

Lavoro. Il ministero corregge le indicazioni per le ispezioni

Nei call center una presunzione di «autonomia»

Non è decisivo l'uso di mezzi o strutture del committente

Luigi Catazza

Per il contratto a progetto con i call center, dopo varie circolari e la direttiva del 18 settembre scorso, arrivano ulteriori chiarimenti dal ministero del Lavoro. Con la circolare 25/17286 di ieri, il ministero risponde a un quesito dell'Inps e chiarisce la posizione sui contratti a progetto, con particolare riferimento per quelli aventi per oggetto l'attività di call center. Sul punto il Lavoro ricorda di essersi già espresso con le circolari n. 1 dell'8 gennaio 2004, n. 17 del 14 gennaio 2006, n. 4 del 29 gennaio 2008 e, da ultimo, con la direttiva del 18 settembre scorso.

Dal punto di vista operativo, il ministero chiarisce in primo luogo che l'accertamento ispettivo, riguardante i contratti di collaborazione coordinata e continuativa, in qualsiasi modalità, anche a progetto, e le associazioni in partecipazione con apporto di lavoro, dovrà concentrarsi «esclusivamente» verso quelli che non siano stati già sottoposti al vaglio della commissione per la certificazione dell'articolo 76 del decreto legislativo 276/2003, salvo che non si evidenzino una palese incongruenza tra il contratto certificato e le modalità concrete di esecuzione della prestazione. In quest'ultima ipotesi saranno utili le dichiarazioni rese dai lavoratori interessati e tutti gli altri elementi che possano essere util-

mente valutati ai fini della corretta qualificazione del rapporto di lavoro, tenendo conto delle richiamate circolari, ma senza dare rilevanza all'elencazione di attività e delle preclusioni contenute nella circolare 4/2008. Peraltro, con riferimento a tali esclusioni la questione era già stata trattata dalla direttiva di settembre, in quanto ritenute complessivamente non coerenti con impianto e finalità della legge Biagi.

Nel reprimere il fenomeno delle collaborazioni fittizie, la nota ministeriale richiama l'attenzione dell'ispettore a non adottare il principio della «presunzione di subordinazione» per determinate tipologie di attività: questo principio, infatti - riferisce la nota ministeriale che riportiamo qui accanto - risulta chiaramente in contrasto con il decreto 276, ma anche con il consolidato indirizzo interpretati-

vo della giurisprudenza secondo cui ogni attività umana suscettibile di valutazione economica può essere resa in forma autonoma o subordinata, mentre decisivo è il requisito essenziale della subordinazione.

Quindi, là dove non sia presente l'elemento essenziale della subordinazione, anche i collaboratori che svolgono attività di promozione, vendita, sondaggi e campagne pubblicitarie in generale possono, «anzi devono» essere considerati lavoratori autonomi. Ne deriva anche che il collaboratore, impiegato in attività di call center «out bound», è un prestatore di lavoro autonomo, ancorché coordinato e continuativo in base all'articolo 409, n. 3, del Codice di procedura civile, quando svolge la prestazione in autonomia e cioè può liberamente prefigurare il contenuto della propria prestazione sulla base del risultato oggettivamente individuato dalle parti con il contratto di lavoro.

Non sono pertanto di per sé suscettibili di far disconoscere la natura autonoma del rapporto, ad esempio: l'utilizzo esclusivo di mezzi, materiali e strumenti del committente; l'utilizzo di sistemi di chiamata in automatico, che necessariamente forniscono indicazioni al sistema informativo del committente circa la presenza del collaboratore e che mettono in comunicazione il collaboratore resosi in quel momento disponibile con l'utente telefonico; la prestazione eseguita all'interno della struttura del committente necessariamente soggetta a un orario di apertura e chiusura, pur non essendovi il collaboratore vincolato; le istruzioni di massima fornite dal committente.

La nota in risposta all'Inp

Nel solco

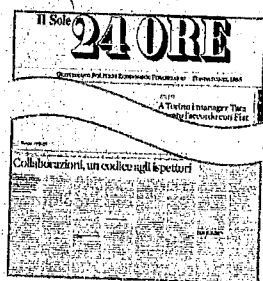
Pubblichiamo la circolare 25 del 3 dicembre, diffusa dal ministero del Lavoro su «collaborazioni coordinate e continuative "a progetto" e attività dei call center», in risposta alla richiesta di chiarimenti dell'Inps sulla corretta applicazione delle circolari 1/2004, 17/2006 e 4/2008

Nel rispondere a uno specifico quesito trasmesso dall'Istituto nazionale di previdenza sociale concernente l'oggetto, questa direzione ha fornito alcune indicazioni che si ritiene opportuno estendere al personale ispettivo operante presso le direzioni provinciali del lavoro al fine di uniformare l'attività di vigilanza in materia di collaborazioni a progetto e attività di call center.

Con riferimento alla richiesta di chiarimenti in oggetto, e ai fini del corretto inquadramento sia del contenzioso in atto sia delle attività ispettive in corso o in programmazione, si deve in primo luogo precisare che, con la direttiva del 18 settembre 2008, emanata ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 23 aprile 2004, n. 124, il ministro del Lavoro, della salute e delle politiche sociali ha fornito precisi indirizzi operativi ai soggetti incaricati della vigilanza nelle materie di competenza del ministero del Lavoro, della salute e delle politiche sociali tra cui l'Istituto nazionale di previdenza sociale.

Obiettivo della direttiva del ministero è rilanciare la filosofia preventiva e promozionale di cui al decreto legislativo 23 aprile 2004, n. 124 contenente misure di razionalizzazione delle funzioni ispettive e di vigilanza in materia di previdenza sociale e di lavoro e, per quanto concerne in particolare le collaborazioni coordinate e continuative rese nella modalità a progetto, dare piena e coerente attuazione alle disposizioni di cui al decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276. La direttiva chiarisce, in primo luogo, che «con riferimento ai contratti di collaborazione coor-

Non più attuale



Nella nota diffusa ieri il Lavoro conferma le circolari 1/2004 e 17/2006, dichiarando invece in contrasto con norme e giurisprudenza quanto contenuto nella circolare 4/2008

della Cassazione

linata e continuativa, in qualsiasi modalità anche a progetto, e alle associazioni in partecipazione con apporto di lavoro si dovrà concentrare l'accertamento spettivo esclusivamente su quelli che non siano già stati sottoposti al vaglio di una delle commissioni di certificazione di cui all'articolo 76 del decreto legislativo n. 276 del 2003, in quanto positivamente certificati o ancora in fase di valutazione, salvo che non si evinca con evidenza immediata e non controvertibile la palese incongruenza tra il contratto certificato e le modalità concrete di esecuzione del rapporto di lavoro. Inoltre, in funzione degli obiettivi di certezza del diritto e di uniformità di azione degli organi ispettivi sull'intero territorio nazionale, la direttiva precisa inequivocabilmente che, «nei riguardi dei contratti non certificati l'ispettore del lavoro dovrà acquisire, confrontando i contenuti del programma negoziale con le dichiarazioni rese dal lavoratore interessato e dagli altri che eventualmente con lo stesso collaborino, tutti gli elementi utili a valutare la corretta qualificazione del rapporto di lavoro, in linea con quanto precisato nelle circolari n. 1 del 2004 e n. 17 del 2006 (senza tenere conto della elezione di attività e delle preclusioni contenute nelle circolari n. 4 del 2008, da ritenersi complessivamente non coerenti con l'impianto e le finalità della «legge Biagi»), evidenziandoli specificamente nel verbale di accertamento e notificazione col quale si disconosca la natura autonoma del rapporto investigato, contrastando l'uso fraudolento del contratto di collaborazione».

Nel reprimere il fenomeno delle collaborazioni fittizie, l'attenzione degli ispettori dovrà dunque concentrarsi sui contenuti delle circolari n. 1 del 2004 e n. 17 del 2006, là dove la circolare n. 4 del 2008, nell'introdurre una sorta di «presunzione di subordinazione» per determinate tipologie di attività, non solo risulta in

contrasto con quanto disposto dal decreto legislativo n. 276 del 2003, ma anche con un consolidato indirizzo interpretativo della Corte di cassazione secondo cui ogni attività umana suscettibile di valutazione economica può essere resa in forma autonoma o subordinata, mentre decisivo, ai fini della applicazione della disciplina inderogabile del diritto del lavoro, è il requisito essenziale della subordinazione, desumibile anche dalle modalità concrete di svolgimento del rapporto di lavoro, a nulla rilevando tuttavia, in mancanza di detto requisito, altri elementi o indici di subordinazione che possono tutt'al più assumere valore o carattere meramente indiziario.

In questa prospettiva, là dove non sia presente l'elemento essenziale della subordinazione, anche i collaboratori che svolgono attività di promozione, vendita, sondaggi e campagne pubblicitarie in generale possono – e anzi devono – essere considerate lavoratori autonomi. E ciò in ossequio a quanto previsto dalle norme di legge e dagli orientamenti consolidati della Corte di cassazione, precisati da codesto Ministero con la circolare n. 1/2007, secondo cui il collaboratore, impiegato in una attività di call center *out bound*, è un prestatore di lavoro autonomo, ancorché coordinato e continuativo ai sensi dell'articolo 409, n. 3, del Codice di procedura civile, quando svolge la prestazione in autonomia e cioè può liberamente prefigurare il contenuto della propria prestazione sulla base del risultato oggettivamente individuato dalle parti con il contratto.

In presenza di un genuino progetto, programma di lavoro o fase di esso, con riferimento alle campagne *out bound* ovvero in attività che presentano con esse diverse analogie quanto alla modalità di esecuzione della prestazione (come ad esempio il recupero crediti stragiudiziale mediante solleciti telefonici), non sono dunque di per sé suscettibili di far discoscere la natura autonoma del

rapporto investigato gli elementi di seguito indicati a condizione, ovviamente, che il collaboratore stesso unilateralmente e discrezionalmente determini, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa:

1) l'utilizzo della utilità data dalla esecuzione della collaborazione genuinamente autonoma e conforme ai requisiti di legge quanto alla specifica e puntuale sussistenza di un progetto o programma di lavoro nell'ambito di una attività organizzata del committente la quale rientri anche nel *core business* del processo produttivo del medesimo come individuabile, ad esempio, alla luce delle risultanze delle scritture contabili obbligatorie, non rientrando tale ipotesi nella diversa circostanza in cui vi sia una mera sovrapposizione tra attività del committente e attività del collaboratore;

2) l'utilizzo esclusivo di mezzi, materiali e strumenti messi a disposizione dal committente;

3) l'utilizzo di sistemi di chiamata in automatico, che necessariamente forniscono indicazioni al sistema informativo del committente circa la presenza del collaboratore e che mettono in comunicazione il collaboratore reso in quel momento disponibile con l'utente telefonico;

4) lo svolgimento della prestazione all'interno di una struttura del committente, necessariamente soggetta a orario di apertura e di chiusura, pur non essendo il collaboratore vincolato al rispetto di quell'orario né a giustificare la non presenza nel luogo di svolgimento della prestazione. In questi casi il collaboratore dovrà naturalmente poter decidere se eseguire la prestazione e in quali giorni, a che ora iniziare e a che ora terminare la prestazione giornaliera e infine se e per quanto tempo sospendere la prestazione giornaliera;

5) l'impegno del committente a corrispondere un compenso sulla base di una provvigione sui prodotti venduti dal collaboratore nell'ambito di una specifica campagna, eventualmente variabile in maggioranza al raggiungimento di de-

terminati obiettivi di fatturato; 6) le istruzioni di massima fornite dal committente al collaboratore, nell'ambito del potere di coordinamento, circa una corretta modalità di comportamento dell'operatore, con riferimento alla descrizione del prodotto o del servizio offerto, nonché in merito alle modalità di comunicazione delle informazioni (anche ai sensi del Dlgs 30 giugno 2003, n. 196 nonché del Dlgs 6 settembre 2005, n. 206) ove siano del tutto specifiche, nell'ambito del potere di coordinamento, di quanto già chiarito nel progetto o programma di lavoro ovvero nel contratto di collaborazione e non si concretizzano, quindi, in indicazioni di dettaglio derivanti riconducibili all'esercizio d'aparte del committente di un vero potere di controllo gerarchico funzionale alla etero-determinazione della prestazione di lavoro.

Ai fini di un corretto utilizzo, sul piano probatorio, degli indizi ed elementi presuntivi sopra indicati e spesso presi a riferimento dagli organi incaricati della vigilanza in materia di lavoro, si deve in definitiva ricordare che, ai sensi dell'articolo 61 del decreto legislativo n. 276 del 2003, le collaborazioni coordinate e continuative di cui all'articolo 409, n. 3, del Codice di procedura civile devono essere riconducibili a uno o più progetti specifici, programmi di lavoro o fasi di esso determinati dal committente, ma «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». Ciò a conferma, come chiarito dalla circolare n. 17 del 2006 per il settore dei call center, che l'elemento essenziale, ai fini della riconduzione del rapporto di lavoro alla fattispecie di cui all'articolo 2094 del Codice civile, è l'elemento caratterizzante della subordinazione a nulla rilevando, in assenza di detto elemento, altri elementi o criteri, come quelli sopra elencati, che possono assumere, nel delicato processo di ricostruzione della fattispecie concreta, una rilevanza puramente indiziaria (ma mai assoluta) sul piano probatorio.