunicazioni, fondato su segni grafici noti come spunte: una singola spunta attesta l’avvenuto invio del messaggio al server, la doppia spunta ne certifica la consegna al destinatario, mentre la doppia spunta colorata di blu ne conferma l’avvenuta lettura.

Nell’attuale prassi gestionale dei rapporti di lavoro, il ricorso a WhatsApp si è progressivamente consolidato, tanto da parte dei lavoratori quanto dei datori di lavoro.
È consuetudine, infatti, che i dipendenti si avvalgano di tale canale per comunicare ritardi, assenze per malattia, nonché per trasmettere tempestivamente i numeri di protocollo

relativi ai certificati medici. Parimenti, dal versante datoriale, WhatsApp viene sovente impiegato
per l'impartizione di ordini di servizio, indicazioni operative o richieste organizzative, valorizzandone la rapidità e l'immediatezza comunicativa. Non desta, dunque, più alcuno stupore la prassi – talora promossa dagli stessi lavoratori, talaltra su iniziativa datoriale –
di creare chat di gruppo, tese ad un veloce scambio di informazioni di interesse lavorativo.

In questo contesto di evoluzioni tecnologiche, la giurisprudenza è stata chiamata a rivolgere progressivamente la propria attenzione alla valenza giuridica delle comunicazioni digitali all'interno dei rapporti di lavoro, sollecitata dal crescente uso di strumenti di messaggistica istantanea anche nella fase patologica del rapporto, incluse le comunicazioni di recesso, interrogandosi sulla idoneità dei mezzi digitali a soddisfare i requisiti di forma prescritti dalla legge.
In particolare, l'art. 2 della l. 604/1966 sancisce che la comunicazione di licenziamento debba rivestire la forma scritta. La ratio è evidente: assicurare al lavoratore certezza circa l'intenzione della parte datoriale di interrompere il rapporto lavorativo e rendere possibile un tempestivo esercizio del diritto di impugnazione.

La giurisprudenza ha mitigato il rigore della previsione normativa affermando che, pur essendo la forma scritta richiesta ad substantiam, ciò **non implica l'obbligo per il datore di adottare formule sacramentali o modalità formali particolarmente rigorose, potendo la volontà di licenziare essere comunicata al lavoratore anche in forma indiretta, purché chiara (Cass. 17 giugno 1995, n. 6900).**

Detto principio ha segnato profondamente la successiva elaborazione giurisprudenziale e ne possiamo constatare l'applicazione anche nelle più recenti pronunce di merito e di legittimità. Basti citare la pronuncia del 13 agosto 2007, n.

17652, nella quale la Suprema Corte ha ritenuto che la consegna del libretto di lavoro da parte della società, con l'indicazione della data di cessazione del rapporto, dovesse essere
considerato quale formale recesso, integrante la forma scritta e rappresentante in sé la inequivoca manifestazione della volontà di far cessare il rapporto.

Si tratta con tutta evidenza di una pronuncia anticipatoria, che ha sancito principi idonei ad adeguare le forme comunicative alle evoluzioni
tecnologiche, senza per questo comprimere le garanzie del lavoratore, e ha posto le basi per l'evoluzione interpretativa che ha portato ad
accettare, con sempre maggiore apertura, anche comunicazioni via e-mail, SMS e, più recentemente, WhatsApp, come strumenti potenzialmente idonei a veicolare validamente il licenziamento, purché conformi ai canoni di chiarezza, tracciabilità e riconducibilità al datore di lavoro.

Con il progressivo diffondersi della **posta elettronica**, le Corti hanno riconosciuto che le e-mail, se provenienti da un indirizzo riconducibile
al datore di lavoro, possono soddisfare il requisito della forma scritta previsto dalla l. 604/1966. In particolare, la Corte di Cassazione, con la sentenza n. 29753 del 12 dicembre 2017, ha ribadito che, per quanto la forma scritta del licenziamento sia richiesta a pena di inefficacia, tale requisito non esige l'utilizzo esclusivo di strumenti tradizionali. La Corte ha dunque sottolineato che la funzione della forma scritta è quella di fornire un elemento di certezza in ordine all'effettiva esistenza e contenuto del recesso, nonché alla sua riconducibilità al datore di lavoro. La validità del licenziamento tramite e-mail è stata quindi affermata in virtù della tracciabilità, della documentabilità e della capacità della comunicazione di esplicare pienamente i propri effetti conoscitivi nei confronti del destinatario. In

questo senso, il mezzo assume rilevanza non per la sua formalità, ma per la sua efficacia probatoria e la capacità di soddisfare le esigenze di tutela sottese alla previsione normativa. La medesima apertura è stata negli anni garantita anche agli SMS. La Corte d'Appello di Firenze, nella sentenza n. 629 del 5 luglio 2016, ha affermato che **un messaggio SMS può assolvere alla funzione di comunicazione scritta del recesso,** purché contenga una chiara dichiarazione di volontà di licenziare e sia riconducibile al datore di lavoro. La Corte ha di fatto assimilato il messaggio SMS ad una comunicazione e-mail, per cui, ai sensi dell'art. 20 del Codice dell'Amministrazione Digitale, *"l'inidoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità".*

Pertanto, nella prospettiva di un'interpretazione sostanziale e non formalistica delle garanzie previste dalla normativa lavoristica, coerente con l'evoluzione tecnologica e con l'uso comune degli strumenti di comunicazione, in caso di assenza di contestazione del destinatario circa l'integrità, la completezza o l'intellegibilità del messaggio, ovvero la sua non riconducibilità al datore di lavoro, non possono esservi dubbi che in concreto la modalità informatica di comunicazione della volontà risolutiva del rapporto a mezzo SMS sia valida ed efficace e integri il requisito della forma scritta (nello stesso senso anche la pronuncia del Tribunale Genova del 5 aprile 2016, n. 223).

Con la diffusione di WhatsApp, anche questo strumento ha iniziato ad essere oggetto di valutazione giudiziale. In particolare, il Tribunale
di Catania, con ordinanza del 27 giugno 2017, ha riconosciuto che **il recesso intimato a mezzo WhatsApp assolve l'onere della forma scritta, trattandosi di documento informatico**, purché la comunicazione sia riconducibile al datore di lavoro;
nel caso di specie, il recesso era stato prontamente impugnato

dal lavoratore, a comprova della ricezione della lettera, della comprensione del contenuto e della sua riconducibilità al datore di lavoro.
Nello stesso senso la pronuncia del Tribunale di Milano, 04/05/2021, n. 610, che ha ritenuto sussistere **la forma scritta nel caso di un licenziamento intimato mediante trasmissione a mezzo WhatsApp di copia della comunicazione obbligatoria al centro per l'impiego di cessazione del rapporto di lavoro.**
Invocando i già menzionati principi, in forza dei quali il requisito di forma scritta non richiede forme sacramentali e risulta integrato ogniqualvolta al lavoratore venga trasmesso il documento nella sua materialità e la volontà di recedere, ancorché comunicata in forma indiretta, risulti chiara, il Tribunale ha ritenuto che la trasmissione della comunicazione di cessazione, in quanto contenente le generalità delle parti, gli estremi del rapporto di lavoro, la data del recesso e la qualificazione dello stesso quale "licenziamento per giustificato motivo
oggettivo, deve ritenersi senza dubbio idonea ad esprimere in modo inequivocabile la volontà datoriale di recedere dal rapporto.
Di particolare interesse la sentenza del Tribunale di Napoli, n. 4136, dell'11 luglio 2022, che ha esaminato il caso di un licenziamento intimato
mediante messaggio vocale a mezzo WhatsApp, di cui la lavoratrice eccepiva l'oralità e, quindi, l'inefficacia.
La Corte, richiamando l'orientamento giurisprudenziale che qualifica il messaggio WhatsApp come documento informatico, ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale, ricorda che in via generale, possono, quindi, considerarsi idonee a soddisfare il requisito della forma scritta le trascrizioni delle chat estrapolate dall'applicativo WhatsApp il cui valore probatorio, in mancanza di firma digitale, è liberamente valutabile in giudizio tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità.
Per i Giudici partenopei, tale conclusione non può subire correttivi per il fatto che il licenziamento sia stato intimato con messaggio WhatsApp vocale posto che il suo contenuto, pur in assenza di un testo scritto sulla chat, può

comunque ricavarsi dalla stessa App ed essere oggetto di trascrizione.
Dubbi potrebbero invece permanere nel caso in cui le comunicazioni di licenziamento venissero trasmesse mediante applicativi quali Snapchat o Telegram, dei quali non rimane traccia, essendo gli stessi dotati di funzionalità di autodistruzione dopo la relativa visualizzazione.
Un ulteriore elemento che ha attirato l'attenzione della giurisprudenza riguarda le sopra menzionate "spunte" di WhatsApp. In sede giudiziaria, il loro significato è stato analizzato con particolare attenzione per valutare se possano costituire indizio sufficiente della ricezione dell'atto di licenziamento. Secondo il Tribunale di Bergamo (sent. n. 410/2024), la doppia spunta grigia può costituire un elemento presuntivo utile a dimostrare l'avvenuta ricezione, ma non è in sé sola sufficiente a integrare una prova piena della conoscenza del contenuto. Il giudice ha ritenuto necessaria l'integrazione con ulteriori elementi, quali una condotta attiva del lavoratore che dimostri di aver preso cognizione del messaggio, ex multis una risposta allo stesso messaggio, l'inoltro ai colleghi o la sua impugnazione.
In senso opposto si era invece pronunciato il Tribunale di Novara nella sentenza del 26/04/2022 n. 99, nella quale, in riferimento ad una contestazione disciplinare trasmessa a mezzo WhatsApp, ne aveva ritenuto provata la consegna in ragione della mera doppia spunta, sebbene fosse ignoto se le spunte fossero o meno di carattere blu, essendo stata prodotta in giudizio la copia del messaggio in bianco e nero. Il Giudicante, assimilando il caso a quello della posta raccomandata, affermava l'irrilevanza del colore della spunta, poiché la consegna del messaggio è attestata di per sé dalla doppia spunta, mentre il colore blu indica soltanto la sua apertura, circostanza che rientra totalmente
(così come nel caso della lettera cartacea) nella sfera di controllo del destinatario, che può decidere se aprire e leggere, o meno, le comunicazioni che gli pervengono, senza che ciò influisca sull'effettività della consegna delle stesse e sulle possibilità difensive della parte.
A prescindere dagli inevitabili contrasti giurisprudenziali, le pronunce che precedono confermano l'orientamento secondo cui il requisito

della forma scritta, pur essendo richiesto ad substantiam, deve essere interpretato in modo coerente con l'evoluzione tecnologica dei mezzi di
comunicazione, valorizzando la sostanza dell'atto rispetto alla forma.
In tema di evoluzioni tecnologiche, una particolare menzione merita anche un recente approdo giurisprudenziale del Tribunale di Milano (sentenza n. 3650/23) avente ad oggetto un licenziamento portato a conoscenza del lavoratore tramite una piattaforma cloud utilizzata dall'azienda per tutte le comunicazioni aziendali. Nello specifico si trattava di una piattaforma a cui ogni lavoratore aveva accesso mediante credenziali personali e che il datore di lavoro utilizzava onde trasmettere comunicazioni individuali ai dipendenti. La piattaforma registrava la data e l'orario in cui ciascun dipendente accedeva alle comunicazioni aziendali, fornendo così una prova di lettura. Il Tribunale affermava che in linea di principio, non può escludersi che anche l'utilizzo di una piattaforma telematica possa assolvere al fine legislativo, sempre che venga garantita, alla stregua di altre forme ordinarie e più usuali (la raccomandata piuttosto che la consegna a mani nel luogo di lavoro), una modalità di accesso alla piattaforma da parte del dipendente che, da un lato, ne preservi la sfera privata e, dall'altro, la piena consapevolezza che in detta piattaforma vengano veicolate tutte le comunicazioni relative al rapporto di lavoro, configurandosi così un onere del lavoratore di prenderne tempestivamente ed adeguatamente visione.
La Corte d'Appello di Milano, chiamata a pronunciarsi sull'impugnazione promossa dal lavoratore, confermava le considerazioni che
precedono (rif. Corte appello Milano sez. lav., 03/09/2024, n. 647).
In conclusione, è dunque innegabile come le Corti di merito e di legittimità abbiano abbracciato l'orientamento secondo il quale il requisito della forma scritta del recesso debba ritenersi assolto, in assenza della previsione di modalità specifiche, con qualunque mezzo che comprovi l'avvenuta la trasmissione al destinatario del documento nella sua materialità, sia che ciò avvenga in formato cartaceo o tramite bit. Tuttavia, al fine di prevenire future contestazioni in

ordine all’efficacia del recesso, appare opportuno verificare nel caso concreto la chiarezza espositiva del contenuto della comunicazione, la sua ricezione da parte del lavoratore, nonché la riconducibilità della stessa al datore di lavoro.
Si ricorda infatti che il licenziamento costituisce un atto unilaterale e recettizio, che produce i suoi effetti solo quando giunge a conoscenza del
destinatario. In caso di contestazioni, è esclusivo onere del mittente, quindi del datore di lavoro, dimostrare l’effettiva consegna del licenziamento al lavoratore.
In mancanza di elementi univoci – quali, ad esempio, una risposta del dipendente che dimostri la ricezione della comunicazione ovvero l’impugnazione della medesima – si ritiene preferibile, per gli atti che incidono sugli elementi essenziali del rapporto di lavoro e che possono condurre ad un contenzioso, quali le lettere di licenziamento, avvalersi anche dei mezzi tradizionali, quali la consegna a mano o l’invio a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, in attesa delle future evoluzioni giurisprudenziali.
*Avvocato in Milano