



ADAPT

La finalità dichiarata della riforma Biagi, come noto, era quella di delimitare l'utilizzo del lavoro coordinato e continuativo alle sole prestazioni genuinamente autonome, intendendosi per tali quelle rese in funzione di un risultato predeterminato che le caratterizza e ne delimita l'ambito di svolgimento. Per agevolare il conseguimento di questo ambizioso obiettivo la materia era già stata oggetto, nel gennaio del 2004, di una prima circolare ministeriale. Con essa, oltre a chiarire il regime transitorio (terminato definitivamente il 23 ottobre 2005), venivano fornite le prime indicazioni sul campo di applicazione, le tutele del collaboratore e la definizione di progetto, programma di lavoro o fase di esso. Di particolare importanza era poi l'esatta determinazione del regime sanzionatorio. Nel ribadire che i contratti di collaborazione coordinata e continuativa instaurati senza l'individuazione di uno specifico progetto sono considerati rapporti di lavoro subordinato a tempo indeterminato, sin dalla data di costituzione del rapporto, la circolare del 2004 chiariva che si tratta di una presunzione semplice. Una presunzione che può dunque essere superata qualora il committente fornisca in giudizio prova della esistenza di un rapporto di lavoro effettivamente autonomo. Le prime pronunce giurisprudenziali in materia (vedile all'indirizzo internet del Centro Studi Internazionali e Comparati "Marco Biagi", www.csmb.unimo.it, Indice A-Z, voce *Lavoro a progetto*) hanno confermato questa impostazione dando con ciò maggiori certezze agli operatori economici e del diritto.

Invero, si è a lungo discusso della finalità della riforma delle collaborazioni coordinate e continuative nella modalità a progetto. I detrattori hanno accusato la legge Biagi di precarizzare il mercato del lavoro e consentire, dietro lo schermo del progetto, un ampio abuso delle collaborazioni fittizie.

Così, a quanto pare, non la pensa il nuovo Ministro del lavoro e della Previdenza sociale Cesare Damiano che, recuperando una bozza di circolare a lungo – e colpevolmente – rimasta nel cassetto del Ministro Maroni (vedi il bollettino speciale ADAPT n. 31/2006, in www.csmb.unimo.it), chiarisce senza ombra di dubbio che *«la finalità di tale disposizione è quella di delimitare l'utilizzo del lavoro coordinato e continuativo a quelle sole prestazioni che siano genuinamente autonome perché effettivamente riconducibili alla realizzazione di un programma o progetto o fasi di esso gestite dal lavoratore in funzione del risultato. Risultato che le parti definiscono in tutti i suoi elementi qualificanti al momento della stipulazione del contratto e che il committente, a differenza del datore di lavoro, non può successivamente variare in modo unilaterale»*.

Questo principio, chiaramente desumibile dal testo del decreto legislativo n. 276 del 2003, è stato precisato in una circolare che affronta con importanti indicazioni operative una delle aree di maggiore problematicità nell'utilizzo delle collaborazioni coordinate e continuative, quella dei *call center*. Una area questa non a caso divenuta emblema della precarietà del lavoro soprattutto dei giovani e delle donne.

La circolare del Ministro Damiano chiarisce ora che il ricorso alle collaborazioni coordinate e continuative è certamente possibile anche nell'ambito delle attività operative telefoniche offerte dai *call center*. Ma questo solo là dove le modalità di esecuzione del contratto siano tali da confermare il carattere genuinamente autonomo della prestazione lavorativa. In questo ambito il progetto, programma di lavoro o fase di esso possono cioè essere individuati purché siano idonei a configurare un risultato che l'operatore del *call center* assume l'obbligo di conseguire entro un termine prestabilito e con la possibilità di determinare autonomamente i tempi di lavoro. Ne deriva che il progetto o programma di lavoro deve essere individuato con riferimento ad una specifica e singola "campagna" la cui durata costituisce il necessario termine esterno di riferimento per la durata stessa del contratto di lavoro a progetto.

Secondo il Ministero del lavoro nelle attività di *call center* un genuino progetto, programma di lavoro o fase di esso è peraltro configurabile con riferimento alle campagne *out bound*, quelle cioè in uscita dal *call center* verso l'utente. Nell'ambito di queste campagne il progetto o risultato assegnato al collaboratore è, infatti, quello di rendersi attivo nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio



ADAPT

riconducibile ad un singolo committente. Circostanza questa che consente al collaboratore di poter modulare il contenuto della prestazione lavorativa sulla base del risultato oggettivamente individuato dalle parti con il contratto. Non così accade, invece, per le attività cosiddette *in bound*, dove cioè l'operatore riceve le telefonate ed è tenuto a fornire adeguate informazioni al cliente. Nell'ambito di queste attività, in effetti, il contenuto concreto della prestazione, dipendendo dal tipo di utenza e dalla imprevedibilità delle esigenze da questa rappresentate, è inevitabilmente variabile e, dunque, non preconfigurabile da parte dell'operatore. Di modo che il ricorso alle collaborazioni coordinate e continuative pare in questi ultimi casi improprio. Il collaboratore a progetto a cui è assegnato l'incarico di compiere determinate operazioni telefoniche può, in altri termini, essere considerato effettivamente tale alla condizione essenziale che possa previamente determinare, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa. Ciò implica che il collaboratore non solo non può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, ma può altresì decidere liberamente se eseguire la prestazione ed in quali giorni. Per questa ragione ciascuna postazione di lavoro deve essere attrezzata con appositi dispositivi che consentano al collaboratore di interrompere in qualsiasi momento il flusso dei contatti telefonici da processare.

Forniti questi necessari chiarimenti – e presumibilmente concessi agli operatori del settore i tempi tecnici per il definitivo adeguamento – anche nel settore dei *call center* potrà dunque partire con decisione la campagna di ispezione (e repressione degli abusi) volta a verificare la corretta applicazione della legge Biagi su uno dei punti centrali, ma indubbiamente anche più delicati, della riforma. Quello di combattere il lavoro precario. Sul piano politico non è peraltro di poco conto la circostanza che a valorizzare pienamente l'anima laburista della legge Biagi sia il Ministro di un Governo che, nel complesso, ha sino ad oggi imputato alla legge Biagi colpe e finalità destrutturanti del mercato del lavoro che certo non le appartengono.

Non è certo possibile valutare se questo sarà il primo passo nella direzione, da tutti auspicata, di una più pacata valutazione della riforma Biagi. Si può però tuttavia prevedere che questa circolare rappresenta un primo tassello nella conferma della disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative voluta della legge Biagi.

Michele Tiraboschi (Tiraboschi@unimore.it)