



Una telefonata allunga la vita... del lavoro a progetto

Nel provvedimento di conversione in legge del c.d. decreto Sviluppo (A.C. 5312 A/R) viene inserita, a tempo di record, la prima deroga alla stringente disciplina del lavoro a progetto così come introdotta dall'art. 1, comma 23, lettera a), l. n. 92/2012*. L'intervento normativo risalta sia per la inopportunità della modifica all'art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003 ad appena una manciata di giorni dalla entrata in vigore della l. n. 92/2012, sia per la "tecnica" normativa utilizzata, che non fa che aumentare i dubbi interpretativi in materia, in un mercato del lavoro già disorientato dalla recente riforma.

Il primo periodo dell'art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003, così come integrato dall'art. 24-bis d.l. n. 83/2012, ad una interpretazione letterale parrebbe infatti ora consentire la possibilità di porre in essere «rapporti di collaborazione coordinata e continuativa prevalentemente personale e senza vincolo di subordinazione» per attività di «vendita diretta di beni e servizi realizzate attraverso *call center* "outbound"», senza che essi debbano necessariamente essere «riconciliabili a uno o più progetti specifici determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore» e senza che, più in generale, tali rapporti siano sottoposti alle norme di cui al titolo VII, capo I, d.lgs. n. 276/2003. La posizione in cui è stata inserita la nuova locuzione pare infatti assimilare gli operatori di *call center* come sopra identificati agli «agenti e rappresentanti di commercio». A ben vedersi, però, tale assimilazione non è possibile in quanto, se per gli agenti e i rappresentanti di commercio esiste una specifica e compiuta normativa (artt. 1742 – 1753 c.c.), cui la norma correttamente rinvia, altrettanto non può affermarsi per gli operatori di *call center*, per i quali il richiamo alla specifica "disciplina" opererebbe sostanzialmente a vuoto.

Che tale interpretazione non sia sostenibile lo si comprende anche continuando la lettura della norma, posto che quest'ultima, per gli operatori *call center* di cui sopra, prevede altresì espressamente che il «ricorso ai contratti di collaborazione a progetto è consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento». Le due previsioni risultano palesemente incompatibili, quindi delle due l'una: o detti operatori di *call center*, al pari di «agenti e rappresentanti di commercio», non sono soggetti alla disciplina del contratto a progetto, oppure lo sono ma con particolari deroghe inerenti il corrispettivo.

Posto quindi che la lettera della legge conduce ad un paradosso, pare preferibile una interpretazione sistematica secondo cui, nonostante la scarsa chiarezza delle locuzioni utilizzate e la "originale" posizione in cui è stata inserita la nuova disposizione, si sia inteso stabilire una sorta di presunzione di legittimità del contratto a progetto avente ad oggetto «attività di vendita diretta di beni e servizi realizzate attraverso *call center* "outbound"» ove il corrispettivo sia «definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento». Nulla viene comunque previsto riguardo la disciplina a

* Si tratta dell'ultimo comma dell'art. 24-bis (*Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center*), il quale complessivamente recita: "1. Le misure del presente articolo si applicano alle attività svolte da *call center* con almeno venti dipendenti. 2. Qualora un'azienda decida di spostare l'attività di *call center* fuori dal territorio nazionale deve darne comunicazione, almeno centoventi giorni prima del trasferimento, al Ministero del lavoro e delle politiche sociali indicando i lavoratori coinvolti. Inoltre deve darne comunicazione all'Autorità garante per la protezione dei dati personali indicando quali misure vengono adottate per il rispetto della legislazione nazionale, in particolare del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e del registro delle opposizioni. Analoga informativa deve essere fornita dalle aziende che già oggi operano in Paesi esteri. 3. In attesa di procedere alla ridefinizione del sistema degli incentivi all'occupazione nel settore dei *call center*, i benefici previsti dalla legge 29 dicembre 1990, n. 407, non possono essere erogati ad aziende che delocalizzano attività in Paesi esteri. 4. Quando un cittadino effettua una chiamata ad un *call center* deve essere informato preliminarmente sul Paese estero in cui l'operatore con cui parla è fisicamente collocato e deve, al fine di poter essere garantito rispetto alla protezione dei suoi dati personali, poter scegliere che il servizio richiesto sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale. 5. Quando un cittadino è destinatario di una chiamata da un *call center* deve essere preliminarmente informato sul Paese estero in cui l'operatore è fisicamente collocato. 6. Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente articolo comporta la sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 euro per ogni giornata di violazione. 7. All'articolo 61, comma 1, del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, e successive modificazioni, dopo le parole: «rappresentanti di commercio» sono inserite le seguenti: «, nonché delle attività di vendita diretta di beni e servizi realizzate attraverso *call center* "outbound" per le quali il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto è consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento.».



cui dovrà fare riferimento detto contratto a progetto, lasciando pertanto aperto ogni interrogativo sulla necessità che il medesimo debba presentare i requisiti recentemente introdotti dalla l. n. 92/2012 o meno. Come anticipato, viene affrontato espressamente solo il tema del corrispettivo, che pare in particolare derogare ciò che prevede l'art. 63, d.lgs. n. 276/2003 così come sostituito dall'art. 1, comma 23, lettera c) della l. n. 92/2012, in virtù del quale il corrispettivo dei collaboratori a progetto non può «essere inferiore ai minimi stabiliti in modo specifico per ciascun settore di attività, eventualmente articolati per i relativi profili professionali tipici e in ogni caso sulla base dei minimi salariali applicati nel settore medesimo alle mansioni equiparabili svolte dai lavoratori subordinati, dai contratti collettivi sottoscritti dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale a livello interconfederale o di categoria ovvero, su loro delega, ai livelli decentrati». L'art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003, così come integrato dall'art. 24-bis d.l. n. 83/2012, si limita infatti a prevedere che il corrispettivo degli operatori di *call center* sia «definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento». Da una prima analisi si potrebbe ipotizzare che la «contrattazione collettiva nazionale di riferimento» possa essere quella dei servizi o quella del commercio, tuttavia, considerato che al momento queste ultime non prevedono, all'interno della classificazione del personale, la figura dell'operatore per le «attività di vendita diretta di beni e servizi realizzate attraverso *call center "outbound"*», non si comprende a quale profilo professionale sia opportuno fare riferimento per la determinazione del corrispettivo. Posta tale circostanza, è reale il rischio che, almeno nell'immediato, nell'alto grado di confusione che si verrà a determinare le imprese più smalziate tentino un «gioco al ribasso» facendo riferimento alle figure professionali meno qualificate al fine di ridurre il più possibile il costo del lavoro. Sul piano sistematico si potrebbe poi avere un effetto sostitutivo della contrattazione individuale sulla contrattazione collettiva in quanto, sebbene l'intento del legislatore probabilmente fosse quello di consentire l'uso del contratto a progetto in tale settore solo ove le parti sociali lo avessero esplicitamente previsto, con una interpretazione particolarmente estensiva della norma il committente potrebbe ritenersi abilitato a utilizzare il contratto a progetto anche in mancanza della mediazione sindacale, ritenendo sufficiente che il corrispettivo sia almeno pari alla cifra prevista per la retribuzione dei lavoratori appartenenti al livello inferiore del contratto collettivo nazionale di riferimento.

Ulteriore elemento di incertezza riguarda poi la identificazione di ciò che è compreso nella dizione «attività di vendita diretta di beni e servizi». Il sostantivo «servizi» è infatti interpretabile sia in relazione alla locuzione «attività di vendita diretta di», sia autonomamente come semplici «attività di [...] servizi realizzate attraverso *call center "outbound"*». Nella indeterminatezza attuale non è quindi agevole comprendere se per attività come ad esempio la raccolta dati, le ricerche di mercato ed il recupero crediti sia possibile ricorrere al lavoro a progetto beneficiando della presunzione di cui sopra o meno.

Pare comunque maggiormente plausibile, sebbene continui a sfuggire il senso di una limitazione di tal fatta, che si tratti di una esenzione *ad hoc* che non riguarda la intera categoria degli operatori di *call center*, ma solo coloro, tra questi, che contattano «per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo committente» (circ. Min. lav. n. 17/2006) per la «vendita diretta di beni e servizi».

Tra l'altro, visto che la modifica all'art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003 è ricompresa all'interno dell'art. 24-bis d.l. n. 83/2012, e che questo si applica solo alle «attività svolte da *call center* con almeno venti dipendenti», parrebbe addirittura che la previsione in esame possa operare solo rispetto ai collaboratori di tali aziende. Anche detta interpretazione appare comunque forzata, in quanto non sembra sensato che la presunzione di legittimità dei contratti a progetto per gli operatori di *call center* sopra citati non operi in relazione alle concrete modalità di svolgimento dell'attività, ma piuttosto alle dimensioni della impresa in cui il collaboratore svolge la propria prestazione. Diversamente, apparirebbe oltremodo criticabile la scelta di apporre una modifica all'art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003 che operi solo per i «*call center* con almeno venti dipendenti», senza che tale aspetto risulti esplicitamente nel testo dello stesso d.lgs. n. 276/2003.



Quello che invece appare chiaro è che il legislatore, resosi conto che l'art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003 così come sostituito dall'art. 1, comma 23, lettera a), l. n. 92/2012 era divenuto difficilmente compatibile con l'applicazione del contratto a progetto nei *call center* e che molte imprese operanti con tali modalità erano già pronte a trasferire la propria attività fuori dal territorio nazionale piuttosto che assumere i collaboratori con contratto di lavoro subordinato, ha ritenuto di dover rimettere in discussione quanto aveva deciso solo pochi giorni prima. Forse, però, l'urgenza ha finito per non agevolare una adeguata formulazione della norma, con la conseguenza di complicare oltremodo il quadro normativo. Si sa che *silent enim leges inter arma* e, in questa circostanza, è evidente che si è preferito acconsentire ad un piccolo compromesso, piuttosto che rendersi "complici" nella perdita del posto di lavoro per migliaia di operatori di *call center*. Non si può però non rilevare, con amarezza, che il rischio delle delocalizzazioni era già tangibile prima che la riforma del mercato del lavoro venisse approvata (sul punto si veda G. GAMBERINI, F. PASQUINI, *Il futuro dei call center dopo la riforma Monti – Fornero tra delocalizzazioni e fuga nel sommerso*, in *Bollettino ordinario Adapt*, n. 18/2012) e che, quando ancora era possibile, si sarebbero potute scegliere soluzioni maggiormente ragionate, piuttosto che intervenire ora con una sorta di "amnistia" che avrà come contraccolpo, quanto meno, un aumento del contenzioso nei *call center* potenzialmente "esclusi".

Art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003	Art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003 così come sostituito dall'art. 1, comma 23, lettera a), l. n. 92/2012	Art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003 con le modifiche previste dall'art. 24-bis di n. 83/2012 (così come inserito nell'A.C. 5312 A/R avente ad oggetto la conversione in legge del dl n. 83/2012)
1. Ferma restando la disciplina per gli agenti e i rappresentanti di commercio, i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, prevalentemente personale e senza vincolo di subordinazione, di cui all'articolo 409, n. 3), del codice di procedura civile devono essere riconducibili a uno o più progetti specifici o programmi di lavoro o fasi di esso determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore in funzione del risultato, nel rispetto del coordinamento con la organizzazione del committente e indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione della attività lavorativa.	1. Ferma restando la disciplina degli agenti e rappresentanti di commercio, i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa prevalentemente personale e senza vincolo di subordinazione, di cui all'articolo 409, numero 3), del codice di procedura civile, devono essere riconducibili a uno o più progetti specifici determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore. Il progetto deve essere funzionalmente collegato a un determinato risultato finale e non può consistere in una mera riproposizione dell'oggetto sociale del committente, avuto riguardo al coordinamento con l'organizzazione del committente	1. Ferma restando la disciplina degli agenti e rappresentanti di commercio, nonché delle attività di vendita diretta di beni e servizi realizzate attraverso call center "outbound" per le quali il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto è consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento , i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa prevalentemente personale e senza vincolo di subordinazione, di cui all'articolo 409, numero 3), del codice di procedura civile, devono essere riconducibili a uno o più progetti specifici determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore. Il progetto deve essere funzionalmente collegato a un



	<p>e indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. Il progetto non può comportare lo svolgimento di compiti meramente esecutivi o ripetitivi, che possono essere individuati dai contratti collettivi stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale.</p>	<p>determinato risultato finale e non può consistere in una mera riproposizione dell'oggetto sociale del committente, avuto riguardo al coordinamento con l'organizzazione del committente e indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. Il progetto non può comportare lo svolgimento di compiti meramente esecutivi o ripetitivi, che possono essere individuati dai contratti collettivi stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale.</p>
--	--	---

Gabriele Gamberini
Scuola internazionale di dottorato
in Formazione della persona e mercato del lavoro Adapt-CQIA,
Università degli Studi di Bergamo –
ADAPT research fellow

Flavia Pasquini
ADAPT senior research fellow –
Vice Presidente della Commissione di Certificazione
CSMB Università di Modena e Reggio Emilia