

Con il Jobs Act scompare la collaborazione a progetto, ma il rapporto parasubordinato resta salvo per i lavoratori del call center che pure svolgono "prestazioni di lavoro esclusivamente personali"

LA COLLABORAZIONE A PROGETTO PER I LAVORATORI DEI CALL CENTER

di Antonio BELSITO*

Sommario: 1. Introduzione. 2. Le collaborazioni regolamentate da accordi collettivi. 3. I co.co.pro. ed il lavoro subordinato. 4. Certificazione dei contratti di collaborazione. 5. Quale futuro per i lavoratori nel call center. 6. Conclusioni.

1. Introduzione

Il decreto legislativo del 15/06/2015 n. 81¹ attuativo della legge delega n. 183 del 2014 stabilisce - o meglio ribadisce un noto e pacifico principio - all'art. 1 che il contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato costituisce la forma comune di rapporto di lavoro.

Prosegue con il successivo articolo 2 - riguardante le collaborazioni organizzate dal committente - disponendo che dall'1/01/2016 anche i rapporti di collabo-

razione inerenti prestazioni di lavoro esclusivamente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente sarà applicata la disciplina del rapporto di lavoro subordinato a far data dal 1 gennaio 2016.

Dal 25 giugno 2015 non è possibile stipulare nuovi contratti di collaborazione a progetto. Quelli già in corso a tale data, proseguono fino alla scadenza naturale. L'abrogazione è generale, cioè il contratto a progetto non può continuare ad essere utilizzato in alcun settore.

Con l'abrogazione del "lavoro a progetto" non scompare tuttavia, il lavoro parasubordinato, in quanto non è stata cancellata la fattispecie tradizionale prevista dall'articolo 409 n. 3 del codice di procedura civile: la collaborazione coordinata e continuativa;

* Avvocato giuslavorista.

¹ D.lgs. 15/06/2015 n. 81: "Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183".

l'unica differenza, rispetto al passato riguarda i contenuti del contratto, in quanto non dovrà più essere specificato il progetto affidato al collaboratore e non dovrà essere previsto un limite di durata.

Seguono poi le previsioni inerenti la inapplicabilità di quanto innanzi.

Queste disposizioni innanzitutto (direi ovviamente!) non trovano applicazione nei rapporti di lavoro con le pubbliche amministrazioni così consentendo ancora libertà ai pubblici amministratori di turno di gestire il precariato degli Enti pubblici.

Tra i quattro punti riguardanti la inapplicabilità della normativa in questione emergono le collaborazioni per le quali gli accordi collettivi nazionali prevedono discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo *"in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del determinato settore"*.

Insomma, risultano esclusi dal rapporto di lavoro subordinato proprio le prestazioni di lavoro presso i call center.

2. Le collaborazioni regolamentate da accordi collettivi

L'orientamento della giurisprudenza di legittimità è stata sempre chiara con pronunzie di accertamento della natura subordinata della prestazione lavorativa svolta dagli addetti ai call center.²

Orbene le parti sociali, in qualche modo,

² Cass. civ. Sez. lav., 14 aprile 2008 n. 9812: *"L'elemento decisivo che contraddistingue il rapporto di lavoro subordinato dal lavoro autonomo è l'assoggettamento del lavoratore al potere direttivo, disciplinare e di controllo del datore di lavoro e il conseguente inserimento del lavoratore in modo stabile ed esclusivo nell'organizzazione aziendale. Costituiscono poi indici sintomatici della subordinazione, valutabili dal giudice di merito sia singolarmente che complessivamente, l'assenza del rischio di impresa, la continuità della prestazione, l'obbligo di osservare l'orario di lavoro, la cadenza e la forma della retribuzione, l'utilizzazione di strumenti di lavoro e lo svolgimento della prestazione in ambienti messi a disposizione dal datore di lavoro. (Nella fattispecie è stata confermata la sentenza di merito che si era pronunciata per la natura subordinata della prestazione lavorativa svolta dagli addetti a un call center)"*.

avevano posto un rimedio scegliendo la via di accordi collettivi per *"gestire"* in qualche modo proprio le prestazioni nei call center.

Oggi i rapporti di call center sono regolamentati da accordi collettivi, sottoscritti specificatamente prima della entrata in vigore del d.lgs. n. 81/2015, che prevedono la garanzia di un minimo retributivo e ciò al solo scopo di evitare che in applicazione dell'art. 63 d.lgs. n. 276/2003 si possa consentire l'elargizione di un compenso ritenuto unilateralmente congruo dal datore di lavoro secondo: *"... le analoghe prestazioni di lavoro autonomo nel luogo di esecuzione del rapporto"*.

Trattasi di contratti di lavoro atipici regolamentati (un pò forzatamente) da accordi sindacali collettivi aziendali risalenti all'agosto 2013 a seguito degli interventi del Ministero del Lavoro.

I collaboratori a progetto nel settore dei call center sono Italia circa ottantamila, per cui tale notevole numero di prestatori d'opera ha di fatto costretto il Governo a tener fuori dalla riforma questi specifici lavoratori per evitare ricadute negative e quindi ulteriore crisi occupazionale.

Questi lavoratori svolgono un'attività palesemente precaria più che flessibile e la attuale giustificazione di carattere politico non trova corrispondenza adeguata nel nostro ordinamento.

Va evidenziato che comunque per i *contact center in outsourcing* questo risultato è ritenuto positivo.

Eppure la Suprema Corte di Cassazione aveva a più riprese aveva posto in risalto il quadro indiziario della sussistenza del lavoro subordinato.³

³ Cass. civ. Sez. lav., 8 gennaio 2015 n. 66: *"In primo luogo l'espletamento di mansioni di addetta a call center espletate con l'osservanza di un orario di lavoro fisso di 4 ore al giorno per 5 giorni alla settimana dietro percezione d'una retribuzione mensile costituisce già di per sé un quadro indiziario che i giudici di merito avrebbero dovuto valutare (cosa che invece hanno del tutto omesso di fare) e, se per caso, approfondire in via istruttoria, senza limitarsi all'affermazione apodittica dell'irrelevanza di tali circostanze di fatto sol perché non riproducono testualmente i noti caratteri della subordinazione quali la sottoposizione al potere gerarchico"*.

In particolare la giurisprudenza di legittimità, espressa in tal senso, aveva ritenuto indispensabile l'approfondimento, con l'attività istruttoria, per accertare la sussistenza della subordinazione e cioè verificare la sottoposizione del lavoratore al potere gerarchico e disciplinare del datore di lavoro.⁴

3. I co.co.pro. ed il lavoro subordinato

La legge Biagi (d.lgs. n. 276/2003) introduceva, agli artt. 61 e segg., una nuova forma di lavoro parasubordinato: la collaborazione coordinata a progetto.

Questo contratto tipico riguardava collaboratori coordinati e continuativi di cui all'art. 409 n. 3 c.p.c. (che estende l'ambito di applicabilità del processo del lavoro anche per i collaboratori coordinati e continuativi che svolgono tale attività in forma prevalentemente personale) per i quali però venivano imposte delle regole e dei limiti nel senso che lo svolgimento di tale lavoro di natura parasubordinata era possibile per le aziende private soltanto in presenza di un progetto da realizzare, o di una fase di esso.

Tale nuovo istituto contrattuale era stato all'epoca suggerito proprio dal compianto Marco Biagi, con il Libro Bianco per il lavoro del 2001 al solo scopo di evitare gli abusi che derivavano dagli ormai troppo diffusi contratti di collaborazione coordinata e continuativa (co.co.co.) soprattutto nelle pubbliche amministrazioni.

Ebbene questi ultimi furono vietati solo nelle aziende private a far data dal 24/10/2004 mentre proliferarono a dismisura proprio nelle pubbliche amministrazioni.

e disciplinare, che - al contrario - ben si possono desumere (sempre secondo costante giurisprudenza di questa Corte Suprema) proprio dalle concrete modalità di svolgimento della prestazione lavorativa".

⁴ Cfr. Cass. civ. Sez. lav., 24 febbraio 2011 n. 4524: "... occorre accertare se lo schema negoziale pattuito abbia davvero caratterizzato la prestazione lavorativa o se questa si sia svolta con lo schema della subordinazione".

Oggi con questa riforma introdotta dal Jobs Act, di fatto, ci sarebbe spazio nuovamente per i co.co.co. anche nelle aziende private.

4. La collaborazione certificata

Come già innanzi scritto, da quanto previsto dall'art. 2, co. 1, d.lgs. n. 81/2015 sono escluse le collaborazioni per le quali i contratti collettivi nazionali prevedano discipline specifiche per il trattamento economico-normativo in ragione di particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore.

Al successivo terzo comma del citato art. 2 si legge che le parti possono richiedere alle Commissioni di certificazione ex art. 76 d.lgs. n. 276/2003 la certificazione dell'assenza dei requisiti di cui al comma 1 dello stesso articolo.

Quindi nel caso in cui il datore di lavoro ritenga di avviare o proseguire il rapporto di collaborazione di natura parasubordinata non rientrando nelle previsioni riportate al secondo comma dell'articolo 2 - che stabilisce i casi in cui non trova applicazione l'obbligo di regolamentare con le norme inerenti il rapporto di lavoro subordinato anche queste ultime attività - potrà concordare col "*candidato lavoratore-collaboratore*" di presentarsi dinanzi alla Commissione per la certificazione per provare l'assenza dei requisiti di cui al comma 1 del predetto articolo.

Orbene la verifica della "*assenza dei requisiti*" - essenziale per far certificare il rapporto di lavoro parasubordinato "*atipico*" - risulta alquanto semplicistica e generica, atteso che, se si tratta di una collaborazione continuativa, la stessa deve essere di natura **prevalentemente** personale, mentre al citato primo comma si legge che si applica la disciplina del rapporto di lavoro subordinato alle collaborazioni che si concretizzano in prestazioni di lavoro **esclusivamente** personale e le cui modalità di lavoro sono organizzate dal committente.

Se ne deduce che per poter certificare un contratto di collaborazione coordinata

e continuativa le parti dovranno semplicemente provare che il lavoro non è "esclusivamente" bensì "prevalentemente" personale e che l'attività da espletare viene eseguita non su costanti direttive del datore di lavoro, ma su preventiva coordinazione della stessa.

Tuttavia per i lavoratori di call center non serve provare la prevalenza o l'esclusività dell'attività personale, poiché proprio la legge, trattandosi di contratti "tutelati" e previsti dagli accordi collettivi, li preserva consentendo per questi lavoratori la sopravvivenza di un ibrido rapporto di lavoro formalmente "non" subordinato.

5. Quale futuro per i lavoratori nel call center

Come può ben notarsi il legislatore del jobs act non ha inteso effettuare alcun intervento per i lavoratori precari dei call center che continuano ad espletare la loro attività lavorativa con contratti di collaborazione parasubordinata alquanto atipici o meglio "anomali".

L'aver poi voluto demandare ad accordi collettivi la regolamentazione di questi rapporti di lavoro che con tali intese garantirebbero una retribuzione minima, ha costituito soltanto un espediente per non formalizzare legalmente questa attività lavorativa che, pur presentando i requisiti della subordinazione, resta forzatamente nell'ibrido alveo della parasubordinazione.

In tal modo, se da un lato si è evitato una crisi nel settore lavorativo del call center che occupa tanti lavoratori seppur precariamente, non si è inteso affrontare seriamente la posizione anomala e tutt'altro che tutelata di questi lavoratori.

È di tutta evidenza infatti che i lavoratori del call center rispettano quotidianamente un costante orario di lavoro, devono chiedere il permesso per assentarsi, devono giustificare le assenze per malattia e godono del periodo di ferie che gli viene concesso dal titolare dell'azienda.

Il mancato rispetto di quanto innanzi comporta inadempimento contrattuale col

rischio di provvedimenti sanzionatori, ovvero disciplinari.

I predetti lavoratori ricevono costanti direttive ed istruzioni da parte del loro datore di lavoro alle quali devono rigorosamente attenersi. Bisogna riconoscere che c'è voluta una grande fantasia per prevedere che questi prestatori d'opera non rientrino tra quelli di cui all'art. 2094 cod. civ.!

6. Conclusioni

Secondo alcuni "... si tratta di una scelta che riconosce la specificità del settore dei call center in outbound e che rende ancora più solida la riforma del mercato del lavoro voluto da questo governo. Se non si fosse riconosciuta tale specificità molte imprese sarebbero state costrette a delocalizzare le attività"⁵.

Quanto innanzi sopra sommariamente esposto però evidenzia che, in realtà, si è trattato di scelte per lo più di opportunità effettuate dal legislatore del jobs act nel timore di conseguenze occupazionali negative in settori industriali come quelli dei *contact center* e non certo di valide e concrete regolamentazioni per i lavoratori di call center.

Se, per molti versi, potrebbe anche concordarsi sulla necessità di rinviare a tempi migliori un intervento su questa normativa è altrettanto vero che il problema è tutt'altro che semplice e non può essere rinviato a lungo, né tantomeno pretendere che un accordo collettivo possa sopperire alle lacune legislative in un così importante settore lavorativo.

D'altronde gli operatori del call center dovranno rispettare una disciplina costruita sul lavoro a progetto che come istituto giuridico, in quanto abrogato, non dovrebbe più esistere.

Verosimilmente quegli accordi collettivi alla luce della nuova normativa potrebbero

⁵ Così Paolo Sarzana, vicepresidente di Teleperformance.

risultare in parte superati, ma si ha ragione di ritenere che anche una nuova formulazione di tali disposizioni collettive non sarà sufficientemente idonea a garantire un

rapporto di lavoro del tutto atipico non adeguatamente inquadrabili nell'ordinamento italiano.

Abstract

L'Autore ha inteso sottolineare come il legislatore abbia di fatto evitato di coinvolgere i lavoratori precari dei call center trattandosi di una posizione alquanto delicata che interessa tantissimi prestatori d'opera che, pur svolgendo una attività lavorativa concretamente di carattere subordinato, restano inquadrati come lavoratori parasubordinati con contratto a progetto "assistito" da accordi collettivi e per i quali necessiterebbe un intervento legislativo specifico, onde evitare rischi per i posti di lavoro.

The author intended to emphasize that the legislator has in fact declined to involve workers in precarious employment of call centres being a somewhat delicate position that affects a large number of service providers who, while performing a subordinate work concretely, remain parasubordinate workers with temporary contract "assisted" by a collective agreement and which would require specific legislative action in order to avoid risks to jobs.