

# OPERATORI DI CALL CENTER

## Natura subordinata del rapporto di lavoro anche per gli operatori out bound

di Clarenza Binetti

**Corte di Cassazione - Sezione Lavoro**  
**Sentenza 14 aprile 2008 n. 9812**  
(Pres. Ravagnani - Rel. D'Agostino)

\* \* \* \* \*

*(Omissis)*

### SVOLGIMENTO DEL PROCESSO

Con ricorso depositato il 10.3.1998 la società (...) sas, in persona del socio accomandatario, società esercente attività di prestazione di servizi per il settore pubblicitario, conveniva l'INPS avanti al Tribunale di Padova per sentire accertare la natura autonoma del rapporto di lavoro intercorso con 27 lavoratori, in maggior parte donne, con mansioni di telefonista o segretaria, di cui al verbale ispettivo n. 7314/97 dell'11.11.1997.

L'INPS si costituiva e in via riconvenzionale chiedeva che, previo accertamento della natura subordinata del lavoro svolto dalle dipendenti indicate nel rapporto ispettivo, la società venisse condannata al pagamento di £. 524.345.553 per contributi omessi, somme aggiuntive e accessori. Il Tribunale di Padova, con sentenza n. 19/2001, dichiarava che il lavoro intercorso con le lavoratrici aveva natura autonoma e che la società nulla doveva all'Istituto previdenziale.

La Corte di Appello di Venezia, in parziale riforma della decisione del Tribunale, dichiarava che il lavoro svolto da n. 15 dipendenti, tra quelli indicati nel rapporto ispettivo, aveva natura subordinata e di conseguenza condannava la società al pagamento dei contributi, somme aggiuntive e accessori quantificati dall'INPS per dette dipendenti.

Per tutte dette dipendenti la Corte territoriale riteneva raggiunta la prova dello stabile inserimento nell'organizzazione produttiva dell'azienda e della sottoposizione al potere direttivo, disciplinare e di controllo del datore di lavoro. Per la cassazione di tale sentenza la società ha proposto ricorso sostenuto da tre motivi. L'INPS resiste con controricorso.

### MOTIVI DELLA DECISIONE

Con il primo motivo di ricorso, denunciando violazione degli artt. 2094 e 2222 cod.civ. e omessa motivazione, la ricorrente censura la sentenza impugnata per aver affermato la natura subordinata del rapporto di lavoro senza tener conto delle deposizioni testimoniali raccolte, dalle quali era possibile ricavare l'insussistenza degli elementi caratterizzanti la subordinazione, quali la sottoposizione al potere direttivo e disciplinare del datore di lavoro, la mancanza

di un orario di lavoro e le modalità della retribuzione. Tali obiettive deficienze, ravvisabili per tutte le dipendenti, erano del tutto evidenti in particolare per le dipendenti (Z), (C), (P) e (A).

Con il secondo motivo, denunciando violazione dell'art. 2700 cod. civ. e omessa motivazione, la ricorrente si duole che la Corte territoriale abbia affermato che la sig.ra (U) aveva svolto attività di lavoro subordinato per la società (...) sas, benché la predetta non avesse confermato in giudizio le dichiarazioni rese all'ispettore e quindi in mancanza di prova del lavoro subordinato, atteso che i verbali ispettivi non avevano efficacia probatoria piena con riferimento alle intrinseca veridicità delle dichiarazioni raccolte dall'ispettore. Al riguardo la motivazione della sentenza era anche contraddittoria perché la Corte per altre dipendenti aveva escluso il raggiungimento della prova del lavoro subordinato proprio perché le interessate non erano state sentite come testi.

Con il terzo motivo, denunciando omessa e contraddittoria motivazione, la ricorrente censura la sentenza impugnata nella parte in cui ha affermato che da parte della società (...) sas, non vi era stata alcuna contestazione degli importi dei contributi dovuti per ciascun dipendente precisati nel verbale ispettivo. Rileva invece la ricorrente che nella memoria di costituzione avverso la domanda riconvenzionale dell'INPS la società aveva espressamente contestato i conteggi e che l'istituto, a fronte di tale tempestiva contestazione, non aveva formulato in primo grado alcuna istanza istruttoria per provare la fondatezza della propria pretesa.

Il ricorso nel suo complesso non è meritevole di accoglimento. Il primo motivo è infondato. Secondo la costante giurisprudenza di questa Corte 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 ed il conseguente inserimento del lavoratore in modo stabile ed esclusivo nell'organizzazione aziendale.

Costituiscono poi indici sintomatici della subordinazione, valutabili dal giudice del merito sia singolarmente che complessivamente, l'assenza del rischio di impresa, la continuità della prestazione, l'obbligo di osservare un 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 (vedi tra le tante Cass. n. 21028/2006, n. 4171/2006, n. 20669/2004). Secondo la costante giurisprudenza di questa Corte, infine, la qualificazione giuridica del rapporto di lavoro effettuata dal giudice di merito è censurabile in sede di legittimità soltanto limitatamente alla scelta dei parametri normativi di individuazione della natura subordinata o autonoma del rapporto, mentre l'accertamento degli elementi che rivelino l'effettiva presenza del parametro stesso nel caso concreto e che siano idonei a ricondurre la prestazione al suo modello, costituisce un apprezzamento di fatto delle risultanze processuali che, se immune da vizi logici e giuridici e adeguatamente motivato, non è sindacabile in sede di legittimità (cfr. tra le tante Cass. n. 4171/2006, n. 15275/2004, n. 8006/2004).

La Corte territoriale ha fatto corretta applicazione di tali principi, per cui le censure che la ricorrente muove alla sentenza impugnata per violazione di legge si rivelano prive di fondamento.

Altrettanto infondate sono le censure di omessa ed insufficiente motivazione. Il giudice del gravame ha preso in esame le numerose testimonianze raccolte ed i verbali ispettivi ed ha ritenuto elementi qualificanti della subordinazione delle dipendenti con mansioni di telefoniste le circostanze che seguivano le direttive impartite dall'azienda in relazione ad ogni telefonata da svolgere prendendo nota dell'esito e del numero di telefonate, che avevano un preciso orario di

lavoro e che utilizzavano attrezzature e materiali di proprietà della società. Per quanto riguarda le dipendenti (N), (V), (D) e (B), che non svolgevano il lavoro di telefoniste, la Corte ha ritenuto sussistente la subordinazione per il fatto che erano tenute ad osservare un orario, che dovevano giustificare le assenze, che si avvalevano di attrezzature e materiali forniti dalla società e che si dovevano attenere alle direttive del datore di lavoro. Tutte le predette circostanze sono state ritenute dalla Corte, con un apprezzamento in fatto congruamente motivato e non suscettibile di riesame in sede di legittimità, sintomatiche dello stabile inserimento delle lavoratrici nell'organizzazione aziendale e prova della natura subordinata del rapporto di lavoro.

Le conclusioni cui è giunta la Corte per tutti i ventisette dipendenti non è censurabile neppure per le telefoniste (C), (Z), (P) e (A), atteso che le circostanze evidenziate dalla ricorrente nell'impugnazione non sono tali da escludere il rapporto di lavoro subordinato. La società, infatti, si duole che il giudice di appello non abbia riportato in sentenza e non abbia tenuto conto di alcune circostanze affermate dalle dipendenti in sede testimoniale; la ricorrente però ha ommesso di trascrivere in ricorso il testo integrale delle testimonianze.

Come era suo preciso onere per il principio di autosufficienza del ricorso per cassazione, per cui le doglianze si rivelano del tutto irrilevanti. Per la (A), inoltre, la Corte ha dato ampia giustificazione della propria decisione (pag. 16 della sent.).

Infondato è anche il secondo motivo. La mancata deposizione testimoniale di (U) non è motivo sufficiente per escludere la prova della natura subordinata del rapporto di lavoro intrattenuto con la società. La giurisprudenza di questa Corte è pacifica nell'affermare che i verbali redatti dai funzionari degli enti previdenziali o dagli ispettori del lavoro possono costituire prova sufficiente delle circostanze riferite dai lavoratori al pubblico ufficiale, qualora il

loro specifico contenuto probatorio o il concorso di altri elementi renda superfluo l'espletamento di ulteriori mezzi istruttori (cfr. Cass. n. 3525/2005, n. 15702/2004, n. 9827/2000). La Corte territoriale, pertanto, ha fatto buon governo delle prove fondando il proprio convincimento sul verbale ispettivo e sulle dichiarazioni rese dalla dipendente al pubblico ufficiale. D'altro canto non si può dimenticare che la società, la quale ha agito in giudizio per l'accertamento della natura autonoma del rapporto di lavoro, non ha fornito alcuna prova al riguardo. Infondato, infine, è anche il terzo motivo di ricorso. La ricorrente censura la sentenza impugnata per aver affermato che la società non ha contestato i conteggi indicati dall'INPS nel verbale ispettivo.

Al riguardo la ricorrente sostiene che nella memoria di costituzione avverso la domanda riconvenzionale dell'INPS ha affermato: "*si contestano inoltre i conteggi e le cifre oggetto della domanda riconvenzionale, in quanto del tutto privi di riscontro e di fondamento*". Al riguardo va osservato che il principio di non contestazione dei fatti costitutivi della domanda opera in ogni caso in cui i fatti medesimi non siano contestati in modo preciso e dettagliato dal convenuto. A fronte di una precisa indicazione dei fatti costitutivi della pretesa (nominativo dei singoli lavoratori, orario di lavoro, retribuzione, contributi dovuti) non può reputarsi sufficiente ad escludere la pacifica ammissione una contestazione del convenuto del tutto generica, come quella contenuta nello scritto difensivo invocato dalla società. Per tutte le considerazioni sopra svolte il ricorso, dunque, deve essere respinto. Avuto riguardo all'esito finale della controversia ed al parziale riconoscimento del rapporto di lavoro subordinato dei dipendenti della società, sussistono giusti motivi per compensare tra le parti le spese del giudizio di cassazione.

P.Q.M.

La Corte rigetta il ricorso e compensa le spese del giudizio di cassazione.

(*Omissis*)

\* \* \* \* \*

- NOTA -

**Sommario:** 1. Introduzione - 2. I fatti - 3. I principi di diritto - 4. La parasubordinazione - 5. Conclusioni

### 1. Introduzione

Con la sentenza n. 9812 del 14 aprile 2008 la Cassazione si pronuncia sulla qualificazione del rapporto di lavoro delle centraliniste o operatrici di call center riconoscendone a tutti gli effetti la natura subordinata.

La decisione della Corte appare sicuramente significativa soprattutto se raffrontata con l'orientamento giurisprudenziale del periodo successivo al D. Lgs. n. 276/03 e gli interventi legislativi susseguiti negli ultimi tempi che, provando a conferire indicazioni specifiche di carattere operativo al personale ispettivo, hanno altresì in maniera indiretta riconosciuto la sussumibilità di tale tipologia di attività lavorativa - limitatamente a talune specifiche modalità di espletamento - nella fattispecie di **lavoro parasubordinato** ex art. 409 n. 3 c.p.c. *rectius* di **lavoro a progetto** di cui agli art. 61 e ss. D.Lgs. n. 276/03.

Un'interessante distinzione derivante dalle modalità di espletamento del lavoro di operatrice telefonica viene *in primis* proposta dalla circolare a firma del Ministro del Lavoro Damiano del 14 giugno 2006 n. 17 che offre delucidazioni tra la modalità **in bound** caratteristica dell'operatore che si limita semplicemente a rispondere al telefono e quella **out bound** propria invece di chi effettuando attivamente le

chiamate svolge le proprie mansioni in completa autonomia e pertanto più facilmente inquadrabile come lavoratore a progetto.

Così come precisa la circolare 17/06 nell'*out bound* il compito assegnato al "collaboratore è quello di **rendersi attivo nel contattare**, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo committente (...); l'ispettore al fine di apprezzare il carattere di autonomia della prestazione deve verificare l'esistenza di **postazioni di lavoro attrezzate con appositi dispositivi che consentano al collaboratore di autodeterminare il ritmo di lavoro**. Nelle attività *in bound* l'operatore non gestisce, come nel caso dell'*out bound*, la propria attività, né può in alcun modo pianificarla giacché la stessa consiste prevalentemente nel rispondere alle chiamate dell'utenza, limitandosi a mettere a disposizione del datore di lavoro le proprie energie psicofisiche per un dato periodo di tempo".

La stessa circolare inoltre specificava che il collaboratore a progetto avrebbe potuto essere considerato lavoratore autonomo purché *la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa risultasse unilateralmente e discrezionalmente determinata e senza preventiva autorizzazione o successiva giustificazione*. Il collaboratore non avrebbe potuto essere assoggettato ad alcun vincolo di orario, anche se la propria attività lavorativa avrebbe dovuto svolgersi all'interno di fasce orarie prestabilite.

"Di conseguenza, deve poter decidere, nel rispetto delle forme concordate di coordinamento, anche temporale, della prestazione:

a) se eseguire la prestazione ed in quali giorni;

b) a che ora iniziare ed a che ora terminare la prestazione giornaliera;

c) se e per quanto tempo sospendere la prestazione giornaliera.

Da un punto di vista organizzativo ne consegue che l'assenza non deve mai essere giustificata e la presenza non può mai essere imposta<sup>1</sup>.

La successiva circolare n. 8 del 1 aprile 2008 anch'essa firmata dal Ministro del Lavoro Damiano preannunciando un forte cambiamento su quella distinzione delineatasi solo due anni prima, prospettava la possibile fallacità della duplice modalità di espletamento della prestazione lavorativa, basata essenzialmente sulla considerazione che nella prassi difficilmente l'operatore di call center può effettivamente godere del requisito di lavoratore autonomo.

La prestazione infatti - secondo il contenuto della circolare n. 8 - deve considerarsi subordinata se:

1) il progetto o programma di lavoro non individua la specifica campagna promozionale cui l'operatore è assegnato;

2) la prestazione di lavoro contempla sia modalità in bound che out bound;

3) la prestazione non è resa in una fascia oraria con possibilità per il collaboratore di decidere la quantità e collocazione temporale della stessa;

4) sussiste un vincolo nell'utilizzo dei sistemi informatici che non consentono l'autodeterminazione dei ritmi lavorativi;

5) la postazione non è dotata di "break" che consente al lavoratore di interrompere l'attività qualora lo volesse;

<sup>1</sup> Circolare n. 17/2006 avente ad oggetto: "Collaborazioni coordinate e continuative nella modalità a progetto di cui agli artt. 61 e ss. d.lgs. n. 276/2003. Call center. Attività di vigilanza. Indicazioni operative".

6) il committente esercita sul lavoratore il potere direttivo e disciplinare.

Alla luce di tali affermazioni va da sé che l'orientamento della Corte di Cassazione non fa altro che recepire e trasferire sul piano fattuale tutti gli ultimi interventi normativi in materia.

## 2. I fatti

La sentenza *de quo* prende le mosse da una contestazione di un verbale d'ispezione effettuato da agenti accertatori Inps nei confronti di una società veneta, ove prestavano attività lavorativa taluni operatori di Call Center.

L'azienda esercente attività di prestazione di servizi per il settore pubblicitario, nei cui confronti veniva emesso verbale, conveniva dinnanzi al Tribunale di Padova l'INPS per ivi sentire accertare la natura autonoma del rapporto di lavoro dei suoi 27 lavoratori, in gran parte donne, che ricoprivano mansioni di telefonista o segretaria; l'INPS, a sua volta, costituitasi in giudizio, in via riconvenzionale chiedeva che la società - previo accertamento della natura subordinata del rapporto di lavoro - fosse condannata al pagamento della somma di £. 524.345.553 per contributi omessi, somme aggiuntive ed accessori.

Il Tribunale di Padova nel 2001, riconosceva la natura autonoma del rapporto di lavoro, ma l'INPS impugnava la sentenza di primo grado (n. 19/01) dinnanzi alla Corte d'Appello di Venezia che nel 2005 si pronunciava, riconoscendo la natura subordinata di ben 15 dipendenti su 27 perché perfettamente inseriti nell'organizzazione produttiva e sottoposti al potere direttivo, disciplinare e di controllo del datore di lavoro e condannava la società veneta

al pagamento dei contributi, somme aggiuntive e accessori così come quantificati dall'INPS limitatamente ai 15 dipendenti in oggetto. La società proponeva ricorso in cassazione fondandolo su tre differenti argomentazioni.

*In primis* veniva denunciata la violazione degli artt. 2094 e 2222 cod.civ. e la loro contraddittorietà lamentando contestualmente che la decisione circa il riconoscimento della natura subordinata del rapporto era stata effettuata non tenendo in alcun conto le dichiarazioni raccolte dai testi comprovanti l'insussistenza del potere gerarchico, l'osservanza di un orario di lavoro prestabilito, la sottoposizione al potere direttivo e disciplinare del datore, ecc..

In secondo luogo si rappresentava la violazione e contraddittorietà dell'art. 2700 c.c. nonché la differenza di trattamento circa la qualifica della posizione in particolare di una delle lavoratrici a cui veniva riconosciuto il rapporto di lavoro subordinato solo sulla scorta delle dichiarazioni da lei stessa rese dinnanzi agli ispettori durante l'accertamento, senza disposizione alcuna di ulteriore altra successiva audizione, in qualità di teste e senza porre in debita considerazione l'orientamento tenuto dai giudici per casi analoghi ove, in assenza di ulteriore conferma del lavoratore, era stata riconosciuta l'autonoma natura del rapporto.

Il terzo motivo si fondava invece sulla sussistenza di una contestazione da parte della società circa gli importi contenuti nel verbale cui non era seguita alcuna prova sulla fondatezza della pretesa ad opera dell'INPS.

### 3. I principi di diritto

La sentenza in oggetto si rivela interessante per una pluralità di ragioni non ultime quelle strettamente connesse ai principi di diritto esposti relativamente al secondo e terzo motivo di ricorso da cui si intende cominciare a procedere nell'analisi per semplice comodità espositiva.

Nella motivazione della sentenza risulta essere più che chiaro il monito rivolto a tutti gli addetti ai lavori sulla necessità che le contestazioni sui conteggi nei ricorsi siano precise a nulla rilevando frasi troppo generiche e poco puntuali come quella utilizzata nel caso di specie: *“si contestano inoltre i conteggi e le cifre oggetto della domanda riconvenzionale, in quanto del tutto privi di riscontro e di fondamento”*. La corte infatti osserva che *“il principio di non contestazione dei fatti costitutivi della domanda opera in ogni caso in cui i fatti medesimi non siano contestati in modo preciso e dettagliato dal convenuto. A fronte di una precisa indicazione dei fatti costitutivi della pretesa (nominativo dei singoli lavoratori, orario di lavoro, retribuzione, contributi dovuti) non può reputarsi sufficiente ad escludere la pacifica ammissione una contestazione del convenuto del tutto generica, come quella contenuta nello scritto difensivo invocato dalla società”*.

Anche in merito all'eccezione sollevata nel secondo motivo di ricorso, la Cassazione offre interessanti spunti di approfondimento poiché precisa che la mancata deposizione testimoniale del lavoratore non può essere affatto considerata motivo sufficiente per escludere la prova della natura subordinata del rapporto di lavoro soprattutto nella considerazione che i verbali redatti dai funzionari degli enti previdenziali o dagli ispettori del lavoro possono costituire prova sufficiente

delle circostanze riferite dai lavoratori al pubblico ufficiale, qualora il loro specifico contenuto probatorio o il concorso di altri elementi renda **superfluo l'espletamento di ulteriori mezzi istruttori<sup>2</sup>**.

Nel caso *de quo* la lavoratrice era stata ascoltata in sede di ispezione e la Corte ha pertanto ritenuto **ultroneo ascoltare nuovamente la sua deposizione soprattutto in prospettiva della piena applicabilità dei principi chiovendiani di immediatezza ed economia processuale anche al processo del lavoro.**

A questo punto appare interessante chiedersi se la Corte di Cassazione avrebbe comunque deciso in tal senso qualora la società stessa avesse insistito per ascoltare nuovamente il lavoratore interessato o quale comportamento sarebbe stato opportuno tenere qualora quelle dichiarazioni non fossero state rese personalmente da quell'operatore ma rilasciate, ad esempio, da suoi colleghi, in maniera non troppo specifica.

Ed ancora cosa sarebbe accaduto se la società non si fosse limitata ad agire in giudizio per l'accertamento della natura autonoma del rapporto, omettendo di fornire alcuna altra valida prova?

Ci saremmo imbattuti in una differente decisione oppure avremmo letto un differente dispositivo? Non va dimenticato che all'uopo parte della dottrina è concorde nel ritenere che anche se i verbali di accertamento redatti da pubblici ufficiali sono atti pubblici e quindi fanno piena prova fino a querela di falso delle dichiarazioni delle parti e degli altri fatti che il Pubblico Ufficiale dichiara siano

avvenuti in sua presenza (art. 2700 c.c.), essi limitatamente ai casi di opposizione in sede giudiziale (*ad es.: opposizione ad ordinanza-ingiunzione*) **possono essere degradati a mero indizio probatorio, ritenendosi pertanto necessario produrre idonee prove a sostegno di quanto ivi trascritto.**

Venendo ora all'analisi del primo e principale motivo di impugnazione la Corte nel respingerlo ribadisce che elementi che contraddistinguono senza ombra di dubbio il rapporto di lavoro subordinato da quello autonomo o parasubordinato sono essenzialmente: **“l'assoggettamento del lavoratore al potere direttivo, disciplinare e di controllo del datore di lavoro ed il conseguente inserimento del lavoratore in modo stabile ed esclusivo nell'organizzazione aziendale”**. A ciò devono aggiungersi quegli indici che la dottrina chiama rilevatori e la cui presenza o assenza non è sufficiente alla qualificazione di un rapporto di lavoro all'interno di una delle tipologie elencate ma che comunque aiutano a determinarne l'esatta fattispecie.

La Corte qualificandoli come **indici sintomatici della subordinazione**, ne riconosce la valutabilità da parte del giudice del merito sia singolarmente che complessivamente e li individua **nella continuità della prestazione, obbligo di osservare un orario di lavoro, cadenza e forma della retribuzione, utilizzazione di strumenti di lavoro e svolgimento della prestazione in ambienti messi a disposizione dal datore di lavoro, assenza del rischio di impresa<sup>3</sup>**.

Significativa appare la puntualizzazione sulla **censurabilità limitata alla sola scelta degli indici di**

<sup>2</sup> Così anche Cass. civ., Sez. lav., 22 febbraio 2005 n. 3525, Cass. civ., Sez. lav., 12 agosto 2004 n. 15702, Cass. civ., Sez. lav., 26 settembre 2000 n. 9827.

<sup>3</sup> Conforme a Cass. civ., Sez. lav., 28 settembre 2006 n. 21028, Cass. civ., Sez. lav., 28 settembre 2006 n. 4171, Cass. civ., Sez. lav., 24 febbraio 2004 n. 20669.

individuazione della natura subordinata o autonoma del rapporto effettuata dai giudici di merito mentre *“l'accertamento degli elementi che rivelino l'effettiva presenza del parametro stesso nel caso concreto e che siano idonei a ricondurre la prestazione al suo modello, costituisce un apprezzamento di fatto delle risultanze processuali che, se immune da vizi logici e giuridici e adeguatamente motivato, non è sindacabile in sede di legittimità”*<sup>4</sup>.

Se da un lato le telefoniste obbligate a seguire le direttive impartite dall'azienda in relazione ad ogni telefonata da svolgere prendendo nota dell'esito e del numero di telefonate, avevano un preciso orario di lavoro e utilizzavano attrezzature e materiali di proprietà della società e pertanto non potevano non essere inquadrati come lavoratrici subordinate, dall'altro le lavoratrici svolgenti mansioni differenti da quelle di telefonista non potevano essere considerate affatto come autonome poiché tenute ad osservare un orario di lavoro ben determinato, a giustificare le assenze, ad utilizzare materiali ed attrezzature forniti dalla società e ad attenersi alle direttive del datore di lavoro nonché risultavano perfettamente inserite nell'organizzazione aziendale.

La soluzione data quindi dalla Cassazione non poteva che essere quella del mancato accoglimento del ricorso così come argomentato.

#### 4. La parasubordinazione

Perché si possa qualificare con esattezza un dato rapporto di lavoro occorrerà rifarsi *in primis* alla

<sup>4</sup> Così anche Cass. civ., Sez. lav., n. 4171/2006, Cass. civ., Sez. lav., n. 15275/2004, Cass. civ., Sez. lav., n. 8006/2004.

statuizione di cui all'art. 2094 c.c. non fermandosi alla semplice valutazione del *nomen iuris* dello stesso rapporto, ma preoccuparsi di verificare in concreto le caratteristiche proprie dell'attività espletata anche secondo i principi propri della **teoria della sussistenza**, che raccomanda il necessario confronto tra i modelli astrattamente contenuti nella legge con i casi concreti, non dimenticando di valutare le mansioni effettivamente svolte dal lavoratore che, perché “contraente debole”, potrebbe trovare difficoltà nel far valere i propri diritti<sup>5</sup>.

In effetti i metodi di qualificazione dei rapporti di lavoro possono essere ridotti a due: la **sussunzione** che è il metodo rivolto alla fattispecie concreta e consiste nel verificare la perfetta identità tra l'effettiva attività espletata e il concetto astratto contrattuale previsto dall'ordinamento e il **metodo tipologico** che invece fa assumere rilievo importante alla realtà sociale non prevedendo la necessità di trovare identità tra la fattispecie concreta e la realtà normativa<sup>6</sup>. Si ha ragione di credere che è stata proprio la scelta del metodo da adottare (sussunzione) quella che ha notevolmente condizionato la decisione finale dei Giudici della Suprema Corte di Cassazione.

In questo caso non va dimenticato che si discute di un contratto di lavoro precedente al 2003 ovvero antecedente all'entrata in vigore della legge Biagi che ha posto delle regole ben precise in tema di contratti di collaborazione a progetto, integrando di fatto la disciplina delle collaborazioni

<sup>5</sup> A. BELSITO, *Direzione e coordinazione: le nuove forme di lavoro ai confini della subordinazione*, in rivista giuridica telematica all'indirizzo <http://www.dirittodeilavori.it>, anno 2007 n. 2, Ed. Cacucci.

<sup>6</sup> A. BELSITO, *Certificazione dei contratti di lavoro*, L'editrice, Foggia, 2006.



coordinate continuative e introducendo l'obbligo di collegare l'instaurazione del rapporto lavorativo parasubordinato alla realizzazione di uno o più progetti specifici o programmi di lavoro o fasi di esso conferendo, altresì, grande importanza al progetto la cui mancanza o esatta rispondenza determinerebbe l'automatica trasformazione in rapporto di lavoro subordinato e a tempo indeterminato.

E' chiaro che se la collaborazione del lavoro subordinato implica la soggezione, nel lavoro parasubordinato si traduce in una prestazione qualificata da un potere di **coordinazione**.

La prestazione dovrà essere coordinata con la struttura del committente ma mai debordare nella eterodirezione consentendo sempre lo svolgimento dell'attività in **autonomia**.

La realizzazione concreta del programma negoziale concordato è rimessa alla capacità **auto-organizzativa** del prestatore di lavoro.

Il lavoratore parasubordinato resta un **collaboratore** ovvero un soggetto che compie una serie di attività tese al raggiungimento di scopi predeterminati.

La sua prestazione non dovrà essere occasionale, ma prolungata nel tempo ovvero **continuativa** per un periodo anche determinato ma apprezzabilmente lungo in relazione alle esigenze del richiedente.

Nel caso di liberi professionisti la continuità potrà essere intesa anche come esclusività ovvero prestata in maniera esclusiva e prevalentemente a favore di un unico cliente.

In conclusione quindi si può affermare che il contratto di lavoro a progetto consente al lavoratore sottoscrittore di tale contratto di svolgere la sua attività in completa autonomia non sottoposto al potere del suo datore di lavoro, alla soggezione e sottoposizione gerarchica né al suo

potere di controllo, vigilanza e direzione.

Egli non osserverà un orario di lavoro prestabilito avendo in realtà piena autonomia, dovendo comunque porre attenzione al perseguimento del progetto programma di lavoro o fase di esso che dovrà essere valido, ben specificato nonché perseguito con diligenza e fedeltà.

Il lavoratore potrà tranquillamente utilizzare i mezzi posti a disposizione del suo datore e richiedere il corrispettivo per la prestazione effettuata secondo quanto esplicitato dal contratto, non potendo quale lavoratore autonomo pretendere invece il percepimento di TFR, straordinari o differenti indennità.

Sono indubbiamente escluse le direttive giornaliere impartite dal datore mentre compatibili tutte quelle indicazioni di carattere generale che il datore fornisce di tanto in tanto ai suoi dipendenti.

*“Per costante insegnamento della Corte di Cassazione confermato dalle prime sentenze di merito sul lavoro a progetto, ogni attività umana suscettibile di valutazione economica può infatti essere resa in forma autonoma o subordinata, mentre ai fini della qualificazione del contratto assumono rilievo decisivo le modalità concrete di esecuzione e cioè l'elemento della subordinazione ovvero della autonomia”<sup>7</sup>.*

Avendo la Cassazione ravvisato nel particolare rapporto di lavoro delle centraliniste sia la sussistenza della eterodirezione, sia l'inserimento del lavoratore in modo stabile ed esclusivo nell'organizzazione aziendale nonché la

<sup>7</sup> M. TIRABOSCHI, *Il lavoro a progetto in attesa della “circolare Maroni”: ampi margini di intervento anche nei call center*, in Bollettino ADAPT n. 31 del 9 giugno 2006.

presenza di quegli indici sintomatici della subordinazione tra i quali va ricordata l'assenza del rischio d'impresa, la continuità della prestazione, l'obbligo di osservare un 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 (che potrebbero essere valutati sia singolarmente che complessivamente) e a contrario escluso quegli elementi tipici del lavoro autonomo così come pocanzi illustrati, ne deriva che il rapporto di lavoro non poteva che essere qualificato come subordinato.

Volendo addentrarci in un ragionamento un po' anacronistico<sup>8</sup>, ci potremmo chiedere: cosa sarebbe accaduto se quei rapporti di lavoro fossero risultati certificati dagli organi competenti?

Qualora la società convenuta avesse giustamente optato per la certificazione di tutti quei contratti di collaborazione così come conclusi probabilmente non avrebbe mai dovuto affrontare l'alea di un giudizio essendo la certificazione un istituto creato appositamente oltre che per consentire alle parti la realizzazione del programma di lavoro eventualmente derogando a clausole indisponibili, anche teso ad offrire maggiore certezza alle tipologie contrattuali, individuare i contratti ibridi nonché ridurre il contenzioso in materia di qualificazione dei contratti venendo automaticamente scoraggiate tutte le possibili vertenze da parte dei lavoratori ed i controlli ad opera degli stessi ispettori del lavoro.

Pur sussistendo comunque la possibilità di impugnazione anche dei

contratti certificati ex art. 80 D. Lgs. n. 276/03, verosimilmente gli ispettori del lavoro o come nella fattispecie quelli dell'INPS difficilmente avrebbero riposto le loro attenzioni e focalizzato i loro controlli su tutti i rapporti di lavoro dovendoli invece a contrario necessariamente limitare solo ai rapporti di lavoro non certificati.

## 5. Conclusioni

La sentenza in oggetto risulta agli occhi dei più quale baluardo della lotta alla precarietà poiché non solo si pronuncia su quella che risulta essere l'attività lavorativa più diffusa tra i giovani - soprattutto trentenni già laureati - prevalentemente delle aree del mezzogiorno d'Italia, quanto offre un valido freno per tutti quei rapporti di lavoro che dissimulando la natura subordinata si appalesano sotto le mentite spoglie di rapporti di lavoro a progetto.

Già la circolare del 2006 nel suo piccolo aveva cercato di porre un "*sensato spartiacque*" tra le differenti funzioni svolte all'interno dei call center riconoscendo la sussistenza del progetto solo sulle campagne *out bound* - ove i compiti dei collaboratori si sostanziavano nel contattare gli utenti di un prodotto o servizio assumendo l'obbligo di perseguire uno specifico risultato, la cui attività era determinata nei suoi contenuti qualificanti entro un termine prestabilito ed autodeterminabile nel ritmo di lavoro da osservare<sup>9</sup> - disconoscendolo per tutte le prestazioni in bound dove l'operatore non gestendo in nessuna maniera l'attività, semplicemente si limitava a mettere a

<sup>8</sup> L'istituto della certificazione dei contratti di lavoro viene introdotto solo nel 2003 mentre i contratti di lavoro cui si fa riferimento sono decisamente sorti in epoca anteriore!

<sup>9</sup> A. CORVINO, *Call center. Risposta confusa*, Bollettino ADAPT n. 53, 26 Ottobre 2006.

disposizione del datore di lavoro le proprie capacità ed energie psico-fisiche per un dato periodo di tempo.

La successiva circolare del 2008 a firma dello stesso Ministro Damiano poi si mostrava proiettata a voler riconoscere per entrambe le tipologie di attività la natura subordinata del rapporto.

Sebbene gli strumenti per combattere i simulati co.co.pro. c'erano e ci sono ancora: si pensi alle ispezioni o alle attività poste in essere dalle organizzazioni sindacali, non si può sottacere la novità introdotta dal Governo uscente finalizzata a trasferire sul piano della concretezza l'idea delle circolari.

Nella finanziaria 2007, attraverso lo stanziamento di 300 milioni di euro per il triennio 2007-2009, si offrivano validi incentivi a tutti quei datori di lavoro, che avessero deciso di procedere, attraverso un semplice accordo sindacale, alla regolarizzazione della trasformazione delle collaborazioni improprie in lavoro di tipo subordinato con pedissequa ricostruzione del montante contributivo su ciascun lavoratore.

Il decreto Milleproroghe spostava al 30 settembre 2008 il termine ultimo per beneficiare degli incentivi per la stabilizzazione dei co.co.pro. consentendo in tal modo di pervenire abbastanza facilmente al raggiungimento della regolarizzazione di ben 22.000 rapporti di lavoro che sebbene potessero, ad una prima analisi, risultare poca cosa rispetto agli 800.000 complessivi stimati dall'Istat, si ha ragione di credere che costituiscano invece un ottimo punto di partenza per la lotta al precariato.

E' così facilmente individuabile la particolare attenzione che soprattutto durante questi ultimi anni si è riposta verso tale categoria di lavoratori da

leggere non come forma di accanimento ma piuttosto come un'esigenza di meglio definire i confini, talvolta fin troppo confusi, tra subordinazione e parasubordinazione.

Molte sono del resto le ragioni che spingono i datori di lavoro a scegliere di stipulare contratti di lavoro a progetto non ultime quelle strettamente connesse alle agevolazioni direttamente derivanti dal mancato pagamento degli oneri contributivi essendo invero il lavoratore a progetto un lavoratore autonomo a tutti gli effetti.

Sebbene pertanto si ravvisi da parte degli organi competenti un particolare interessamento teso a porre degli argini alla proliferazione della eccessiva diffusione di siffatta tipologia contrattuale, occorre comunque prestare attenzione all'originario intento legislativo, alla ratio sottesa dalla normativa in materia, anche nella considerazione che siffatti interventi anche giurisprudenziali vengano per lo più formulati perché sia evitato un possibile scollamento tra la previsione legislativa e la sua attuazione nel mondo reale.

Con questa chiave di lettura non si può non condividere il principio secondo cui sarebbe pericoloso voler eliminare definitivamente dal panorama contrattuale certe tipologie anche perché come insegna il Prof. M. Tiraboschi respingere, disconoscere o tentare di scoraggiare il ricorso ai contratti a progetto in ogni modo significherebbe volersi allontanare ancora una volta *“dalla ricerca, auspicata dalla legge Biagi, di un equilibrio più avanzato tra istanze di tutela dei lavoratori ed esigenze di competitività delle imprese”*<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> M. TIRABOSCHI, *Collaboratori. Regolarizzare preoccupa se si usa la Biagi*, in *Avvenire*, Milano, 25 ottobre 2006.