



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI BARI  
ALDO MORO**



DIPARTIMENTO JONICO IN SISTEMI GIURIDICI  
ED ECONOMICI DEL MEDITERRANEO: SOCIETÀ,  
AMBIENTE, CULTURE

JONIAN DEPARTMENT - MEDITERRANEAN  
ECONOMIC AND LEGAL SYSTEMS: SOCIETY,  
ENVIRONMENT, CULTURES

---

**QUADERNI DEL  
DIPARTIMENTO  
JONICO**

**n. 5/2016**

---



**COMMENTO AL CCNL ASSOCALL-UGL  
DEL 22 LUGLIO 2013**

**DOMENICO GAROFALO**

Volume realizzato con il contributo dell'Associazione Sindacale AssoCall, aderente a  
Confcommercio – Imprese per l'Italia



**ADERENTE**



---

**CONFCOMMERCIO**  
IMPRESE PER L'ITALIA

**DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO**

Bruno Notarnicola

**COORDINATORE DELLA COLLANA**

Francesco Mastroberti

**COMMISSIONE PER I QUADERNI DEL DIPARTIMENTO JONICO**

Bruno Notarnicola, Domenico Garofalo, Riccardo Pagano, Giuseppe Labanca, Francesco Mastroberti,  
Nicola Triggiani, Aurelio Arnese, Giuseppe Sanseverino, Stefano Vinci

**COMITATO SCIENTIFICO**

Domenico Garofalo, Bruno Notarnicola, Riccardo Pagano, Antonio Felice Uricchio, Annamaria Bonomo, Maria Teresa Paola Caputi Jambrenghi, Daniela Caterino, Maria Luisa De Filippi, Arcangelo Fornaro, Ivan Ingravallo, Giuseppe Labanca, Tommaso Losacco, Giuseppe Losappio, Pamela Martino, Francesco Mastroberti, Francesco Moliterni, Concetta Maria Nanna, Fabrizio Panza, Paolo Pardolesi, Ferdinando Parente, Giovanna Reali, Paolo Stefanì, Laura Tafaro, Giuseppe Tassielli, Sebastiano Tafaro, Nicola Triggiani, Umberto Violante

**COMITATO REDAZIONALE**

Stefano Vinci (coordinatore), Ilaria Buonocore, Patrizia Montefusco, Maria Rosaria Piccinni  
Angelica Riccardi, Giuseppe Sanseverino, Adriana Schiedi

---

**Redazione:**

Prof. Francesco Mastroberti  
Dipartimento Jonico in Sistemi Economici e Giuridici del Mediterraneo: Società, Ambiente, Culture  
Convento San Francesco, Via Duomo, 259 - 74123 Taranto, Italy  
E-mail: francesco.mastroberti@uniba.it  
Telefono: + 39 099 372382  
Fax: + 39 099 7340595  
<http://www.annalidipartimentojonico.org>



## INDICE

1. Premessa	9
2. Parasubordinazione e call center	12
3. Dalle co.co.co. al lavoro a progetto. Un breve <i>excursus</i> storico	13
4. La disciplina specifica delle collaborazioni nei call center <i>outbound</i>	17
5. Il fenomeno della delocalizzazione	19
6. Call center e appalto	20
7. Il CCNL ASSOCALL – UGL Terziario (Le premesse)	23
7.1. Obiettivi e impegni comuni	23
7.2. Il campo di applicazione del CCNL ASSOCALL	24
8. Il contratto collettivo ASSOCALL – UGL e la sua compatibilità con il <i>Jobs Act</i>	27
8.1. Il contratto collettivo ASSOCALL – UGL e il contesto normativo di riferimento	27
8.2. Le co.co.org. e le co.co.a.org.	28
8.3. Le modalità del coordinamento: lo spartiacque tra co.co.org. e co.co.a.org.	29
9. Il rapporto di lavoro dei collaboratori telefonici dei call center: co.co.org. o co.co.a.org.?	30
10. Proposta per una revisione del contratto collettivo	33
11. Linee guida sulle co.co.a.org.	33
11.1. Bozza di contratto di co.co.a.org.	34
12. Le co.co.org. ex lett. a) dell'art. 2, co. 2, D.Lgs. n. 81/2015	38
13. Le «associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale»	41
14. Il corrispettivo del lavoratore parasubordinato	42
14.1. L'evoluzione normativa in tema di corrispettivo del collaboratore	42
14.2. L'aggancio del corrispettivo all'intervento della contrattazione collettiva	45
14.3. Il ruolo della contrattazione collettiva nella disciplina delle co.co.co.	47
14.4. L'inidoneità del criterio selettivo sub art. 2, co. 2, lett. a), D.Lgs. n. 81/2015	53
14.5. Il CCNL di riferimento per i collaboratori telefonici dei call center ASSOCALL – UGL 22.7.2013	55
14.6. L'accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni a progetto nell'attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzate attraverso call center “ <i>outbound</i> ”, stipulato con riferimento al CCNL TLC del 1.8.2013 ASSOTELECOMUNICAZIONI – ASSTEL – ASSOCONTACT e SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL	57
15. La disciplina specifica riguardante il trattamento normativo ex lett. a) per i collaboratori dei call center	60
15.1. Le definizioni	60
15.2. Tempo e luogo di esecuzione	61
15.3. Le forme consentite di coordinamento	62

15.4. La durata	63
15.5. La forma del contratto e della proroga	64
15.6. I rinnovi della co.co.org.	65
15.7. Le ipotesi di sospensioni del rapporto	65
15.8. Stato di gravidanza e puerperio	66
15.9. Malattia e infortunio	66
15.10. Le tutele previdenziali in caso di gravidanza e di malattia	67
15.11. Le sospensioni del d.d.l. n. S/2233/2016 sul lavoro autonomo	69
15.12. Le invenzioni del collaboratore	70
15.13. Gli obblighi del collaboratore (lealtà e buona fede nell'esecuzione del contratto)	71
15.14. Obbligo di riservatezza e divieto di concorrenza	73
15.15. Profili previdenziali e fiscali del rapporto di collaborazione coordinata	74
15.15.1. Il profilo previdenziale	75
15.15.2. L'abrogazione della collaborazione a progetto e l'obbligo contributivo verso la Gestione Separata INPS	75
15.15.3. Il profilo fiscale	77
15.16. La tutela antinfortunistica	78
15.17. La tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	78
15.18. Estinzione naturale del contratto e recesso <i>ante tempus</i>	79
15.18.1. Il recesso <i>ante tempus</i>	80
15.18.2. (segue) ... del committente	81
15.18.3. (segue) ... del collaboratore	82
15.18.4. Sulla "convalida" del recesso del collaboratore	83
15.18.5. Il recesso nel D.D.L. sul lavoro autonomo e la sua valenza di "principio"	84
15.19. La tutela del collaboratore di call center per l'evento di disoccupazione	85
15.20. La clausola di salvaguardia	85
16. Decorrenza e durata del CCNL – Regime transitorio legale e contrattuale	86
17. L'EBINCALL	87
17.1. Gli organi del bilateralismo nel CCNL ASSOCALL – UGL Terziario: la centralità di EBINCALL	88
17.2. Le finalità di EBINCALL	89
17.3. I compiti di EBINCALL	91
17.4. Il finanziamento	91
Bibliografia generale	93
<b>Appendice</b>	97
<b>Legislazione</b>	97
Art. 409 cod. proc. civ.	97
Artt. 61 e 63, D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276	97
Art. 24-bis, D.L. 22 giugno 2012, n. 83, conv. in L. 7 agosto 2012, n. 134	100
Art. 7, co. 2-bis, D.L. 28 giugno 2013, n. 76, conv. in L. 9 agosto 2013, n. 99	101
Artt. 2 e 54, D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81	101

D.d.I.S/2233/2016 di iniziativa del Governo (Ministro Poletti)	103
<b><i>Circolari</i></b>	110
Circ. Min. lav. 14 giugno 2006, n. 17	110
Circ. INPS 12 febbraio 2013, n. 27	114
Circ. Min. lav. 2 aprile 2013, n. 14	115
Circ. Min. lav. 12 luglio 2013, n. 12693	120
Circ. Min. lav. 17 ottobre 2014, n. 17495	121
Interpello Min. lav. 15 dicembre 2015, n. 27	122
Circ. INPS 22 aprile 2016, n. 66	124
<b><i>Contrattazione collettiva</i></b>	126
CCNL ASSOCALL – UGL Terziario 22 luglio 2013	126
Accordo quadro 6 luglio 2015 di armonizzazione del CCNL 22 luglio 2013 con l’art. 2, D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81	137
Accordo 2 marzo 2016 di interpretazione autentica dell’ambito di applicazione del CCNL ASSOCALL 22 luglio 2013	139
Statuto dell’Ente bilaterale Nazionale in breve “EBINCALL”	140



## 1. *Premessa*

La tutela offerta al lavoratore a progetto – intorno alla quale ruota l'intera disciplina dettata dal CCNL 22.7.2013 per i collaboratori telefonici dei call center oggetto del presente contributo – come già altrove evidenziato<sup>1</sup>, costituisce uno spunto di riflessione scientifica nel più ampio ragionamento sulla poliedricità del sintagma «lavoro» e della tutela assicuratagli sul piano costituzionale dall'art. 35 Cost.<sup>2</sup>, con agganci alla politica europea per l'occupazione<sup>3</sup>, paradigmatici di una tendenza verso l'ampliamento della sfera di tutela dei soggetti economicamente e contrattualmente deboli<sup>4</sup>, con l'effetto di ridurre le distanze tra lavoro autonomo e subordinato<sup>5</sup>.

Nell'ultimo ventennio si è assistito ad una progressiva estensione dello statuto protettivo tradizionalmente riservato al lavoratore subordinato, oltre la subordinazione<sup>6</sup>, in linea con la tutela che la Costituzione accorda al lavoro «in tutte le sue forme ed applicazioni» (art. 35)<sup>7</sup>, quindi non solo a favore del c.d. contratto dominante<sup>8</sup>, ma anche del lavoro parasubordinato, mediante la predisposizione di varie forme di tutela, non solo di tipo sostanziale<sup>9</sup>.

Ancor prima dell'ultimo ventennio, v'è la tutela processuale, accordata ai diritti di credito, *ex art.* 409 cod. proc. civ., n. 3, e di conseguenza, *ex artt.* 429 cod. proc. civ. e 2113 cod. civ, riconducibili a rapporti di agenzia, di rappresentanza commerciale e agli altri rapporti di collaborazione che si concretizzano in una prestazione di opera continuativa e coordinata, prevalentemente personale, anche se non a carattere subordinato.

Con riferimento all'ultimo ventennio, un'altra forma di tutela è quella di tipo previdenziale e riguarda i soggetti che, a decorrere dal 1.1.1996, sono obbligati alla iscrizione ad una apposita Gestione separata, istituita presso l'INPS (art. 2, co. 26, L. n. 335/1995), finalizzata all'estensione dell'assicurazione generale obbligatoria IVS ai titolari di rapporti di collaborazione coordinata e continuativa «aventi ad oggetto la prestazione di attività, non rientranti nell'oggetto dell'arte o professione esercitata dal contribuente ai sensi del co. 1, che pur avendo contenuto intrinsecamente artistico o professionale sono svolte senza vincolo di subordinazione a favore di un determinato soggetto nel quadro di un rapporto unitario e continuativo senza impiego di mezzi organizzati e con retribuzione periodica prestabilita» [art. 49, co. 2, lett. a), D.P.R. n.

---

<sup>1</sup> Garofalo D., 2015.

<sup>2</sup> Garofalo M.G., 2008. Ancor prima v. Micco, 1966, 141; Ichino, 1999, 527 – 528; Treu, 2000, 509.

<sup>3</sup> D'Antona, 1999, 21; *adde*, Barbera M., 2000, 147.

<sup>4</sup> V. Pallini, 2005, § 4.

<sup>5</sup> V. Garofalo D., 2004.

<sup>6</sup> Perulli, 2002, 12.

<sup>7</sup> Treu, 2000, 513 ss.

<sup>8</sup> Bano, 2012.

<sup>9</sup> Garofalo D., 2004.

917/1986]. Forse conscio dell'inconsistenza dell'originaria tutela previdenziale accordabile ai co.co.co., simile ad una sorta di accantonamento forzoso privo di ritorno per l'assicurato, in quanto non avrebbe garantito alcuna prestazione pensionistica ai lavoratori in questione, ovvero un trattamento pensionistico del tutto inconsistente, il legislatore ha iniziato a ritoccare verso l'alto le aliquote contributive relative alla gestione separata. Il fenomeno della fuga dal lavoro subordinato verso quello parasubordinato e autonomo, sovente indotto dalla sola volontà dell'utilizzatore/committente di sopportare minori oneri diretti e indiretti, ha determinato il legislatore ad aumentare vieppiù le aliquote predette con l'obiettivo di raggiungere in un arco temporale non molto lungo una tendenziale parificazione rispetto a quelle del lavoro subordinato. Se da un lato tale progressione potrebbe apparentemente giovare al collaboratore, consentendogli di avere in prospettiva un trattamento pensionistico maggiore, dall'altro lato v'è l'impressione che per tutelare le prerogative *sub art. 38 Cost.* si deprimano quelle *sub art. 35 Cost.*, svuotando una *figura iuris* (quella delle collaborazioni coordinate *tout court*) che ha una propria ragione d'essere nel mercato del lavoro, dando fiato più alle istanze antielusive che non a quelle di reale tutela delle collaborazioni medesime<sup>10</sup>.

Riconducibile sempre all'alveo della tutela previdenziale del lavoratore a progetto è la previsione di forme di previdenza complementare, introdotta nel 1993 e ribadita nel 2005<sup>11</sup>, nonché l'estensione della tutela relativa alla maternità, agli assegni per il nucleo familiare e alla malattia in caso di degenza ospedaliera dal 1.1.1998<sup>12</sup> e quella antinfortunistica<sup>13</sup>.

La terza forma di tutela attiene al regime di imposizione fiscale del reddito da lavoro parasubordinato, assimilato a quello previsto per i redditi di lavoro dipendente<sup>14</sup>.

La quarta forma di tutela concerne la tracciabilità del rapporto, e cioè l'obbligo del committente di comunicare entro il giorno antecedente l'instaurazione del rapporto di lavoro coordinato e continuativo, anche nella modalità a progetto, al Servizio competente nel cui ambito territoriale è ubicata la sede di lavoro, mediante documentazione avente data certa di trasmissione<sup>15</sup>.

Infine, l'ultima forma di tutela è quella affidata all'intervento dell'autonomia collettiva, specie con riferimento alla determinazione del corrispettivo, ma non solo.

---

<sup>10</sup> Ai sensi dell'art. 1, co. 79, L. 24.12.2007, n. 247, come modificato da ultimo dall'art. 1, co. 491, L. 27.12.2013, n. 147, l'imposizione contributiva per gli iscritti alla gestione separata *ex art. 2, co. 26, L. n. 335/1995*, non assicurati presso altre forme obbligatorie, è pari al 27 per cento per l'anno 2012, al 28 per cento per l'anno 2013, al 29 per cento per l'anno 2014, al 30 per cento per l'anno 2015, al 31 per cento per l'anno 2016, al 32 per cento per l'anno 2017 e al 33 per cento a decorrere dall'anno 2018.

<sup>11</sup> V. gli artt. 2 e 8, D.Lgs. n. 124/1993, nonché gli artt. 2 e 8, D.Lgs. 5.12.2005, n. 252.

<sup>12</sup> V. l'art. 59, co. 16, D.Lgs. 27.12.1997, n. 449.

<sup>13</sup> V. l'art. 5, D.Lgs. 23.2.2000, n. 38.

<sup>14</sup> V. l'art. 50, co. 1, lett. *c-bis*), D.P.R. n. 917/1986. Sul tema si rinvia a Filì, 2013, 26.

<sup>15</sup> V. l'art. 9-*bis*, co. 2, D.Lgs. n. 608/1996.

A tal riguardo, già la Legge Vigorelli (L. n. 741/1959), riguardante l'estensione *erga omnes* dei contratti collettivi di diritto comune, stabiliva, all'art. 2, che si emanassero i decreti legislativi, previsti all'art. 1, idonei ad assicurare minimi inderogabili di trattamento economico e normativo a tutti gli appartenenti ad una medesima categoria, ivi compresi i rapporti di collaborazione che si concretizzassero in prestazione d'opera continuativa e coordinata. Di conseguenza, il legislatore del 1959 riconosceva come meritevole di tutela, con riferimento alla garanzia del minimo inderogabile di trattamento economico e normativo, anche questa particolare categoria di prestatori d'opera, sancendo, inoltre, l'esistenza di un tratto comune fra lavoratori subordinati e lavoratori con prestazione coordinata e continuativa e cioè la dipendenza economica dall'imprenditore manifestata nella continuità dell'opera svolta a vantaggio e nell'interesse del datore/committente<sup>16</sup>.

Giova ricordare che in tempi non sospetti Gino Giugni parlava di un «*sindacalismo di lavoratori autonomi agevolmente riferibile all'autotutela finalizzata alla promozione di condizioni di uguaglianza effettiva, e il segno principale di esso, anche se non essenziale, potrà essere ravvisato nello svolgimento di attività contrattuale collettiva*<sup>17</sup> a fronte di una controparte di imprenditori: tale sarà principalmente il caso del lavoro cosiddetto parasubordinato»<sup>18</sup>. L'intervento dell'autonomia collettiva ipotizzato da Giugni per il lavoro parasubordinato si giustificava per le condizioni di squilibrio economico – sociale, in assenza delle quali «*si rientrerà nel campo delle comuni garanzie di libertà associativa, non qualificabile in senso giuridico come espressione di attività sindacale*»<sup>19</sup>.

Pertanto era già avvertita la necessità, nell'ambito del lavoro parasubordinato, di garantire l'uguaglianza effettiva e le condizioni normative e retributive minime inderogabili, attraverso l'intervento dell'intermediazione collettiva con il compito, al pari del lavoro subordinato, di controbilanciare la dipendenza economica degli «imprenditori subordinati» (*recte* collaboratori) nei confronti del committente<sup>20</sup>.

Il pensiero di Gino Giugni è stato di recente ripreso ed attualizzato da Roberto Voza, che al lavoro “economicamente dipendente” ha dedicato dense ed articolate riflessioni, pervenendo alla conclusione che: «la finalità di riequilibrare il deficit di potere socio-economico induce indubbiamente ad una considerazione di maggior favore nei confronti dei fenomeni associativi che si muovono in vista di tale obiettivo»<sup>21</sup>. Un esempio dell'attenzione delle parti sociali verso l'area della parasubordinazione, senza perdere di vista le specifiche esigenze del settore dei call center *outbound*, con il dichiarato obiettivo di favorirne lo sviluppo economico in

---

<sup>16</sup> Su cui v. *amplius* Voza, 2004.

<sup>17</sup> Cfr. Giugni, 1980, 66.

<sup>18</sup> Cfr. Giugni, 1996, 69.

<sup>19</sup> Cfr. Giugni, 1980, 66.

<sup>20</sup> V. Voza, 2004, 189 ss., spec. 194.

<sup>21</sup> Ancora Voza, 2004, 241 ss., spec. 247.

funzione della creazione di nuova occupazione, è dato proprio dal CCNL ASSOCALL - UGL Terziario del 22.7.2013, relativo ai collaboratori telefonici dei call center, sottoscritto ai sensi dell'art. 61, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003.

Questo prodotto negoziale può essere valutato infatti secondo due prospettive, e cioè come il punto di arrivo del lungo processo che ha riguardato l'utilizzo del lavoro parasubordinato, e nello specifico a progetto, nel settore dei call center, caratterizzato da interventi del legislatore, non sempre di chiara ed immediata applicazione, e da una prassi amministrativa che ha di fatto sopperito alle lacune legislative dettando una disciplina articolata e antielusiva nel settore; al contempo il CCNL ASSOCALL - UGL Terziario ha il pregio di essere un punto di partenza in una prospettiva futura, alla stregua delle novità introdotte dal D.Lgs. n. 81/2015 che ha abrogato le co.co.pro. e attirato all'interno della disciplina del lavoro subordinato le collaborazioni etero-organizzate, prevedendo tuttavia una deroga per quelle *«per le quali gli accordi collettivi nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale prevedono discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore»*<sup>22</sup>.

Giova sottolineare che, il commento al CCNL ASSOCALL - UGL Terziario non può prescindere da entrambe le prospettive di analisi, considerata la sua vigenza sino al 31.12.2016, nonché la perdurante applicazione della disciplina della co.co.pro. di cui agli artt. 61- 69-bis, D.Lgs. n. 276/2003 per i contratti già in essere alla data di entrata in vigore del D.Lgs. n. 81/2015.

## **2. Parasubordinazione e call center**

Il settore dei call center è stato un terreno fertile per la lunga diatriba sull'utilizzo lecito e genuino dapprima delle co.co.co. e dopo il 2003 delle co.co.pro. Per la peculiarità del settore, in termini di presenza in vari segmenti economici e di natura del servizio, le imprese che svolgono attività di *contact center*, o *in house* o in *outsourcing*, hanno necessità di una notevole flessibilità nell'uso delle risorse con modulazioni degli orari di lavoro e dei compensi collegati alle prestazioni svolte dal lavoratore. Una risposta a tali esigenze delle imprese è stata quella di reclutare un consistente numero di consulenti telefonici attraverso contratti di collaborazione coordinata e continuativa, prima dell'intervento del D.Lgs. n. 276/2003, e di ricollocarli, dopo la riforma Biagi, con contratti di collaborazione a progetto.

Infatti, il contratto di collaborazione a progetto si contraddistingue per mantenere tra il lavoratore ed il committente un certo collegamento funzionale, seppur a fronte

---

<sup>22</sup> L'ampio dibattito suscitato dall'art. 2, D.Lgs. n. 81/2015 è efficacemente sintetizzato in Vallebona, 2015, che raccoglie ben 70 risposte al quesito posto dal curatore.

di una prestazione resa in autonomia, rispondendo alla richiesta da un lato di abbattimento del costo del lavoro, dall'altro di flessibilità come poc' anzi evidenziato.

Tuttavia, l'utilizzazione massiccia in questo settore delle collaborazioni, nello specifico a progetto, ha alimentato, sul piano dottrinale, un intenso dibattito sulla loro genuinità (*rectius* liceità) e, sul piano giudiziale, un corposo contenzioso il più delle volte conclusosi con la loro conversione in contratti di lavoro subordinato. In entrambi i casi emerge la diffidenza nel ritenere ammissibile che nel settore dei call center si possa prestare una lecita e genuina collaborazione coordinata e continuativa, finanche a progetto.

Questa diffidenza, tuttavia, si scontra con l'assunto, ormai consolidato in giurisprudenza, secondo cui ogni attività lavorativa può essere prestata in forma subordinata o autonoma. E pertanto risulta arbitrario ritenere aprioristicamente che nel settore del call center il lavoro parasubordinato altro non sia che la simulazione di un lavoro subordinato.

Non si può tacere però che nel nostro ordinamento la disciplina del lavoro parasubordinato ha sempre scontato la preoccupazione del legislatore da un parte di prevenire forme simulate di lavoro autonomo che, di fatto, potessero dissimulare rapporti di lavoro subordinato, dall'altra di prevedere in favore di questi lavoratori tutele o forme di protezione tradizionalmente accordate dal sistema di sicurezza sociale ai subordinati. La tecnica legislativa utilizzata per far fronte a queste due esigenze è oscillata tra l'"assimilazione" ovvero la tendenza espansiva della disciplina del lavoro subordinato a quello del lavoro autonomo o l'"estensione selettiva" delle tutele lavoristiche oltre la cerchia dei lavoratori subordinati<sup>23</sup>. L'evoluzione legislativa che ha riguardato le collaborazioni coordinate e continuative, dapprima, e il lavoro a progetto, dopo, ne è la dimostrazione emblematica, seguita a ruota dalla crescente attenzione verso questo fenomeno da parte dell'autonomia collettiva.

### **3. Dalle co.co.co. al lavoro a progetto. Un breve excursus storico**

Di tale evoluzione legislativa è opportuno dare sinteticamente conto.

Con la riforma del processo del lavoro della prima metà degli anni '70, l'art. 409, n. 3, cod. proc. civ. ha consentito, per la prima volta, di individuare e delimitare storicamente la categoria dei lavoratori parasubordinati<sup>24</sup>. Quest'articolo ha esteso l'applicazione delle norme del processo del lavoro ad un insieme eterogeneo di «*altri rapporti di collaborazione che si concretino in una prestazione di opera continuativa e coordinata, prevalentemente personale, anche se non a carattere subordinato*».

---

<sup>23</sup> V. Perulli, 2007,

<sup>24</sup> La nozione di collaborazione è poi stata ulteriormente qualificata dal D.P.R. n. 917/1986 (Testo Unico delle imposte sui redditi) con l'art. 49.

La *ratio* dell'estensione del nuovo rito del lavoro a tali rapporti risiede, secondo quanto indicato negli stessi lavori preparatori, nella necessità di tutelare questi nuovi rapporti a ragione della loro posizione di inferiorità simile a quella dei lavoratori subordinati e della condizione di soggezione socio-economica<sup>25</sup>.

All'omologazione sul piano processuale del lavoro c.d. parasubordinato al lavoro subordinato, corrisponde l'estensione ai rapporti di collaborazione coordinata e continuativa di talune garanzie poste a tutela del lavoratore dipendente, in ragione della richiamata affinità fra le due fattispecie. La stessa L. n. 533/1973, nel riformulare l'art. 2113 cod. civ, estende il regime dell'invalidità delle rinunzie e transazioni su diritti indisponibili derivanti da disposizioni inderogabili della legge e dei contratti e accordi economici collettivi a tutti i rapporti menzionati dall'art. 409 cod. proc. civ., ivi compresi quelli parasubordinati.

Le co.co.co (almeno fino alla riforma del 2003), stante la definizione rinvenibile nell'art. 409 cod. proc. civ., presentano, quindi, oltre l'elemento connettivo dello "*stato di soggezione socio-economica*", il quale può essere genericamente individuato nel vincolo di dipendenza economica e di disparità contrattuale del prestatore d'opera rispetto al soggetto che usufruisce con continuità della sua prestazione (elementi affini al lavoro dipendente), e tale da giustificare un'estensione di talune garanzie compensative, ulteriori elementi che distinguono nettamente le parasubordinazioni dalle altre tipologie di lavoro flessibile.

Infatti nelle co.co.co. si rinviene, *in primis*, il requisito della continuità sussistente non solo quando vi sia un'attività di collaborazione per un certo periodo di tempo e per un numero indeterminato di prestazioni professionali, ma anche, quando il rapporto si protrae in maniera indeterminata ed implica una reiterazione delle prestazioni lavorative, ovvero quando il rapporto non si esaurisce con una o più prestazioni occasionali, ma importi un insieme di prestazioni che nel complesso possono essere considerate come un'unica prestazione. In entrambi i casi la soddisfazione dell'interesse delle parti è durevole: nel primo caso la continuità è riferita non solo all'esecuzione della prestazione ma anche all'adempimento dell'obbligazione, e nel secondo caso all'adempimento e quindi alla ripetizione di più attività collegate e finalizzate al raggiungimento di un obiettivo finale<sup>26</sup>. Viceversa, nel contratto d'opera la prestazione di lavoro soddisfa l'interesse del committente nel momento in cui è portata a termine; ed infatti, esso è disciplinato come contratto ad esecuzione istantanea o prolungata, e non come contratto di durata, e pertanto, non è riconducibile nella categoria di rapporti indicati dall'art. 409, n. 3, cod. proc. civ.<sup>27</sup>.

---

<sup>25</sup> Pedrazzoli, 1984a, 507.

<sup>26</sup> Questa posizione non è pacifica in dottrina. A tal proposito v. Pedrazzoli, 1984b, 472; Ballestrero, 1987, 41.

<sup>27</sup> V. Ghera E., Garilli, Garofalo D., 2015, 54-55. *Adde* Santoro-Passarelli G., 2005, 96.

Per quanto riguarda il requisito della coordinazione, esso indica “il collegamento funzionale tra l’attività del prestatore d’opera e quella del committente”<sup>28</sup>, richiamando in un certo senso alcuni caratteri propri del lavoro subordinato che sono assenti nel contratto d’opera come disciplinato dal codice civile. Mentre però le caratteristiche della coordinazione nel lavoro subordinato si concretano nel potere del datore di lavoro di determinare unilateralmente le modalità di esecuzione della prestazione lavorativa e nel potere dello stesso di conformazione della prestazione dovuta, viceversa nelle co.co.co. questo collegamento organizzativo si esprime solo attraverso il potere di conformazione esercitato dal committente<sup>29</sup>. Quindi il lavoratore parasubordinato deve coordinare l’attività con le esigenze dell’organizzazione del committente, con riferimento sia ai tempi sia alle modalità esecutive concordate. Quanto, infine, al carattere prevalentemente personale della prestazione, vi deve essere, nel rapporto di lavoro parasubordinato, preminenza dell’attività lavorativa rispetto al capitale investito e l’eventuale partecipazione di altri soggetti alla prestazione deve avere carattere accessorio, nel senso che il prestatore d’opera può avvalersi di collaboratori, ma l’apporto degli stessi deve risultare in aggiunta rispetto allo svolgimento personale della prestazione di lavoro<sup>30</sup>. Anche la struttura di cui il lavoratore si serve non deve assumere il carattere di un’autentica organizzazione imprenditoriale.

Dunque il rapporto di lavoro parasubordinato caratterizzato dalla prestazione d’opera continuativa e coordinata, nonché prevalentemente personale, e che costituisce pur sempre un’ipotesi di lavoro autonomo, si differenzia dal lavoro subordinato per la mancanza, appunto, del vincolo di subordinazione.

Il legislatore con l’art. 409, n. 3, cod. proc. civ., infatti, non voleva assorbire tali rapporti nel lavoro subordinato, né tanto meno assegnare una funzione antifraudolenta a tale norma<sup>31</sup>, ma estendere la tutela processuale del lavoro anche a rapporti comunque non riconducibili al tipo “lavoro subordinato” ex art. 2094 cod. civ.

Tuttavia il ricorso sempre più frequente alle co.co.co., con le caratteristiche summenzionate, aveva favorito, come è stato rilevato, «una situazione di illegalità diffusa e di massa, di difficile quantificazione, che ha creato nei fatti una fattispecie sostanziale intesa come generatrice di un rapporto funzionalmente equivalente al lavoro subordinato, ma senza costi e senza diritti»<sup>32</sup>.

<sup>28</sup> Cass. 20.8.1997, n. 7785, in *Rep. Foro It.*, 1997, voce *Lavoro e previdenza (controversie)*, n. 49, 1280.

<sup>29</sup> Santoro-Passarelli G., 2005, 97, sostiene che tra potere direttivo del datore di lavoro e potere di coordinamento del committente è riscontrabile in teoria una differenza di ordine “qualitativo” che nella casistica concreta può sfumare in una differenza di ordine “quantitativo”, «sicché diventa difficile in questi casi per il giudice individuare con nettezza la linea di confine tra il lavoro coordinato e subordinato».

<sup>30</sup> Cass. 14.4.1982, n. 2251, in *Rep. Foro It.*, 1982, voce *Lavoro e previdenza (controversie)*, n. 65, 1535.

<sup>31</sup> Santoro-Passarelli G., 2004, 551.

<sup>32</sup> Napoli, 2005, 37.

Così è nata l'esigenza di un intervento riformatore ispirato dal "*Libro Bianco sul mercato del lavoro in Italia. Proposte per una società attiva e un lavoro di qualità*", pubblicato nell'ottobre 2001, il quale conteneva le linee guida di politica del lavoro cui tendeva il Governo in vista di una radicale rivisitazione dell'intero sistema. La riforma - come si rileva nella relazione d'accompagnamento al D.Lgs. n. 276/2003 - partiva da un punto fermo: la nuova normativa avrebbe dovuto prevedere "*una riforma delle collaborazioni coordinate e continuative*" già presenti nel nostro ordinamento, ma spesso utilizzate per eludere la normativa sul lavoro subordinato.

La normativa che ne è scaturita è quindi ricondotta all'intento di superare "*la farisaica accettazione di questa pratica elusiva*" e riportare le "*attuali co.co.co. al lavoro subordinato o al lavoro a progetto, forma di lavoro autonomo che non può dare luogo alle facili elusioni riscontrate pena la trasformazione in rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato*"<sup>33</sup>.

In questo contesto si collocano l'art. 4, lett. c), della Legge delega 14 febbraio 2003, n. 30 e gli artt. 61-69 del D.Lgs. 10.9.2003, n. 276 che regolano la nuova fattispecie del lavoro a progetto.

Rispetto ai motivi che avevano ispirato il legislatore del 1973, la finalità della riforma del 2003 era prettamente antifraudolenta.

L'art. 61, co. 1, D.Lgs. 276/2003, individua la fattispecie del "lavoro a progetto", strutturandola secondo un modello "a sommatoria"<sup>34</sup> dei caratteri propri delle tradizionali collaborazioni coordinate e continuative con l'elemento aggiuntivo del progetto: questo si configura dunque come requisito aggiuntivo rispetto alle collaborazioni coordinate e continuative di cui all'art. 409, n. 3, cod. proc. civ., di carattere anti fraudolento, in quanto diretto ad evitare gli abusi e a ricondurre il tutto all'elemento primario della trasparenza.

Nella sua originaria impostazione, l'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003 prevedeva che i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, prevalentemente personale e senza vincolo di subordinazione, di cui all'art. 409, n. 3 cod. proc. civ., fossero «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 l'organizzazione del committente e indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa».

Questa nuova forma di lavoro autonomo è un sottotipo del contratto d'opera<sup>35</sup>, che tuttavia "si converte" in lavoro subordinato quando, *ex art. 69, D.Lgs. n. 276/2003*, i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa di cui all'art. 409, n. 3, cod. proc. civ. siano stati instaurati «senza l'individuazione di uno specifico progetto, programma di lavoro o fase di esso ai sensi dell'art. 61, comma 1»<sup>36</sup>.

<sup>33</sup> In tal senso la relazione di accompagnamento al D.Lgs. n. 276/2003.

<sup>34</sup> De Luca Tamajo, 2003, 13.

<sup>35</sup> V. Ghera E., Garilli, Garofalo D., 2015, 62.

<sup>36</sup> Fili, 2006.

La Riforma Fornero del 2012 ha accentuato la finalità antifraudolenta della disciplina delle co.co.pro., in primo luogo eliminando il riferimento nell'art. 61, c. 1, D.Lgs. n. 276/2003 ai “programmi di lavoro o fasi di esso”, che avevano consentito nel corso del decennio di aggirare il limite del progetto<sup>37</sup>. Di enorme rilievo è stata poi la modifica della disposizione sul corrispettivo, ormai decisamente orientata alla equiparazione dello stesso alla retribuzione del lavoratore subordinato con mansioni equiparabili (*infra*)<sup>38</sup>.

È stato il preludio alla scomparsa della fattispecie, decretata dal D.Lgs. n. 81/2015.

#### **4. La disciplina specifica delle collaborazioni nei call center outbound**

Una disciplina specifica del contratto di lavoro a progetto per il settore in questione, riconducibile fino a quel momento nell'alveo della fattispecie generale delle collaborazioni a progetto<sup>39</sup>, è acquisizione recente, dettata (anzi quasi imposta) dai rischi di tracollo ai quali i call center andavano incontro a causa dell'inadeguatezza normativa rispetto alle peculiarità imprenditoriali e lavorative di queste imprese<sup>40</sup>, che hanno utilizzato in modo massiccio la fattispecie delle collaborazioni<sup>41</sup>, per lo più impiegando donne di mezza età, studenti, impiegati part-time e con un livello di istruzione medio basso<sup>42</sup>.

Come evidenziato dal Ministero del lavoro in una recente risposta ad interpello<sup>43</sup>, la disciplina delle attività realizzate attraverso i call center *outbound* è riconducibile all'ambito della prassi amministrativa<sup>44</sup>, al cui interno sono rinvenibili i criteri di legittimo utilizzo del contratto di collaborazione nei call center, oltre che definizioni varie, tra le quali quella relativa proprio all'attività c.d. *outbound*, ben differente da quella c.d. *inbound*<sup>45</sup>, in ragione della maggiore autonomia attribuita al personale operante nella prima e della natura “attiva” (e non passiva) delle attività ivi svolte<sup>46</sup>.

<sup>37</sup> V. l'art. 1, co. 23, lett. a), L. n. 92/2012, che aveva modificato l'art. 61, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003.

<sup>38</sup> V. l'art. 63, D.Lgs. n. 276/2003, come interamente sostituito dall'art. 1, co. 23, lett. a), L. n. 92/2012.

<sup>39</sup> Sul lavoro a progetto nei call center alla luce del quadro normativo precedente la riforma del 2012, v. Anibaldi, 2009, 149 ss.

<sup>40</sup> Sul fenomeno imprenditoriale dei call center v. Gamberini, Pasquini, 2012.

<sup>41</sup> Cfr. Marazza, 2007, 328.

<sup>42</sup> Cfr. Menditto, 2013.

<sup>43</sup> V. circ. Min. Lav. 2.4.2013, n. 14.

<sup>44</sup> V. circ. Min. Lav. 14.6.2006, n. 17.

<sup>45</sup> Secondo circ. Min. Lav. n. 17/2006 e circ. Min. Lav. n. 14/2013, sono *outbound* le attività «nell'ambito delle quali 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», mentre in quelle *inbound* «l'operatore non gestisce (...) 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 le proprie energie psicofisiche per un dato periodo di tempo». Ma sul punto cfr. Maresca, Carollo, 2007, 682, secondo cui anche le attività

Nel 2012 si è affiancata alla prassi amministrativa una disciplina delle attività svolte nei call center *outbound*, innestata proprio sulla regolamentazione del lavoro a progetto. Infatti, l'art. 24-*bis*, D.L. n. 83/2012, in ordine alla sussistenza dei requisiti *sub art.* 61, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003, ha aggiunto una deroga ulteriore rispetto alla disciplina degli agenti e rappresentanti di commercio, proprio in favore delle attività di vendita diretta di beni e di 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. In sostanza, per queste attività non è richiesta la riconducibilità a uno o più progetti specifici determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore, prevedendo «una vera e propria esclusione dall'applicazione» dei requisiti dell'art. 61, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003, a condizione che il contratto di collaborazione abbia un corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento, cui viene riconosciuta una sorta di «funzione "autorizzatoria" del ricorso a questa specifica tipologia contrattuale»<sup>47</sup>.

Orbene, pur non trattandosi sostanzialmente di lavoro a progetto, visto che i collaboratori in questione hanno una collaborazione "a-progettuale", il Ministero ha ritenuto opportuno sostenere l'applicabilità delle norme del lavoro a progetto aventi funzione minima di garanzia anche ai collaboratori telefonici, evitando l'*horror vacui*, saturabile al massimo con la prassi amministrativa pregressa. Di conseguenza, sono state ritenute applicabili una serie di disposizioni espressamente citate da parte del Ministero nei propri orientamenti<sup>48</sup>.

Dopo un periodo relativamente breve di carenza della contrattazione collettiva nazionale di riferimento, che consente di sterilizzare i rischi di cortocircuito giuridico paventati dalla dottrina<sup>49</sup>, sono comparsi sulla scena due importanti prodotti negoziali e cioè il contratto collettivo nazionale di riferimento per i collaboratori telefonici siglato il 22.7.2013 tra ASSOCALL e UGL Terziario, e quello firmato da

---

*inbound* possono essere auto-sufficientemente pianificate in termini spazio-temporali da parte del collaboratore.

<sup>46</sup> Sulle diverse tipologie di call center v. Cassar, 2014, § 1.

<sup>47</sup> V. circ. Min. Lav. 2.4.2013, n. 14. Adesivamente, Cassar, 2014, § 3.

<sup>48</sup> Secondo circ. Min. Lav. n. 14/2013, sarebbero applicabili gli artt. 61, co. 4, 62 (tranne il riferimento alla descrizione del progetto), 64 (obbligo di riservatezza), 65 (invenzioni), 66 (altri diritti), 67 (preavviso) e 69 (accertamento di false collaborazioni), oltre che l'art. 63 (corrispettivo).

<sup>49</sup> Si fa riferimento alla affermazione contenuta in circ. Min. Lav. n. 14/2013 secondo cui «nelle more della introduzione di specifiche clausole da parte della contrattazione collettiva di riferimento che diano indicazioni sui corrispettivi in questione ed al fine di non impedire l'utilizzo della tipologia contrattuale, il contratto di collaborazione coordinata e continuativa nell'ambito dei call-center appare comunque consentito nel rispetto di quanto stabilito in via generale dall'art. 63, comma 2, del D.Lgs. n. 276/2003». Tale inciso, secondo Cassar, 2014, § 3, sarebbe in palese contraddizione con l'ineludibilità della disposizione del 2012 relativa al ricorso alla fattispecie delle collaborazioni a progetto per i call center.

ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL, ASSOCONTACT e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL il 1.8.2013<sup>50</sup>.

## 5. Il fenomeno della delocalizzazione

Il D.L. n. 83/2012 oltre ad intervenire sul testo dell'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, consentendo «il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto (...) sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento», ha disciplinato altresì il fenomeno della delocalizzazione delle attività di call center<sup>51</sup>.

Giova subito evidenziare che tale normativa non è applicabile a tutte le aziende, ma solo «alle attività svolte da call center con almeno venti dipendenti» (co. 1)<sup>52</sup>. L'espressione da ultimo richiamata fa riferimento in maniera inequivoca al numero di lavoratori subordinati impiegati presso il call center, così delimitando il campo di applicazione della disciplina della delocalizzazione che non sarà applicabile alle aziende che impiegano un numero di dipendenti sotto la soglia numerica, ma un numero illimitato di collaboratori.

Stante il rischio immanente della delocalizzazione, ove non sostenibili i costi imposti dalla legislazione italiana, unitamente alla utilizzazione prevalente di collaboratori autonomi, la norma appare totalmente inidonea a scongiurare il primo fenomeno, salvo che i costi delle collaborazioni utilizzate nel nostro territorio rendano di fatto inutile il ricorso alla delocalizzazione. Di qui l'importanza di un contratto collettivo come quello dell'ASSOCALL, che senza mortificare i diritti dei collaboratori, consente alle aziende di reggere l'impatto con il mercato senza dover emigrare all'estero.

La delocalizzazione risulta essere proceduralizzata, prevedendosi che se un'azienda decide di spostare l'attività di call center fuori dal territorio nazionale deve darne comunicazione, almeno centoventi giorni prima del trasferimento, al Ministero

---

<sup>50</sup> Si condivide la riflessione di Cassar, 2014, § 5, secondo cui «Questi contratti collettivi di lavoro rappresentano senz'altro un'importante novità nel panorama delle relazioni industriali in quanto, per la prima volta, le parti sociali stabiliscono – a livello nazionale – una piattaforma di regole, di diritti e di welfare per i lavoratori operanti come collaboratori autonomi nei call center». Giova, inoltre, segnalare che il 20 novembre 2013 tra ASSIRM e le OO.SS. nazionali dei lavoratori “atipici” NidiL-CGIL, FeLSA-CISL e UILTEMP è stata sottoscritta una ipotesi di accordo che, sottoposta a votazione, registrava l'ampia approvazione sia delle aziende sia dei lavoratori. Il 22.1.2014 veniva stipulato il testo definitivo del nuovo *Accordo collettivo nazionale per la regolamentazione delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto nel settore delle ricerche di mercato*, in vigore dal 1° gennaio 2014, su cui v. Respinti, 2014.

<sup>51</sup> V. l'art. 24-bis, D.L. n. 83/2012.

<sup>52</sup> Circ. Min. Lav. n. 14/2013 ha precisato che il limite dimensionale opera soltanto in relazione alle misure volte a frenare il fenomeno della delocalizzazione; con successiva nota Min. Lav. 17.10.2014, n. 17495, il Ministero ha precisato che sia la disposizione, sia l'obbligo di comunicazione trovano applicazione esclusivamente nei casi in cui la delocalizzazione avvenga verso Paesi extracomunitari.

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 D.Lgs. 30.6.2003, n. 196, e del registro delle opposizioni. Analoga informativa deve essere fornita dalle aziende che già oggi operano in Paesi esteri (co. 2).

Inoltre, per dissuadere dalla delocalizzazione, si prevede che in attesa di procedere alla ridefinizione del sistema degli incentivi all'occupazione nel settore dei call center, i benefici previsti dalla L. 29.12.1990, n. 407, non possono essere erogati ad aziende che delocalizzano attività in Paesi esteri. L'intervenuta abrogazione del beneficio testé richiamato non dovrebbe comportare anche quella della disposizione in esame, potendo essa essere estesa ai benefici che hanno sostituito quello del 1990 (co. 3)<sup>53</sup>.

## **6. Call center e appalto**

Il rifiuto da parte dell'ordinamento della presenza massiccia all'interno dei call center dei collaboratori parasubordinati, oltre che nella normativa sulla delocalizzazione testé analizzata, emerge altresì in riferimento al fenomeno del cambio appalto.

Prima di esaminare questo importante profilo della nostra tematica, giova evidenziare che il fenomeno del cambio appalto è decisamente entrato negli ultimi tempi nell'agenda del nostro legislatore, come testimoniano le numerose disposizioni dettate a favore dei lavoratori dipendenti da imprese appaltatrici di servizi, esposti agli effetti del cambio appalto, con il subentro di una nuova impresa a quella da cui dipendono.

Basti citare a conferma l'art. 7, D.Lgs. n. 23/2015, sul computo dell'anzianità negli appalti, secondo cui, ai fini del calcolo delle indennità risarcitorie per licenziamento illegittimo, l'anzianità di servizio del lavoratore che passa alle dipendenze dell'impresa subentrante nell'appalto si computa tenendosi conto di tutto il periodo durante il quale il lavoratore è stato impiegato nell'attività appaltata; si aggiunga poi anche l'art. 1, D.Lgs. n. 148/2015, secondo cui nel computo del requisito delle novanta giornate di effettivo lavoro presso l'unità produttiva per la quale è richiesto il trattamento di CIG, si considera anche il periodo durante il quale il lavoratore è stato impiegato nell'attività appaltata, anche se dipendente da un altro datore di lavoro.

---

<sup>53</sup> Il riferimento, nello specifico, riguarda lo sgravio totale triennale *ex* L. n. 190/2014 e di seguito quello parziale biennale *ex* L. n. 208/2015.

La discontinuità occupazionale, con gli inevitabili riflessi sul piano dei trattamenti economici e normativi, viene fronteggiata attraverso le clausole sociali inserite nei contratti collettivi dei settori maggiormente interessati dal fenomeno, ovvero direttamente nei capitolati di appalto, specie con le pubbliche amministrazioni.

Per il settore dei call center, la L. 28.1.2016, n. 11, nel conferire delega al Governo per l'attuazione di alcune direttive in materia di appalti pubblici, ha adottato una disposizione *ad hoc* volta a tutelare i lavoratori, prevedendo che in caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il «rapporto di lavoro» continua con l'appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.

La norma non brilla per chiarezza sotto due profili; innanzi tutto, non si comprende se la contrattazione collettiva richiamata sia quella applicata dalla azienda uscente o da quella subentrante; come argomento ermeneutico si potrebbe richiamare l'omologa disposizione contenuta nell'art. 2112, co. 3, cod. civ., che sembra aver ispirato la norma in esame, ivi prevedendosi l'obbligo per il cessionario (nel nostro caso per il subentrante) di applicare i trattamenti economici e normativi previsti dai contratti collettivi nazionali territoriali ed aziendali «vigenti alla data del trasferimento», fino alla loro scadenza, salvo che siano sostituiti da altri contratti collettivi applicabili all'impresa del cessionario.

Poco chiaro è, altresì, il riferimento alle «modalità» e «condizioni», espressioni ben diverse da quelle utilizzate dall'art. 2112 cod. civ. e cioè «trattamenti economici e normativi», pur se il collegamento tra modalità e condizioni con il rapporto di lavoro e i contratti collettivi potrebbe far ritenere che dette espressioni siano sinonime di quelle utilizzate dall'art. 2112 cod. civ.

Ultimo profilo di criticità riguarda il campo di applicazione della norma che richiama letteralmente «il rapporto di lavoro», senza alcuna aggettivazione, ponendosi quindi l'interrogativo se sia riferibile solo al lavoro dipendente o anche a quello parasubordinato; non fornisce alcun contributo solutorio il rinvio ai contratti collettivi, ormai pacificamente operanti anche nell'area della parasubordinazione per l'esplicito richiamo degli stessi contenuto nella legge (v. art. 61, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003). Non costituisce un argomento a sostegno della tesi restrittiva l'utilizzo da parte del legislatore della espressione «il rapporto di lavoro», come dimostra il D.D.L. n. S/2233/2016 che in più norme, tutte dedicate al lavoro autonomo, espressamente utilizza detta espressione.

Ovviamente tra le due ipotesi interpretative si opta decisamente per l'applicabilità anche al lavoro autonomo della clausola sociale, a proposito della quale può dirsi che la stessa avvicina il fenomeno del cambio appalto più a quello della cessione di

azienda, che non a quello del subentro nell'appalto, prevedendosi che «il rapporto di lavoro continua» salvo a non interpretare tale espressione come diritto del lavoratore ad essere assunto dal subentrante.

Del resto l'avvicinamento tra lavoro subordinato e lavoro autonomo in materia di appalti è confermato dalla disciplina della responsabilità solidale già estesa in via di interpretazione dell'art. 29, D.Lgs. n. 276/2003 ai contratti di associazione in partecipazione e di collaborazione a progetto<sup>54</sup> e poi per legge anche ai contratti di lavoro autonomo dall'art. 9, co. 1, D.L. n. 76/2013; va però precisato che per questi ultimi il regime contributivo e fiscale degli stessi limita la responsabilità solidale solo al corrispettivo.

La conferma di tale opzione interpretativa potrebbe promanare dall'utilizzo dell'espressione «specificata», che è identica a quella che si legge nell'art. 2, co. 1, lett. a), secondo cui non trova applicazione la disposizione del c. 1 alle collaborazioni per le quali gli accordi collettivi nazionali stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale prevedono «discipline specifiche» riguardanti il trattamento economico e normativo<sup>55</sup>, in ragione delle particolare esigenze produttive ed organizzative del relativo settore.

Prima di fissare una conclusione va detto che alla norma sul cambio appalto il legislatore ha agganciato una disposizione che prescinde da tale fenomeno, prevedendo che le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.

Si tratta di un obbligo di informativa, preventiva, la cui violazione, attingendosi all'esperienza che si è formata sull'art. 2112 cod. civ., non dovrebbe incidere sulla legittimità dell'appalto, ma sarebbe sicuramente sanzionabile come comportamento antisindacale.

Se, quindi, si concorda sull'operatività della norma in esame anche nell'area della parasubordinazione è oltremodo opportuno che la contrattazione collettiva ASSOCALL detti una disposizione *ad hoc* in materia di cambio appalto, chiarendo i punti oscuri innanzi evidenziati e prevedendo la continuità di impiego per i collaboratori che cambiano "casacca", a ciò non ostando i costi di tale tutela, vista la non incidenza sul trattamento del collaboratore dell'anzianità di servizio.

In data 30.5.2016 ASSTEL e le tre organizzazioni sindacali di categoria hanno dato attuazione alla previsione legale, riscrivendo l'art. 53 del CCNL TLC e disciplinando la procedura del cambio appalto ovviamente con riferimento ai soli

---

<sup>54</sup> V. circ. INPS n. 106/2012.

<sup>55</sup> Ritiene estremamente generica tale espressione Santoro, 2015, 1167, tanto da ritenerla paradigmatica di «una delega "in bianco" alla contrattazione collettiva».

lavoratori subordinati, in ossequio al principio che “è meglio ignorare che non tutelare”.

Al pari della norma legale quella autonoma disciplina la procedura di consultazione sindacale, in tutto e per tutto mutuata dall’art. 47, L. n. 428/1990<sup>56</sup>.

La continuità occupazionale è garantita per il cambio appalto che abbia ad oggetto la medesima attività presso lo stesso committente e ai lavoratori utilizzati in via continuativa ed esclusiva presso l’appalto nei sei mesi precedenti.

In analogia con quanto previsto nel CCNL Multiservizi<sup>57</sup> possono verificarsi due diverse ipotesi, e cioè un cambio appalto a parità di condizioni contrattuali e di modalità già applicate dal precedente appaltatore o con variazione di entrambe. In questo secondo caso sono consentite variazioni quali il part-time, la riduzione dell’orario di lavoro, il diverso inquadramento o trattamento retributivo, anche inferiore, ma entro certi limiti; il reimpiego dei *team leader* in diverse attività, anche di livello inferiore.

## **7. Il CCNL ASSOCALL- UGL Terziario (Le premesse)**

### **7.1. Obiettivi e impegni comuni**

Gli obiettivi dell’iniziativa negoziale del 2013 vengono esplicitati nella premessa del CCNL ASSOCALL – UGL Terziario, anche se in un certo qual modo palesando una sorta di condizionamento da parte dell’art. 24-*bis*, co. 7, D.L. n. 83/2012, che viene immediatamente richiamato, come se l’unica ragione della negoziazione fosse la determinazione del corrispettivo che consente la deroga prevista da tale norma, ma così non è in quanto già dalla premessa emerge un vero e proprio modello di contrattazione ASSOCALL, che permea l’intero articolato, dal quale è bandito il

---

<sup>56</sup> Ed infatti, la prosecuzione del rapporto può verificarsi in occasione di cambi di appalto che abbiano ad oggetto la medesima attività presso lo stesso committente, con specifici obblighi di comunicazione tra l’azienda uscente e quella subentrante. L’impresa uscente deve dare la notizia del cambio alle organizzazioni territoriali e nazionali ed alla RSU con l’indicazione del numero dei lavoratori e delle modalità di svolgimento della prestazione. L’impresa subentrante deve comunicare alle stesse organizzazioni sindacali che si è aggiudicata il servizio: ciò va effettuato entro i 30 giorni antecedenti l’inizio dell’attività. Le OO.SS. possono chiedere l’esame congiunto entro i 5 giorni successivi alla ricezione della comunicazione alle OO.SS. di subentro. La procedura si intende utilmente esperita entro i 20 giorni dalla sua attivazione e può concludersi con un accordo o un mancato accordo. I lavoratori interessati sono quelli presenti, in via continuativa ed esclusiva, presso l’appalto da almeno 6 mesi precedenti: il passaggio può avvenire sia a parità di condizioni contrattuali e modalità già applicate dal precedente datore o con variazione delle stesse. Il cambiamento delle condizioni può prevedere il ricorso al tempo parziale, alla riduzione dell’orario di lavoro, alla flessibilità nelle giornate lavorative, ai livelli di inquadramento ed ai trattamenti retributivi (non si potrà scendere, in ogni caso, sotto alcuni livelli predefiniti), con possibile adibizione dei c.d. “team leader” ad altre attività operative, con revisione del trattamento economico.

<sup>57</sup> V. l’art. 4 CCNL Multiservizi del 19.12.2007.

“sindacalese” ed ogni norma è funzionale all’obiettivo di fondo perseguito dagli attori negoziali e chiaramente enunciato tra gli “obiettivi e impegni comuni”, e cioè quello di adottare una disciplina organica e chiara per il rapporto dei collaboratori telefonici impiegati nel “pianeta ASSOCALL”.

Tale obiettivo di fondo viene affidato alle seguenti misure:

- a) sostenere la corretta applicazione del contratto in tutte le sedi istituzionali competenti anche al fine di garantire omogenee condizioni di concorrenza per tutte le imprese del settore;
- b) attribuire al contratto la funzione di regolatore principale dei rapporti contrattuali;
- c) favorire processi di sviluppo economico nel settore con creazione di nuova occupazione, scongiurando il fenomeno della delocalizzazione;
- d) intensificare il confronto sindacale sui problemi del settore, improntato ad un sistema di relazioni sindacali collaborativo, al fine di garantire il rispetto delle intese e prevenire eventuali conflitti.

Quindi, un modello contrattuale dinamico e non statico.

Un approccio diverso, con uno sguardo strabicamente orientato al fenomeno delle false collaborazioni, emerge dall’analisi del CCNL sottoscritto da ASSOCONTACT e CGIL-CISL-UIL, ove la prima finalità dedotta in premessa è quella di «evitare abusi che possano mascherare rapporti di lavoro subordinato» e solo secondariamente definire il corrispettivo, in ottemperanza alle indicazioni normative di cui all’art. 63, D.Lgs. n. 276/2003.

Praticamente emerge da quest’ultimo contratto quasi l’ossessione antielusiva, che permea anche la L. n. 92/2012 [art. 1, lett. c)], dando l’impressione che sia stato perso di vista l’art. 35 Cost., come se la tutela del lavoro nelle sue forme e applicazioni possa realizzarsi solo e soltanto attraendo forzosamente qualunque forma di lavoro nell’area del lavoro subordinato, secondo una discutibile visione panlaboristica<sup>58</sup>, invece di conferire una dignità regolativa anche al lavoro parasubordinato, evitando che esso viva all’ombra del lavoro subordinato (ancora una volta meglio ignorare che tutelare).

## ***7.2. Il campo di applicazione del CCNL ASSOCALL***

A *latere datoris* il CCNL 22.7.2013 autolimita il proprio ambito di applicazione alle aziende aderenti all’Associazione “ASSOCALL” che offrono i servizi di cui all’art. 24-bis, D.L. 22.6.2012, n. 83, conv. in L. 7.8.2012, n. 134, a prescindere dal requisito dimensionale dell’azienda e che applicano nei confronti del personale dipendente il contratto collettivo nazionale di lavoro del terziario distribuzione e servizi Confcommercio/Confesercenti.

---

<sup>58</sup> Bano, 2012, 497 ss.

Dalla previsione contrattuale emergono ben quattro condizioni a cui è subordinata, *a latere datoris*, l'applicabilità del CCNL 22.7.2013.

La prima è rappresentata dall'adesione all'ASSOCALL, ribadita nell'Accordo Interconfederale per lo sviluppo delle relazioni sindacali, sottoscritto da ASSOCALL e UGL il 10.4.2015<sup>59</sup>. Ovviamente, in virtù del principio di libertà sindacale, *ex art.* 39 Cost., non può essere interdetta l'applicazione del contratto collettivo, in assenza di adesione all'associazione sindacale stipulante, né l'assenza di quest'ultima può impedire il prodursi degli effetti che la legge ricollega all'applicazione di un determinato contratto collettivo; ne discende che la previsione contenuta nella disposizione dedicata all'ambito di applicazione, secondo cui il contratto collettivo si applica nei confronti delle aziende aderenti ad ASSOCALL vincola le stesse a detta applicazione, ma non impedisce quest'ultima alle aziende non aderenti.

La seconda condizione, attraverso il rinvio che la norma pattizia fa all'art. 24-*bis*, D.L. n. 83/2012, riguarda l'attività svolta, circoscrivendosi il campo di applicazione alle «attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center *outbound*».

Con la norma interpretativa del 2013 si è precisato che l'espressione «vendita diretta di beni e di servizi» si interpreta nel senso di ricomprendere sia le attività di vendita diretta di beni, sia le attività di servizi<sup>60</sup>.

È intervenuto, poi, il Ministero del lavoro che nel fornire indicazioni operative sulla corretta interpretazione dell'art. 24-*bis*, ha precisato che tra le attività di servizi rientrano anche quelle di ricerca di mercato, statistiche e scientifiche, indipendentemente da una contestuale vendita di prodotti o di servizi<sup>61</sup>.

Alla luce dei chiarimenti forniti dal legislatore e dal Ministero del lavoro, è stato stipulato tra ASSOCALL e UGL in data 2.3.2016 un «accordo di interpretazione autentica dell'ambito di applicazione delle professionalità coinvolte» dal CCNL 22.7.2013, in forza del quale si è convenuto che tra l'attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie, devono ricomprendersi altresì le attività di recupero credito telefonico *outbound*, attività di ricerca di mercato e *telemarketing*.

Sostanzialmente coincidente è l'ambito di applicazione del CCNL ASSOCONTACT del 1.8.2013, che ricomprende l'attività di recupero crediti, di agenda presa di appuntamenti e ricerche di mercato svolte con modalità *outbound*.

Sicché, alla luce del quadro normativo innanzi richiamato, come interpretato sia a livello ministeriale, sia a livello pattizio, può convenirsi che l'ambito di applicazione

---

<sup>59</sup> Nella dichiarazione congiunta che precede il testo contrattuale, le parti sottoscrittrici del CCNL affermano che esso «È aperto alla firma per adesione da parte di tutte le organizzazioni, confederazioni autonome datoriali e dei collaboratori del settore che lo ritenessero opportuno (...)».

<sup>60</sup> V. l'art. 7, c. 2-*bis*, D.L. 28.6.2013, n. 76, conv. in L. 9.8.2013, n. 99.

<sup>61</sup> V. circ. Min. Lav. 12.7.2013, n. 12693.

*a latere datoris*, e con specifico riferimento all'attività svolta, del CCNL per i call center *outbound* ricomprenda le seguenti attività tutte svolte in modalità *outbound*:

- a) vendita diretta di beni;
- b) vendita diretta di servizi;
- c) attività di servizi, quali ricerca di mercato, statistiche e scientifiche, indipendentemente da una contestuale vendita di prodotti o di servizi;
- d) attività di recupero credito telefonico;
- e) *telemarketing*;
- f) agenda presa di appuntamenti.

La terza condizione coincide con l'irrilevanza del requisito dimensionale dell'azienda che è stato preso in considerazione dal legislatore solo in relazione al fenomeno della delocalizzazione (*supra*).

La quarta ed ultima condizione aggancia l'applicabilità del CCNL per i collaboratori all'applicazione nei confronti del personale dipendente del contratto collettivo nazionale di lavoro del terziario distribuzione e servizi Confcommercio/Confesercenti.

La *ratio* di tale previsione è rinvenibile nella afferenza dell'attività di call center al settore terziario che, secondo la classificazione delle attività economiche ATECO 2007, rientra nel codice 82.20.000, attribuito alle attività dei call center sia in entrata (*inbound*)<sup>62</sup>, sia in uscita (*outbound*)<sup>63</sup>. Per inciso va detto che sempre secondo la classificazione ATECO 2007, le aziende che svolgono attività di telecomunicazioni (fisse, mobili, satellitari e altre attività di telecomunicazione) rientrano col codice 61 tra i servizi di informazione e comunicazione.

La previsione risulta vieppiù rafforzata dalla recente adesione di ASSOCALL a Confcommercio.

Nel CCNL ASSOCONTACT è contenuta una identica condizione ma verso il CCNL telecomunicazioni (TLC), che contraddice in maniera palese l'appartenenza dei call center sia *inbound*, sia *outbound* al settore terziario.

Ovviamente anche per questa quarta condizione può replicarsi quanto detto a proposito della prima, nel senso che per il principio di libertà sindacale l'adesione ad ASSOCALL non può obbligare l'azienda all'applicazione nei confronti dei dipendenti del CCNL Confcommercio, per cui anche a questo proposito sarebbe opportuno trasformare la condizione in una mera indicazione.

---

<sup>62</sup> Sono tali i call center che rispondono alle chiamate degli utenti tramite operatori, tramite distribuzione automatica delle chiamate, tramite integrazione computer – telefono, sistemi interattivi di risposta a voce, o sistemi simili in grado di ricevere ordini, fornire informazioni sui prodotti, trattare con i clienti per assistenza o reclami.

<sup>63</sup> Sono tali i call center che utilizzano metodi simili per vendere o commercializzare i beni o i servizi a potenziali clienti, intraprendere ricerche di mercato o sondaggi di opinione ed attività simili.

Nella premessa del CCNL ASSOCALL si dichiara che la disciplina dello stesso è utilizzabile non solo dalle aziende del settore call – center in *outsourcing*, ma anche di quelle che, anche in gruppi di imprese, utilizzano sistemi di call – center interni.

A *latere praestatoris*, il CCNL ASSOCALL è destinato ai collaboratori telefonici delle aziende testé richiamate che svolgono le attività innanzi individuate in modalità *outbound*, ai sensi dell’art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, come modificato dall’art. 1, co. 23, L. n. 92/2012 e successivamente, dall’art. 24-*bis*, D.L. n. 83/2012, nel rispetto dei requisiti essenziali per la qualificazione autonoma della prestazione.

Quest’ultima consiste, ai sensi dell’art. 2 del CCNL ASSOCALL, nel rendersi attivo nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l’utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo committente, per raggiungere un risultato finale determinato nei suoi contenuti qualificanti, che il collaboratore stesso assume l’obbligo di eseguire entro un termine prestabilito e con possibilità di autodeterminare il ritmo di lavoro<sup>64</sup>.

## **8. Il contratto collettivo ASSOCALL-UGL e la sua compatibilità con il Jobs Act**

### **8.1. Il contratto collettivo ASSOCALL-UGL e il contesto normativo di riferimento**

Il contratto collettivo nazionale di riferimento per i collaboratori telefonici dei *call center* stipulato il 22.7.2013 da ASSOCALL e UGL-Terziario, nella vigenza della disciplina del lavoro a progetto, deve necessariamente essere sottoposto ad una valutazione di compatibilità con il modificato contesto normativo, a seguito della riforma Renzi (c.d. *Jobs Act*).

Ed infatti, poco dopo la stipula del contratto, la disciplina del lavoro a progetto contenuta negli artt. da 61 a 69 del D.Lgs. n. 276/2003, come modificati dalla L. n. 92/2012, c.d. riforma Fornero, è stata nuovamente novellata a testimonianza della delicatezza della materia e delle sue implicazioni così difficili da governare [cfr. art. 7, co. 2, lett. c), D.L. 76/2013, conv. in L. n. 99/2013, c.d. decreto Letta]. Il testo così emendato è rimasto in vigore dal 23.8.2013 al 24.6.2015, cioè fino alla soppressione di tale tipologia contrattuale da parte del D.Lgs. n. 81/2015 (art. 52), uno dei decreti legislativi emanati in forza della Legge delega n. 183/2014, c.d. *Jobs Act*.

Il D.lgs. n. 81 cit. nell’abrogare le disposizioni di cui agli articoli da 61 a 69-bis del D.Lgs. n. 276/2003 (che continuano ad applicarsi esclusivamente per la regolazione dei contratti già in essere alla data del 25.6.2015, data di entrata in vigore del D.Lgs. n. 81), da un lato, conferma la vigenza dell’art. 409 cod. proc. civ. e dall’altro con una disposizione niente affatto chiara, prevede che «*a far data dal 1°*

---

<sup>64</sup> Circ. Min. Lav. n. 17/2006 e n. 14/2013.

*gennaio 2016, si applica la disciplina del rapporto di lavoro subordinato anche ai rapporti di collaborazione che si concretano in prestazioni di lavoro esclusivamente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente anche con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro»,* così tipizzando la categoria delle “collaborazioni continuative etero-organizzate”.

Al fine di governare a livello normativo il periodo transitorio di passaggio dalla vecchia alla nuova disciplina, ASSOCALL e UGL-Terziario in data 6.7.2015 hanno stipulato un accordo di armonizzazione e transizione, in attesa della predisposizione di un articolato conformato al mutato quadro normativo.

Le parti hanno quindi stabilito che la disciplina del contratto collettivo relativa al lavoro a progetto deve intendersi riferita ai contratti di collaborazione coordinata e continuativa e ogni qual volta nel contratto collettivo si fa riferimento ai contratti di collaborazione nella modalità a progetto, detta tipologia dovrà intendersi sostituita dal contratto di collaborazione coordinata e continuativa.

## **8.2. Le co.co.org. e le co.co.a.org.**

L'art. 2 del D.Lgs. n. 81/2015 ha sostanzialmente eliminato l'ibrido venutosi a creare con la riforma Biagi che prevedeva una tutela “parasubordinata” per lavoratori comunque autonomi. Lo statuto protettivo dei lavoratori a progetto, per definizione non subordinati *ex artt.* 61 e 69 del D.Lgs. n. 276/2003, era declinato negli artt. da 62 a 68 del medesimo decreto e modellato sulla falsa riga del lavoro subordinato (basti pensare all'evoluzione che ha riguardato l'art. 63 sul corrispettivo).

Il D.Lgs. n. 81/2015 ha abrogato il contratto di lavoro a progetto e il connesso statuto protettivo e ha optato per una soluzione diversa e dicotomica: le “collaborazioni continuative esclusivamente personali organizzate dal committente” - d'ora in poi co.co.org. nel senso di “collaborazioni continuative organizzate”-ricevono la tutela del lavoro subordinato, mentre le “altre” collaborazioni vengono ricondotte nel loro alveo naturale, cioè quello del lavoro autonomo per il quale la legge non prevede al momento tutele specifiche, sebbene non possa essere trascurato il fatto che a breve lo scenario normativo muterà visto che è in discussione al Senato il D.D.L. n. S/2233/2016 «*Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato*», per brevità chiamato “d.d.l. sul lavoro autonomo e sul lavoro agile”.

Nel citato D.D.L. si ripropone un articolato statuto protettivo per i lavoratori autonomi e si prevede altresì una modifica dell'art. 409 cod. proc. civ. con l'inserimento di una definizione di “collaborazione coordinata” che pare fare da controcanto a quella di co.co.org. di cui all'art. 2, D.Lgs. n. 81/2015.

Si legge infatti nell'art. 12 del D.D.L. cit. che «*la collaborazione si intende*

*coordinata quando, nel rispetto delle modalità di coordinamento stabilite di comune accordo dalle parti, il collaboratore organizza autonomamente l'attività lavorativa»,* così identificandosi la fattispecie delle “collaborazioni coordinate autonomamente organizzate”, che per comodità si può definire “co.co.a.org.”.

La citata definizione pur non dotata, per ora, di forza di legge, comunque può essere utilizzata, anche con riferimento all'art. 2 cit., costituendo l'opposto della fattispecie richiamata nel co. 1.

In definitiva, il legislatore sembra aver voluto dividere il mondo della parasubordinazione in due sottospecie con effetti sulla disciplina applicabile profondamente diversi:

1) alle “collaborazioni continuative organizzate”, co.co.org., si applica la disciplina del rapporto di lavoro subordinato, salvi i casi espressamente esclusi dalla legge, elencati alle lettere da a) a d) del co. 2 dell'art. 2 D.Lgs. n. 81/2015;

2) alle “collaborazioni coordinate autonomamente organizzate”, co.co.a.org., si applicano gli artt. da 2222 a 2238 cod. civ. oltre alle disposizioni di cui al titolo I del D.D.L. n. S/2233/2016 se e in quanto lo stesso sarà approvato dal Parlamento.

### **8.3. Le modalità del coordinamento: lo spartiacque tra co.co.org. e co.co.a.org.**

Nell'ipotesi *sub* 1 devono quindi essere ravvisabili modalità di esecuzione della prestazione organizzate dal committente anche con riferimento al tempo e al luogo; nell'ipotesi *sub* 2 tali modalità devono essere totalmente assenti, dovendo, al contrario, ricorrere una organizzazione totalmente autonoma dell'attività lavorativa, seppur nel rispetto delle modalità di coordinamento stabilite di comune accordo tra le parti.

La riconducibilità ad una o all'altra delle due fattispecie è dettata, quindi, dalle modalità di coordinamento, posto che tale requisito è imprescindibile per entrambe, dovendo il collaboratore sempre rapportarsi al committente ed al suo contesto organizzativo, oltre che alle esigenze della produzione e all'oggetto dell'incarico.

Se il coordinamento si traduce in un condizionamento nelle modalità di esecuzione della prestazione del collaboratore (luogo e orario sono soltanto due ipotesi tipizzate, visto che il legislatore ha scritto «anche») allora diventa “etero-organizzazione”, così comprimendosi l'autonomia del collaboratore, con conseguente applicazione della disciplina del lavoro subordinato, pur senza che sussista, *ex art.* 2094 cod. civ., una etero-direzione in senso tecnico.

Nel caso opposto, cioè se il coordinamento non risulta mai imposto o condizionato dal committente, cioè non incide sulle modalità di svolgimento dell'attività dedotta nel contratto in quanto organizzata in autonomia dal collaboratore, seppur nel rispetto delle modalità stabilite di comune accordo, allora si resta nell'area del lavoro autonomo continuativo disciplinato, al momento,

esclusivamente dal codice civile (titolo III del libro IV), salvo qualche tutela specifica che il legislatore o la giurisprudenza hanno esteso ai lavoratori parasubordinati (es. maternità, malattia, solidarietà in caso di appalto, ..., v. *supra* § 6 e *infra* §§ 15.7 – 15.10).

### **9. Il rapporto di lavoro dei collaboratori telefonici dei call center: co.co.org. o co.co.a.org.?**

Il contratto collettivo ASSOCALL-UGL-Terziario 22.7.2013 disciplina il rapporto di lavoro dei collaboratori telefonici dei *call center* che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad essa connesse ed accessorie in modalità *outbound*, nel rispetto dei requisiti essenziali per la qualificazione autonoma della prestazione.

L'art. 2 del contratto collettivo citato è completamente declinato in modo da sintonizzare la natura dell'incarico e l'oggetto del contratto con la disciplina (ormai abrogata) del lavoro a progetto e con le interpretazioni di tali disposizioni fornite dal Ministero del lavoro con le sue circolari (nn. 17/2006 e 14/2013).

Dall'analisi della norma pattizia si possono evincere gli elementi caratterizzanti l'espletamento della prestazione, e cioè le modalità di esecuzione della stessa, anche con riferimento al "fattore" coordinamento con il committente.

Si legge che:

1. «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 per raggiungere un risultato finale determinato nei suoi contenuti qualificanti che il collaboratore stesso assume l'obbligo di eseguire entro un termine prestabilito e con possibilità di autodeterminare il ritmo di lavoro»;
2. «il progetto dovrà essere individuato con riferimento ad una specifica e singola "campagna" la cui durata costituisce il necessario termine esterno massimo di riferimento per la durata stessa del contratto».

Nel successivo art. 3 si precisa che:

- A. «il collaboratore cui è assegnato l'incarico di compiere le operazioni telefoniche innanzi descritte, può essere considerato autonomo alla condizione essenziale che lo stesso possa unilateralmente e discrezionalmente determinare, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa»;
- B. «Ciò implica che il collaboratore non può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, anche se all'interno di fasce orarie prestabilite»;

- C. «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»;
- D. «Da un punto di vista organizzativo ne consegue che l'assenza non deve mai essere giustificata e la presenza non può mai essere imposta né potrà comportare contestazioni di qualsiasi natura nei confronti del collaboratore»;
- E. «Sia il committente sia il collaboratore potranno chiedere di verificare congiuntamente, in eventuali riunioni presso la sede del committente, i progressivi risultati registrati nell'attività svolta, di analizzare la documentazione raccolta e di elaborare i dati».

L'art. 4 esplicita le forme consentite di coordinamento disponendo che:

- I. «il fondamentale requisito dell'autonomia può essere contemperato con le esigenze di coordinamento della prestazione con l'organizzazione produttiva dell'azienda»;
- II. «a tal fine, nell'ambito della specifica operatività dei call center possono rientrare tra le forme di coordinamento:
- III. «a) la previsione concordata di fasce orarie nelle quali il collaboratore deve poter agire con l'autonomia sopra specificata. Le fasce orarie individuate per iscritto nel contratto non possono essere unilateralmente modificate dal committente né questo può assegnare il collaboratore ad una determinata fascia oraria senza il suo preventivo consenso»;
- IV. «la previsione concordata di un numero predeterminato di giornate di informazione finalizzate all'aggiornamento professionale del collaboratore. La collocazione di tali giornate di informazione deve essere concordata nel corso di svolgimento della prestazione e non unilateralmente imposta dall'azienda»;
- V. «la previsione concordata della presenza di un assistente di sala la cui attività può consistere nel fornire assistenza tecnica al collaboratore»;
- VI. «la previsione concordata di un determinato sistema operativo utile per l'esecuzione della prestazione»;
- VII. «è in ogni caso escluso sia l'esercizio del potere disciplinare che l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute».

Altri elementi utili possono essere reperiti nell'art. 6, che, occupandosi del luogo della prestazione e degli strumenti a disposizione del collaboratore, dispone che:

- a) «il committente dovrà indicare nel contratto individuale la sede dei propri uffici nella quale il collaboratore potrà svolgere la propria prestazione, senza alcun vincolo di orario, scegliendo liberamente le fasce in cui la prestazione potrà essere resa, mettendo a disposizione una postazione informatica, il telefono ed eventuali appositi software»;

- b) «la sede di lavoro potrà anche essere il domicilio del collaboratore o altro luogo a disposizione dello stesso (modalità outsourcing), in base agli accordi da definirsi tra le parti sottoscrittrici del presente contratto collettivo».

Dunque, all'avvio della collaborazione il lavoratore sceglierà la sede di svolgimento della stessa, potendo optare per quella aziendale, con gli strumenti tecnici messi a sua disposizione ("*freelance indoor teleworker*"), ovvero operando da casa o da un centro specializzato, qualora fosse dotato di strumenti e capacità tecnologiche idonee alla esecuzione della prestazione ("*freelance outdoor teleworker*"). Tale modalità di organizzazione del lavoro, con riferimento al luogo, viene corroborata dalla previsione da un lato di un corrispettivo da versarsi dal collaboratore al committente per l'utilizzo delle attrezzature aziendali, e dall'altro lato di una penale a carico del collaboratore e a favore del committente per il mancato utilizzo della prestazione prenotata che lo ha precluso ad un altro collaboratore, anche in relazione alla fascia oraria prescelta.

Anche l'art. 10 sulla durata è significativo, essendosi previsto che «la durata è legata al progetto e pertanto il rapporto di estinguerà al momento della realizzazione dello stesso, senza alcuna formalità. Sono fatte salve eventuali proroghe...».

Dalle norme sopra riportate emerge che il rapporto di collaborazione tratteggiato nel contratto collettivo è sicuramente riconducibile alla co.co.a.org. per la presenza di fattori quali:

- possibilità di autodeterminare il ritmo di lavoro (art. 2);
- possibilità di determinare unilateralmente e discrezionalmente, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa (art. 3);
- rimessione al collaboratore della scelta delle fasce orarie (art. 3)
- presenza di forme concordate di coordinamento, anche temporale, della prestazione (art. 3);
- messa a disposizione da parte della committente di una postazione informatica, telefono ed eventuali appositi *software* con facoltà accordata al collaboratore di avvalersene previo corrispettivo da versarsi al committente (art. 6).

La presenza nei contratti individuali di collaborazione di elementi quali l'imposizione dello svolgimento della prestazione nei locali della sede del committente e l'imposizione di fasce orarie prestabilite in cui svolgere la prestazione (seppur senza un vincolo stringente di orario), stante l'art. 2 del D.Lgs. n. 81/2015, ricondurrebbe tali collaborazioni, così delineate, nell'area delle **co.co.org.** e quindi richiederebbe l'intervento di un contratto collettivo nazionale stipulato dalle associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale per poter accedere alla deroga prevista dal c. 2, lett. a).

## **10. Proposta per una revisione del contratto collettivo**

Nell'opera di revisione e di adattamento al mutato contesto normativo del contratto collettivo ASSOCALL e UGL-Terziario, queste ultime devono avere ben presente che le indicazioni contenute nel medesimo svolgono la funzione di fornire agli operatori e ai collaboratori le linee guida per la successiva stesura dei contratti individuali e per il concreto svolgimento dei rapporti di lavoro.

A tal fine sarebbe auspicabile dettare delle indicazioni utili sia nell'ipotesi in cui le parti individuali (call center e collaboratore telefonico) abbiano scelto di ricondurre il loro rapporto di lavoro ad una co.co.org. sia, nella diversa ipotesi, in cui sia privilegiata la scelta di una co.co.a.org.

Si potrebbe pensare ad una disposizione del seguente tenore:

**«Art. 1 – Natura delle collaborazioni nei call center.**

**1. Il rapporto di lavoro dei collaboratori telefonici dei call center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie in modalità outbound può essere riconducibile:**

**a) ad un contratto di collaborazione che si concreta in prestazioni di lavoro esclusivamente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente anche con riferimento ai tempi e al luogo;**

**b) ad un contratto di collaborazione che si concreta in una prestazione di opera continuativa e coordinata, prevalentemente personale, anche se non a carattere subordinato, in cui il collaboratore organizza autonomamente l'attività lavorativa, seppur nel rispetto delle modalità di coordinamento stabilite di comune accordo dalle parti.**

**2. L'opzione tra le due fattispecie contrattuali sopra indicate è rimessa alla libera determinazione delle parti individuali».**

## **11. Linee guida sulle co.co.a.org.**

Nel caso in cui le parti liberamente scelgano di impostare il rapporto di lavoro secondo la fattispecie che per comodità espositiva abbiamo chiamato co.co.a.org., per la disciplina del rapporto si applicheranno gli artt. 2222 e ss. cod. civ., oltre, se approvato, le disposizioni contenute nel D.D.L. n. S/2233/2016.

Per aiutare le parti ad impostare correttamente il rapporto secondo il modello del lavoro autonomo, seppur continuativo e coordinato, sarebbe opportuno creare nel contratto collettivo un *vademecum* contenente alcune previsioni essenziali in modo da consentire alle parti di comprendere quali sono i confini tra le due fattispecie e quali le implicazioni di tale scelta.

Innanzitutto andrebbero chiariti i requisiti della fattispecie, anche utilizzando il D.D.L. n. S/2233/2016.

Si potrebbe pensare ad una disposizione del seguente tenore:

**«Art. 2 — Le collaborazioni coordinate autonomamente organizzate (co.co.a.org.).**

**1. Nel caso in cui il contratto di collaborazione si concreti in una prestazione di opera continuativa e coordinata, prevalentemente personale, anche se non a carattere subordinato, in cui il collaboratore organizza autonomamente l'attività lavorativa, seppur nel rispetto delle modalità di coordinamento stabilite di comune accordo dalle parti, il rapporto di collaborazione è disciplinato dagli artt. da 2222 a 2238 cod. civ. e dall'art. 409, n. 3, cod. proc. civ.**

**2. Si ha autonomia organizzativa del collaboratore quando il servizio oggetto del contratto è gestito autonomamente dal collaboratore in funzione del risultato concordato e le modalità di esecuzione della prestazione sono autonomamente determinate dal lavoratore anche con riferimento ai tempi e al luogo.**

**3. Sono incompatibili con l'autonomia organizzativa del collaboratore la previsione di un vincolo di orario entro cui svolgere la prestazione e di luogo nella quale svolgerla, nonché il controllo sul ritmo e sui tempi di lavoro.**

**4. Sono compatibili con l'autonomia organizzativa modalità di coordinamento stabilite di comune accordo quando si rendono necessarie in ragione dell'oggetto del contratto di collaborazione e sono quindi connesse con il servizio che il collaboratore di obbliga a prestare.»**

### **11.1. Bozza di contratto di co.co.a.org.**

Per agevolare il corretto utilizzo della tipologia contrattuale delle collaborazioni coordinate autonomamente organizzate è auspicabile prevedere in appendice al contratto collettivo alcuni “format” contrattuali.

La co.co.a.org., come abbiamo sopra già evidenziato, si caratterizza per l'assenza di tutti gli elementi tipici sia della etero-direzione sia della etero-organizzazione.

Il legislatore, infatti, con l'art. 2, D.Lgs. n. 81/2015 ha sostanzialmente giuridificato quell'orientamento giurisprudenziale che riteneva sufficiente l'etero organizzazione per qualificare un rapporto come subordinato, facendo prevalere gli indici presuntivi tipici del metodo c.d. tipologico (luogo, orario, rischio, metodo di pagamento del compenso, ...) nella ricerca della perfetta coincidenza tra fattispecie concreta e fattispecie astratta, secondo il più corretto metodo sussuntivo.

Perché si possa correttamente configurare una co.co.a.org. non devono quindi essere presenti quegli elementi tipici della etero-direzione ed etero-organizzazione, dovendosi piuttosto ravvisare gli elementi tipici del lavoro autonomo puro.

L'autonomia della collaborazione deve connotare anche la fase genetica del rapporto, nel senso che il contatto prodromico alla sua instaurazione (selezione) è invertito rispetto alla tradizionale dinamica del rapporto di lavoro subordinato, in

quanto è il collaboratore che decide, all'esito della selezione e dell'informativa ricevuta, se avviare o meno l'attività di collaborazione. Concordato l'avvio della collaborazione in sede di regolamentazione delle condizioni contrattuali non deve quindi essere previsto un vincolo di orario di nessun genere, ma certamente possono essere indicate fasce orarie in cui eseguire la prestazione quando si rendono necessarie in ragione dell'oggetto del contratto, della natura del servizio e del coordinamento essenziale con il committente.

Il luogo di svolgimento della prestazione deve essere rimesso alla libera scelta del collaboratore (si rinvia sul punto a quanto già detto innanzi).

Il potere di controllo del committente deve esplicarsi non secondo la classica dinamica del rapporto di lavoro subordinato, ma secondo la diversa logica del lavoro autonomo.

Si ricorda quando disposto dall'art. 2224 cod. civ.: «Se il prestatore d'opera non procede all'esecuzione dell'opera secondo le condizioni stabilite dal contratto e a regola d'arte, il committente può fissare un congruo termine, entro il quale il prestatore d'opera deve conformarsi a tali condizioni. [II]. Trascorso inutilmente il termine fissato, il committente può recedere dal contratto, salvo il diritto al risarcimento dei danni.».

Il committente non è quindi nemmeno titolare di un potere disciplinare nei confronti del collaboratore, e nel caso in cui verifichi una non corretta esecuzione del servizio da parte del collaboratore, dopo aver intimato a quest'ultimo di provvedere al corretto adempimento, può recedere dal contratto.

Ai sensi dell'art. 2232 cod. civ. «[I]. *Il prestatore d'opera deve eseguire personalmente l'incarico assunto. Può tuttavia valersi, sotto la propria direzione e responsabilità, di sostituti e ausiliari [1228], se la collaborazione di altri è consentita dal contratto o dagli usi e non è incompatibile con l'oggetto della prestazione [1717]*».

Non va dimenticato che ai sensi dell'art. 409, n. 3, cod. proc. civ. la collaborazione deve essere prevalentemente personale, ma non esclusivamente personale e pertanto è in astratto compatibile con tale disposizione anche l'utilizzo, da parte del collaboratore, di sostituti e ausiliari, purché ciò non sia espressamente escluso dal contratto e sia compatibile con l'oggetto della prestazione.

Nel caso specifico dei collaboratori telefonici dei call center mi pare che non sia ravvisabile una incompatibilità *a priori*, anzi, visto il tipo di attività, si può affermare che il collaboratore che si avvale, sebbene marginalmente, di sostituti e ausiliari, afferma con maggior forza la sua autonomia organizzativa. Ovviamente, in tal caso, sarà il collaboratore a dover gestire il rapporto di lavoro che lo lega ai sostituti e/o ausiliari delle cui prestazioni il primo si è avvalso.

Quanto al corrispettivo, si applica l'art. 2225 cod. civ. che dispone: «Il corrispettivo, se non è convenuto dalle parti e non può essere determinato secondo le tariffe professionali o gli usi, è stabilito dal giudice in relazione al risultato ottenuto e

al lavoro normalmente necessario per ottenerlo [1657, 1709, 1755]». Su questo profilo si svilupperà più innanzi una riflessione *ad hoc*, ma sin da ora può affermarsi che il meccanismo di remunerazione concordata a livello collettivo nel 2013 appare perfettamente sintonico con la previsione codicistica.

In merito al recesso, l'art. 2237 cod. civ. dispone che «[I]. Il cliente può recedere dal contratto, rimborsando al prestatore d'opera le spese sostenute e pagando il compenso per l'opera svolta. [II]. Il prestatore d'opera può recedere dal contratto per giusta causa. In tal caso egli ha diritto al rimborso delle spese fatte e al compenso per l'opera svolta, da determinarsi con riguardo al risultato utile che ne sia derivato al cliente. [III]. Il recesso del prestatore d'opera deve essere esercitato in modo da evitare pregiudizio al cliente».

Possono certamente essere inserite nel contratto individuale disposizioni aggiuntive che prevedano, ad esempio, un preavviso ovvero una tipizzazione di inadempimenti che le parti considerano riconducibili alla nozione di giusta causa prevista dalla norma citata.

Va anche prevista una tutela, benché minima in ragione della tipologia contrattuale, della malattia e della maternità.

**BOZZA DI CONTRATTO DI COLLABORAZIONE COORDINATA  
AUTONOMAMENTE ORGANIZZATA AI SENSI DEGLI ARTT. DA 2222 A  
2238 COD. CIV. E 409, N. 3, COD. PROC. CIV.**

La società \_\_\_\_\_, con sede legale in \_\_\_\_\_, P.IVA \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_, in persona del suo legale rappresentante \_\_\_\_\_, d'ora in poi **COMMITTENTE**,  
e  
il/la sig./ra \_\_\_\_\_, nato/a \_\_\_\_\_, residente in \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_, d'ora in poi **COLLABORATORE**,

stipulano

un **CONTRATTO DI COLLABORAZIONE COORDINATA AUTONOMAMENTE ORGANIZZATA AI SENSI DEGLI ARTT. DA 2222 A 2238 COD. CIV. E 409, N. 3, COD. PROC. CIV.** alle seguenti condizioni:

**OGGETTO DEL CONTRATTO:** il collaboratore si obbliga a svolgere attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie, contattando telefonicamente l'utenza di un prodotto o servizio con riferimento a: indicare con precisione: 1) una specifica campagna, cioè una tipologia di servizio ed il periodo entro il quale il servizio deve essere necessariamente svolto; 2) la tipologia di clientela/utenza da contattare; 3) l'attività specificamente richiesta al collaboratore nell'ambito di tale campagna.

**DURATA:** il termine va collegato alla specifica campagna oggetto del contratto e deve essere determinato o determinabile. Il contratto si risolve automaticamente alla scadenza ovvero al raggiungimento del risultato, se antecedente alla scadenza concordata. Il contratto può essere prorogato ove altrettanto avvenga per la campagna.

**MODALITA' DI COORDINAMENTO CON IL COMMITTENTE:** la natura della campagna ovvero dei beni e servizi venduti possono imporre la previsione di fasce orarie specifiche in cui la prestazione deve essere resa in ragione della peculiarità del tipo di utenza da contattare e degli orari del probabile reperimento di tale utenza; possono anche essere specificamente previste altre modalità di coordinamento con il committente necessarie in relazione all'oggetto del contratto.

**LUOGO:** il luogo di esecuzione della prestazione è rimesso alla libera scelta del collaboratore che potrà svolgere la prestazione presso la sede aziendale, con gli strumenti tecnici messi a sua disposizione ("*freelance indoor teleworker*"), corrispondendo al committente un corrispettivo, ovvero operando da casa o da un centro specializzato ove dotato di strumenti e capacità tecnologiche idonee alla esecuzione della prestazione ("*freelance outdoor teleworker*").

**DISPOSITIVI PER L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE:** il collaboratore dichiara di essere in possesso dei dispositivi necessari per rendere in completa autonomia la prestazione oggetto del contratto, ovvero di volersi avvalere di quelli del committente, previo corrispettivo da concordarsi.

**RECESSO ANTE TEMPUS:** Ciascuna parte può recedere dal contratto prima della scadenza originariamente concordata nel caso in cui ravvisi gli estremi del gravissimo inadempimento dell'altra parte.

In ogni caso il collaboratore ha diritto al rimborso delle spese fatte e al compenso per l'opera svolta fino a tale momento.

Il committente può recedere dal contratto per gravi inadempienze contrattuali; per la commissione di reati riconducibili all'esecuzione della prestazione d'opera (es. violazioni della normativa sulla *privacy*); per danneggiamento, furto dei beni aziendali, ovvero per uso improprio personale degli stessi; per eventuali attivazioni o vendite di prodotti o servizi non richiesti dal committente; per inidoneità professionale del collaboratore che renda impossibile la realizzazione dell'obiettivo/finalità sottostante all'incarico conferito.

Il collaboratore può recedere *ante tempus* e senza motivo dando al committente un preavviso di almeno \_\_\_\_\_ giorni; in ogni caso il recesso del collaboratore deve essere esercitato in modo da evitare pregiudizio al committente.

**GRAVIDANZA, MALATTIA, INFORTUNIO:**

La gravidanza, la malattia e l'infortunio del collaboratore non rappresentano cause automatiche di estinzione del rapporto, né configurano un inadempimento contrattuale.

Solo a richiesta del collaboratore la gravidanza e la malattia determinano la sospensione del contratto, senza che ciò comporti oneri per il committente.

Salva diversa previsione, in caso di gravidanza e malattia la sospensione del rapporto non comporta una proroga della durata del contratto, che si estingue comunque alla scadenza.

**CORRISPETTIVO:**

Il corrispettivo per i "contatti utili", cioè quelli di durata superiore a 60 secondi con un risultato di lavorazione definitivo con esito positivo o negativo, è quello previsto dal CCNL ASSOCALL – UGL Terziario; il corrispettivo per i "contatti positivi", cioè quelli che conducono alla conclusione di un contratto è subordinato alla conferma da parte dell'utente; ove quest'ultimo negasse l'interesse alla stipula del contratto, il collaboratore riverserà il compenso già percepito con l'addebito di una penale a determinarsi in base a quella irrogata dal cliente al committente.

**OBBLIGO DI RISERVATEZZA:** per tutta la durata del rapporto il collaboratore si impegna al più scrupoloso riserbo e segreto professionale su qualsiasi dato o informazione di cui verrà a conoscenza ed, in particolare, nei riguardi di società concorrenti.

**12. Le co.co.org. ex lett. a) dell'art. 2, co. 2, D.Lgs. n. 81/2015.**

Nel caso in cui le parti individuali liberamente scelgano di impostare il rapporto di lavoro secondo la fattispecie che per comodità espositiva abbiamo chiamato co.co.org., ai sensi dell'art. 2, D.Lgs. n. 81/2015 la disciplina del rapporto ai sensi del co. 1, è quella del lavoro subordinato, salvo le deroghe previste dal successivo co. 2.

Infatti, il co. 2 dell'art. 2 prevede una deroga alla regola dell'equiparazione al lavoro subordinato articolata in una serie di casi diversi tra loro<sup>65</sup>; si legge che: «la disposizione di cui al comma 1 non trova applicazione con riferimento: a) alle collaborazioni per le quali gli accordi collettivi nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale prevedono discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore; b) alle collaborazioni prestate nell'esercizio di professioni intellettuali per le quali è

---

<sup>65</sup> Secondo Santoro, 2015, 1166, «La legge prevede, così, una deroga affidata alla contrattazione collettiva che si innesta nel consolidato modello di integrazione funzionale tra le due fonti di disciplina dei rapporti di lavoro. In estrema sintesi, il fenomeno si caratterizza per la funzione regolamentare che la legge affida alla contrattazione collettiva in materie ordinariamente riservate alla fonte primaria».

necessaria l'iscrizione in appositi albi professionali; c) alle attività prestate nell'esercizio della loro funzione dai componenti degli organi di amministrazione e controllo delle società e dai partecipanti a collegi e commissioni; d) alle collaborazioni rese a fini istituzionali in favore delle associazioni e società sportive dilettantistiche affiliate alle federazioni sportive nazionali, alle discipline sportive associate e agli enti di promozione sportiva riconosciuti dal C.O.N.I., come individuati e disciplinati dall'articolo 90 della legge 27 dicembre 2002, n. 289.»

Con riguardo alle ipotesi derogatorie sopra menzionate va fatta una distinzione tra quella contenuta nella lett. a) e quelle contenute nelle lett. b), c) e d).

Nel primo caso l'eccezione serve a rafforzare l'interpretazione che le co.co.org. non modificano, in senso espansivo<sup>66</sup>, l'area della subordinazione ma restano nell'area del lavoro parasubordinato, assimilato quanto alla disciplina al rapporto al lavoro subordinato. Se fosse vero che le co.co.org. abbiano provocato un allargamento della fattispecie dell'art. 2094 cod. civ., allora la contrattazione collettiva non potrebbe disporre liberamente delle tutele per tali lavoratori senza alcun tipo di limite, costituendo ciò violazione dei principi generali in tema di inderogabilità delle norme poste a tutela del lavoratore subordinato, indisponibilità dei diritti del lavoratore e probabilmente violazione dell'art. 3 Cost., per irragionevolezza della disparità di trattamento con il lavoro etero-diretto; si consentirebbe in tale caso una deroga alle norme di legge addirittura più ampia di quella consentita dall'art. 8 del D.L. n. 138/2011 convertito nella L. n. 148/2011 (c.d. contratti di prossimità).

È ragionevole, quindi, concludere che le co.co.org. non perdono la loro natura di lavoro autonomo parasubordinato e non allargano l'area della subordinazione<sup>67</sup>; conseguentemente appare conforme all'art. 3 Cost. che «gli accordi collettivi nazionali» stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale prevedano «discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore».

Certamente l'utilizzazione dell'espressione “*accordi collettivi nazionali*”, al posto di “*contratti collettivi*”, non è affatto casuale in quanto con essa il legislatore non vuol far riferimento ai contratti collettivi nazionali dei lavoratori subordinati ma a quelli dei lavoratori parasubordinati che vengono convenzionalmente indicati proprio attraverso la suddetta espressione. Ad avvalorare questa lettura soccorre anche l'aggettivo «*nazionali*»: infatti, se il termine «*accordi*» viene a volte utilizzato con riferimento alla contrattazione di livello aziendale per i subordinati, viceversa non esistono (a quanto consta) «*accordi collettivi nazionali*» per lavoratori dipendenti, ma esistono per i lavoratori parasubordinati, ad esempio per i collaboratori telefonici dei

---

<sup>66</sup> V. in tal senso v. Perulli, 2016, spec. 37 ss.

<sup>67</sup> Così Ferraro, 2016, 332.

call center.

L'ipotesi di cui all'art. 2, co. 2, lett. a), conferma dunque la tesi che con il co. 1 del medesimo articolo, non si sia voluto riqualificare la fattispecie ma solo individuare la disciplina applicabile che è quella del lavoro subordinato<sup>68</sup>, salvo diversa previsione degli accordi collettivi nazionali, trattandosi comunque di disciplina migliorativa rispetto a quella davvero scarna applicabile al lavoro autonomo parasubordinato non etero-organizzato, cioè alle co.co.a.org., e quindi senza che si pongano problemi di inderogabilità delle norme o indisponibilità dei diritti e nemmeno di parità di trattamento *ex art. 3 Cost.*, potendosi piuttosto configurare una valorizzazione dell'autonomia contrattuale (*ex art. 1322 cod. civ.*) che comunque nel corso degli anni ha prodotto alcuni accordi collettivi per i parasubordinati, come quelli del settore dei call center<sup>69</sup>.

Le associazioni sindacali vengono quindi autorizzate a disapplicare la normativa che regola il rapporto di lavoro subordinato se sussistono determinati presupposti:

1) le collaborazioni oggetto dell'intervento devono essere le co.co.org. di cui al co. 1;

2) le «*associazioni sindacali*» stipulanti devono essere «*comparativamente più rappresentative sul piano nazionale*»;

3) la deroga deve essere giustificata da particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore, che quindi vanno esplicitate;

4) l'alternativa alla disciplina legale deve essere una disciplina specifica riguardante il trattamento economico, ma anche quello normativo, quindi non solo una tutela economica con riferimento al compenso minimo, come era per l'art. 63 del D.Lgs. n. 276/2003, ma con la previsione anche di tutele sul piano normativo.

Il potere demandato ai sindacati nella ideazione di uno statuto protettivo alternativo a quello legale è davvero ampio, pur dovendosi evidenziare che la selezione dei contraenti, la necessaria giustificazione dell'intervento della normazione autonoma e il fatto che la disciplina contrattuale debba essere specifica e riguardare il trattamento economico e normativo, fanno dedurre che il legislatore abbia voluto porre dei limiti ben chiari, anche di carattere sostanziale, all'autonomia sindacale, con l'obiettivo di fornire una maggior tutela ai collaboratori.

---

<sup>68</sup> In modo ancor più *tranchant* Tosi (2016, 648), sostiene che «l'art. 2, comma 1, del d.lgs. n. 81/2015, malgrado la sua formulazione in termini precettivi, è privo di efficacia propriamente normativa. Al più, esso si risolve in un intervento di sostegno, a latere dell'art. 2094 c.c., dell'approccio pragmatico della giurisprudenza improntato alla prudente valutazione della ricorrenza nel caso concreto degli indici della soggezione del lavoratore ad un pieno potere organizzativo del datore di lavoro».

<sup>69</sup> Così Filì, 2015, spec. 1098-1099.

### **13. Le «associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale»**

Al fine di chiarire quali sono i soggetti sindacali che possono stipulare «*accordi collettivi nazionali*» in deroga al co. 1 dell'art. 2, D.Lgs. n. 81/2015, va fatta questa osservazione: all'art. 2, co. 1, lett. a), l'espressione «*associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale*» potrebbe essere interpretata in due modi: come riferita solo alle associazioni sindacali dei lavoratori ovvero come ricomprensiva anche le associazioni datoriali.

Comprendere l'esatta portata semantica dell'espressione non è di poco conto visto il requisito della maggiore rappresentatività comparata che viene preteso dalla disposizione per poter accedere alla deroga *ex* lett. a); in altre parole, è importante chiarire se ad essere comparativamente più rappresentativi devono essere solo i sindacati dei lavoratori ovvero anche le associazioni datoriali stipulanti.

Dalla lettura della norma in combinato disposto con le altre contenute nel medesimo decreto legislativo, si evince inequivocabilmente come il requisito della maggiore rappresentatività comparata sia necessario solo per il/i sindacato/i dei lavoratori e non anche per quello dei datori di lavoro.

A tal fine ricordiamo che:

- **l'art. 36 D.Lgs. n. 81/2015** distingue tra «associazione dei datori di lavoro» e «associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale»;
- **gli artt. 45 e 46** fanno riferimento alle «associazioni territoriali dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative sul piano nazionale».

Lo stesso **art. 51**, rubricato «*Norme di rinvio ai contratti collettivi*», dispone che:

«1. Salvo diversa previsione, ai fini del presente decreto, per contratti collettivi si intendono i contratti collettivi nazionali, territoriali o aziendali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e i contratti collettivi aziendali stipulati dalle loro rappresentanze sindacali aziendali ovvero dalla rappresentanza sindacale unitaria», **chiaramente riferendosi solo al sindacato dei lavoratori e non anche all'associazione datoriale**<sup>70</sup>.

---

<sup>70</sup> In tal senso v. anche Tomassetti, 2016, 380, il quale ritiene utilizzabile la rappresentatività imprenditoriale «quale criterio suppletivo, ovvero quale indice sintomatico di rappresentatività del sistema nel complesso, nelle ipotesi di conflitto-concorso tra un contratto collettivo sottoscritto da federazioni sindacali meno rappresentative, con organizzazioni datoriali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, da un lato, e un contratto collettivo sottoscritto da federazioni sindacali comparativamente più rappresentative, con organizzazioni datoriali comparativamente meno rappresentative dall'altro».

#### **14. *Il corrispettivo del lavoratore parasubordinato***

Il corrispettivo spettante al lavoratore parasubordinato costituisce indubbiamente lo snodo fondamentale della disciplina ad esso dedicata a partire dal 2003, con la riforma Biagi, come dimostra il ripetuto intervento legislativo su di esso, che con una linea di assoluta continuità ha progressivamente attratto detto corrispettivo verso l'area del lavoro subordinato attraverso il rinvio alla contrattazione collettiva applicabile a quest'ultimo (sul punto v. *infra*). Ma se l'intervento del legislatore si fosse limitato a ciò, tutto sommato la trattazione di tale profilo sarebbe abbastanza agevole; ma così non è stato, in quanto in decisa controtendenza il legislatore ha progressivamente valorizzato il corrispettivo definito dalla «contrattazione collettiva nazionale di riferimento», dapprima con una norma specifica per i call center *outbound* e di seguito con una norma di carattere più generale, riferita a tutte le collaborazioni, anzi attribuendo all'intervento dell'autonomia collettiva una funzione autorizzatoria/esonerativa.

Con questo intricato e non lineare quadro normativo deve confrontarsi la disciplina sul corrispettivo contenuta nel CCNL ASSOCALL.

Fatta tale premessa, il tema, che è quasi superfluo rimarcare assume una valenza centrale all'interno della ricerca, non può che essere trattato a tre livelli: il primo riguarda l'evoluzione normativa in tema di corrispettivo del collaboratore; il secondo riguarda l'aggancio di quest'ultimo all'intervento della contrattazione collettiva in funzione, come detto, autorizzatoria/esonerativa; il terzo ed ultimo livello riguarda l'aderenza alla disciplina eteronoma di quella adottata dal CCNL ASSOCALL.

##### **14.1. *L'evoluzione normativa in tema di corrispettivo del collaboratore***

La disposizione più coerente con il mantenimento delle co.co.co. nell'area del lavoro autonomo è senza dubbio quella introdotta nel 2003 con la riforma Biagi, che pur affermando la proporzionalità del compenso alla quantità e qualità del lavoro eseguito, con un chiaro aggancio al principio costituzionale *ex art. 36*, prevedeva che il committente dovesse tener conto dei «compensi normalmente corrisposti per analoghe prestazioni di lavoro autonomo nel luogo di esecuzione del rapporto»<sup>71</sup>.

Come si vede, nessun riferimento alla contrattazione collettiva e ancor meno a quella dei lavoratori subordinati.

Il contrasto all'utilizzo fraudolento della parasubordinazione, affidato al progressivo avvicinamento del costo della prestazione a quello del lavoro subordinato, non tardò a farsi sentire, considerato che a distanza di soli tre anni il legislatore nell'incrementare la contribuzione dovuta per i co.co.co. alla gestione

---

<sup>71</sup> V. l'art. 63, D.Lgs. n. 276/2003 nella versione originaria.

separata INPS<sup>72</sup>, ribadendo il principio di proporzionalità dei compensi alla qualità e quantità del lavoro eseguito, prevede che «in ogni caso, i compensi (...) devono tenere conto dei compensi normalmente corrisposti per prestazioni di analoga professionalità, anche sulla base dei contratti collettivi nazionali di riferimento»<sup>73</sup>.

Molto si è discusso sul significato di tale espressione, chiedendosi se tali contratti dovessero essere quelli specifici per i parasubordinati, ovvero potessero essere quelli o anche quelli dei lavoratori subordinati, in ragione del richiamo alle «prestazioni di analoga professionalità». In ogni caso la norma è stata ritenuta sostitutiva di quella del 2003, pur non formalmente abrogata.

La riforma Fornero del 2012, nel dichiarato intento di contrastare il ricorso anomalo a tale tipologia contrattuale, ha vieppiù accentuato l'avvicinamento del compenso spettante ai parasubordinati a quello previsto per i subordinati. La norma di riferimento, e cioè l'art. 63, D.Lgs. n. 276/2003, è stata interamente riscritta, con conseguente tacita abrogazione della disposizione del 2006; dopo la rituale conferma del principio di proporzionalità, si è previsto che i contratti collettivi sottoscritti a livello interconfederale o di categoria ovvero, su loro delega, ai livelli decentrati, dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale determinano il compenso in misura non 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. L'espressione «e in ogni caso» aggancia in maniera inequivoca il compenso del parasubordinato alla retribuzione del subordinato a parità di mansione.

Detta equiparazione viene poi ribadita, prevedendosi che in assenza di contrattazione collettiva specifica il compenso non può essere inferiore a parità di estensione temporale dell'attività oggetto della prestazione, alle retribuzioni minime previste dai CCNL di categoria applicate nel settore di riferimento alle figure professionali il cui profilo di competenza e di esperienza sia analogo a quello del collaboratore a progetto<sup>74</sup>.

Dalla combinazione delle due disposizioni testè richiamate emerge in maniera inequivoca che il compenso del collaboratore a progetto, sia in presenza, sia in assenza di contrattazione collettiva specifica, non può scendere al di sotto dei minimi salariali fissati dalla contrattazione collettiva per i lavoratori subordinati.

---

<sup>72</sup> Per evitare il rischio che l'incremento della contribuzione comportasse un decremento del compenso, si prevede un'azione di monitoraggio da parte del Ministero del lavoro sulla evoluzione della media dei corrispettivi effettivamente versati ai co.co.pro., al netto delle ritenute previdenziali, al fine di effettuare un raffronto con la media dei corrispettivi versati nei tre anni precedenti all'entrata in vigore della L. n. 296/2006 (v. l'art. 1, co. 1204, L. n. 296/2006).

<sup>73</sup> V. l'art. 1, co. 772, L. n. 296/2006.

<sup>74</sup> V. l'art. 63, co. 1 e 2, D.Lgs. n. 276/2003, come interamente riscritti dall'art. 1, co. 23, lett. c), L. n. 92/2012.

Infatti, come ben evidenziato da chi se n'è occupato, già con la novella del 2006, l'art. 63, D.Lgs. n. 276/2003, favoriva una «osmosi tra lavoro a progetto e lavoro subordinato», individuandosi la *ratio* della ridefinizione della norma «(anche sul piano dei valori costituzionali di cui all'art. 35 Cost.) in ragione della particolare situazione di dipendenza economica del lavoratore a progetto, che opera nella maggior parte dei casi in regime di monocommittenza»<sup>75</sup>.

La determinazione del compenso del lavoratore a progetto secondo *standard* normativi riferibili al lavoratore subordinato, giustamente, non può che determinare a sua volta l'applicabilità alla prima fattispecie anche dei principi di proporzionalità e sufficienza *sub* art. 36 Cost.<sup>76</sup>, prevedendosi un compenso minimo per il lavoro a progetto, che sembra essere il preludio all'introduzione di una sorta di reddito minimo legale valido per ogni tipo di lavoro non autonomo<sup>77</sup>.

Ciò sembra ulteriormente corroborato dal fatto che in ogni caso i compensi per i lavoratori a progetto debbano essere determinati «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».

A testimonianza del fatto che sovente il legislatore più che ideare, si limiti ad «attingere al passato», v'è il passaggio dalle «analoghe prestazioni di lavoro autonomo» ai «minimi salariali», che riporta la mente indietro di oltre dieci anni e cioè all'ampio dibattito sviluppatosi intorno al D.D.L. Smuraglia (D.D.L. n. 5651 del 1999) dal titolo «Norme di tutela dei lavori «atipici»», ove già si faceva riferimento al parametro più rigido dei livelli salariali previsti dalla contrattazione collettiva<sup>78</sup>.

Se all'atto dell'introduzione della fattispecie del lavoro a progetto, come è stato salvaguardato il principio di proporzionalità sulla falsariga dell'art. 36 Cost., ma non quello di «sufficienza», così non può dirsi con riferimento alla successiva formulazione dell'art. 63, D.Lgs. n. 276/2003, poiché la sufficienza può ritenersi salvaguardata dall'applicazione dei parametri di congruità del corrispettivo pattuito<sup>79</sup>.

Di conseguenza, il principio di giusta e sufficiente retribuzione in materia di lavoro subordinato viene legificato per il lavoro «economicamente dipendente», ponendo a rischio la stessa sopravvivenza della categoria del lavoro parasubordinato.

L'intervento normativo in materia di compenso per il lavoro a progetto irrigidisce, quindi, ulteriormente le dinamiche contrattuali tra le parti, il cui raggio d'azione è predeterminato, ponendo di fatto limiti di azione al committente. Non è

---

<sup>75</sup> Perulli, 2012, 560.

<sup>76</sup> Perulli, 2012, 560.

<sup>77</sup> Mariucci, 2012, 425.

<sup>78</sup> Novella, 2012, 570 - 571.

<sup>79</sup> Cfr. De Luca Tamajo, 2003, § 10; Pallini, 2005, § 5.

escluso che ciò sia avvenuto anche per la preoccupazione del legislatore che una determinazione (libera e magari al ribasso) dei compensi si riflettesse sulle entrate contributive.

L'abrogazione ad opera del D.Lgs. n. 81/2015 dell'intero articolato dedicato dal D.Lgs. n. 276/2003 alle co.co.pro., ivi compreso l'art. 63 sul corrispettivo, ha creato un vuoto di disciplina legale, colmato dalla previsione che alle co.co.co. organizzate dal committente, anche con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro, si applica la disciplina del rapporto di lavoro subordinato<sup>80</sup>.

La scelta del legislatore appare ormai chiara; l'intervento del 2012 aveva interposto tra il lavoro autonomo puro (affidato quanto a remunerazione all'autonomia delle parti) e il lavoro subordinato (affidato quanto a retribuzione all'autonomia collettiva), l'area della parasubordinazione ormai agganciata per il compenso alla retribuzione del lavoratore comparabile; il legislatore del 2015 ha di fatto azzerato l'area di mezzo, astenendosi dall'intervenire sulla determinazione del compenso per le collaborazioni non eterodirette e non etero-organizzate, cioè quelle pure; il rinvio alla contrattazione collettiva, contenuto nell'art. 2, co. 2, lett. a), D.lgs. n. 81/2015, riguarda infatti in funzione autorizzatoria/esonerativa le co.co.co. etero-organizzate (*infra*).

#### **14.2. L'aggancio del corrispettivo all'intervento della contrattazione collettiva**

Mutato è anche l'ancoraggio del compenso del lavoratore parasubordinato all'intervento dell'autonomia collettiva potendosi individuare due diverse modalità, cronologicamente l'una di seguito all'altra.

La prima modalità parte nel 2006 e approda alla legge Fornero; rinviandosi a quanto detto sopra in relazione alle modifiche dell'art. 63, l'ancoraggio si traduce nel sottrarre il compenso all'autonomia individuale, collegandolo a quella collettiva, specifica per ciascun settore di attività con il limite del rispetto dei minimi salariali previsti per i lavoratori subordinati.

La seconda modalità parte nel 2012, subito dopo la riforma Fornero e approda alla riforma Renzi, assegnandosi alla applicazione del compenso previsto dalla contrattazione collettiva specifica per il settore di riferimento una funzione autorizzatoria/esonerativa. Tale mutato ancoraggio del compenso alla contrattazione collettiva si coglie già nella diversa collocazione topografica della disposizione, che non riguarda più in maniera diretta il compenso, bensì la disciplina applicabile alla fattispecie.

Previsione pilota è quella introdotta nell'art. 61, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003, dall'art. 24-*bis*, co. 7, D.L. n. 83/2012, che escludeva secondo alcuni solo l'obbligo

---

<sup>80</sup> V. l'art. 2, co. 1, D.Lgs. n. 81/2015.

del progetto, secondo altri l'applicazione dell'intera disciplina sulla co.co.pro. per le attività di vendita diretta di beni e di 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; si tratta come si vede di una norma *ad hoc* dettata per questo specifico settore, che alla funzione autorizzatoria abbina il rinvio alla contrattazione di riferimento, senza più menzionare in alcun modo quella dei lavoratori subordinati.

Sulla funzione attribuita dalla norma al corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento sono state prospettate varie ipotesi interpretative.

La prima è che il legislatore abbia voluto legare in modo indissolubile l'utilizzazione della co.co.pro. in questo settore al rispetto dell'art. 63, D.Lgs. n. 276/2003, sul corrispettivo, con l'effetto che la violazione di quest'ultima norma determinerebbe l'illegittimità del contratto e l'applicazione dell'art. 69, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003.

La seconda interpretazione possibile, deducibile più che dalla lettera, dalla collocazione topografica della norma è che ci sarebbe un esonero dal progetto, con effetti diversi in caso di violazione dell'art. 63, a seconda che si tratti o meno di attività svolta nei call center *outbound*, e cioè per tutti i co.co.pro. vi sarebbe solo il diritto al differenziale economico; viceversa per quelli operanti nei call center conseguirebbe l'illegittimità del contratto.

Vi è, infine, una terza lettura possibile che giustifica anche la collocazione topografica della norma in esame, e cioè la scelta da parte del legislatore di tipizzare, al pari dell'agente e del rappresentante di commercio, questa fattispecie di collaborazione, sottraendola non al progetto, ma a qualsiasi ipotesi di trasformazione a condizione che al collaboratore sia erogato il corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento. Quindi, ove esistente, quest'ultima non avrebbe una funzione autorizzatoria, come sostenuto dal Ministero del lavoro nella circolare n. 14/2013, costituendo, viceversa, un requisito, al pari del progetto, di legittimità della fattispecie, non sindacabile neanche a livello giudiziario, se non sotto il limitato profilo dell'attività effettivamente svolta dal collaboratore, secondo modalità *outbound*; con l'effetto che diventerebbe insindacabile anche il profilo della proporzionalità del compenso *ex art. 63, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003*.

Fatte le prove generali, questa modalità di aggancio alla contrattazione collettiva è stata generalizzata dalla riforma Renzi, che esclude (dove la funzione esonerativa) l'applicazione della disciplina del rapporto di lavoro subordinato prevista per le co.co.co. etero organizzate, a quelle «per le quali gli accordi collettivi nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, prevedono discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e

normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore»<sup>81</sup>.

### **14.3. Il ruolo della contrattazione collettiva nella disciplina delle co.co.co.**

Prima di esaminare l'interazione tra la disciplina eteronoma sul compenso innanzi esaminata e quella adottata dal CCNL ASSOCALL, sembra opportuno svolgere una riflessione più generale sul ruolo della contrattazione collettiva nella disciplina delle co.co.co. per l'indubbia centralità che all'interno della stessa riveste la determinazione del compenso.

Il **ruolo** della contrattazione collettiva nella disciplina delle co.co.co., pur risalente nel tempo<sup>82</sup>, sino al 2012 è stato per così dire esterno alla fattispecie e alla sua disciplina, sostanzialmente meramente **eventuale**. Se ne trova conferma nella norma di chiusura dell'art. 61, D.lgs. n. 276/2003 sul progetto, prevedendosi che «le disposizioni contenute nel presente capo non pregiudicano l'applicazione di clausole di contratto individuale o di **accordo collettivo** più favorevoli per il collaboratore a progetto» (co. 4). Anche la disposizione del 2006 sul corrispettivo, di fatto sostitutiva dell'art. 63, D.Lgs. n. 276/2003, ribadisce questo ruolo **eventuale**, prevedendo che «In ogni caso, i compensi corrisposti ai lavoratori a progetto devono essere proporzionati alla quantità e qualità del lavoro eseguito e devono tener conto dei compensi normalmente corrisposti per prestazioni di analoga professionalità, **anche sulla base dei contratti collettivi nazionali di riferimento.**» (art. 1, co. 772, l. n. 296/2006).

La svolta si è avuta nel 2012, anno a partire dal quale la contrattazione collettiva irrompe nella disciplina delle co.co.co., assumendo un ruolo decisamente centrale, sia pure non univoco, anzi potendosi parlare di diversi ruoli dell'autonomia collettiva *in subiecta materia*.

La prima tappa è la novellata disposizione sul corrispettivo introdotta dalla L. n. 92/2012<sup>83</sup>, che sottrae la determinazione del corrispettivo all'autonomia privata delle parti, per affidarla in toto a quella collettiva.

La **funzione normativa**, connessa alla determinazione del corrispettivo, attinge al criterio selettivo della rappresentatività comparata, all'evidente scopo di evitare

---

<sup>81</sup> V. l'art. 2, co. 2, lett. a), D.Lgs. n. 81/2015.

<sup>82</sup> Ai sensi dell'art. 2, L. n. 741/1959: «Le norme di cui all'art. 1 dovranno essere emanate per tutte le categorie per le quali risultino stipulati accordi economici e contratti collettivi riguardanti una o più categorie per la disciplina dei rapporti di lavoro, dei rapporti di associazione agraria, di affitto a coltivatore diretto e dei rapporti di collaborazione che si concretino in prestazione d'opera continuativa e coordinata».

<sup>83</sup> V. l'art. 63, D.Lgs. n. 276/2003, sostituito dall'art. 1, co. 23, lett. c), L. n. 92/2012.

una contrattazione al ribasso<sup>84</sup>, in tal modo depotenziando la scelta fatta dal legislatore.

Nella legge Fornero si affaccia anche la funzione latamente **esonerativa** o **derogatoria**, connessa alla modalità di svolgimento dell'attività, che ove analoga a quella dei lavoratori dipendenti dell'impresa committente, riconduce al lavoro subordinato («sono considerati»), «fatte salve le prestazioni di elevata professionalità che possono essere individuate» dalla contrattazione collettiva, a livello nazionale, selezionata con lo stesso criterio prima richiamato<sup>85</sup>.

Di **funzione autorizzatoria** può parlarsi a proposito della previsione inserita nel co. 1 dell'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, dall'art. 24-*bis*, co. 7, D.L. n. 83/2012, destinata in modo specifico alle collaborazioni nel settore dei call center outbound, e che incide sui requisiti necessari per la stipula del contratto<sup>86</sup>.

La norma comporta una vera e propria esclusione dall'applicazione dei requisiti previsti dall'art. 61, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003, per la legittima stipulazione di una co.co.pro. a condizione che il contratto preveda il «corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento».

Secondo il Ministero del lavoro, l'esclusione introdotta dalla norma è circoscritta all'art. 61, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003 (obbligatorietà del progetto), ma non comporta una deroga alle successive disposizioni perché comunque si tratta di co.co.co.<sup>87</sup>. Tale lettura è ancorata alla collocazione dell'inciso, donde la sua funzione autorizzatoria.

In alternativa a tale tesi attingendo alla *ratio* della disposizione è sostenibile che quest'ultima non esclude solo l'obbligo del progetto, bensì l'applicazione dell'intera disciplina delle co.co.pro.; ed infatti, dalla relazione illustrativa di accompagnamento alla L. n. 134/2012, di conversione del D.L. n. 83/2012, emerge che il legislatore ha voluto escludere per tali attività l'applicazione delle disposizioni introdotte dall'art. 1, co. 23, L. n. 91/2012, concernenti i parametri ai quali occorre attenersi per poter validamente stipulare una co.co.pro., disciplinati dall'intero Titolo VII, capo I, D.Lgs. n. 276/2003, donde una funzione dell'autonomia collettiva non meramente autorizzatoria, bensì marcatamente **esonerativa** o **derogatoria**.

Ove accolta la tesi ministeriale, la specifica funzione attribuita alla contrattazione collettiva tiene nettamente distinta tale disposizione da quella sul corrispettivo (art. 63), in quanto la violazione di quest'ultima comporta soltanto il diritto del collaboratore al differenziale economico, ma non incide sulla qualificazione del rapporto; viceversa, la violazione della disposizione specifica per i call center *outbound*, stante la sua funzione autorizzatoria, determina la riqualificazione del rapporto<sup>88</sup>.

---

<sup>84</sup> V. Delfino, 2016, 355.

<sup>85</sup> V. l'art. 69-*bis*, co. 2, D.Lgs. n. 276/2003, come modificato dall'art. 1, co. 23, lett. g), L. n. 92/2012.

<sup>86</sup> V. circ. Min. Lav. n. 14/2013.

<sup>87</sup> V. circ. Min. Lav. n. 14/2013.

<sup>88</sup> V. circ. Min. Lav. n. 14/2013.

Una funzione decisamente **esonerativa** o **derogatoria** viene assegnata all'autonomia collettiva dalla riforma Renzi del 2015, che con una disposizione non più circoscritta al settore dei call center *outbound*, ma di portata generale, accorda la deroga alle conseguenze della etero-organizzazione, e cioè l'applicazione anche alle co.co.co. della disciplina del rapporto di lavoro subordinato, «a) alle collaborazioni per le quali gli accordi collettivi nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale prevedono discipline specifiche, riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore;»<sup>89</sup>.

Anche in questo caso viene richiamato il criterio selettivo della rappresentatività comparata sul piano nazionale.

Prima di esaminare i problemi connessi ai ruoli assegnati all'autonomia collettiva è d'uopo sviluppare alcune riflessioni di carattere generale.

La prima riguarda la diversa portata delle due disposizioni richiamate da ultimo, e cioè gli artt. 24-bis, co. 7, D.L. n. 83/2012, e 2, co. 2, lett. a), D.Lgs. n. 81/2015, in quanto la prima è specifica per i call center *outbound*, mentre quella del 2015 è di portata generale<sup>90</sup>.

La seconda riflessione riguarda l'ampiezza della condizione esonerativa o derogatoria, considerato che nella disposizione del 2012 essa è circoscritta al corrispettivo; viceversa, in quella del 2015 è estesa a «discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore».

L'eliminazione dell'intero apparato protettivo dei co.co.co., conseguente all'abrogazione degli artt. da 61 a 69-bis, D.Lgs. n. 276/2003, ha indotto il legislatore a consentire collaborazioni coordinate e continuative etero-organizzate (ma non

---

<sup>89</sup> V. art. 2, co. 1 e 2, D.Lgs. n. 81/2015.

<sup>90</sup> Una diligente rassegna dei CCNL stipulati ex art. 2, co. 2, lett. a), D.Lgs. n. 81/2015, può leggersi in Imberti, 2016, 399 ss., il quale richiama i seguenti CCNL: per il settore dei call center, l'accordo 6.7.2015 ASSOCALL – UGL Terziario, nonché gli accordi 30.7.2015 e 22.12.2015 ASSOCONTACT, ASSTEL – SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL; per le scuole non statali, gli accordi 22.7.2015 ANINSEI – FLC CGIL, CISL Scuola e SNALS CONFISAL, e 6.8.2015 FEDERTERZIARIO SCUOLA, FEDERTERZIARIO, CONFIMEA, CFC/UGL Scuola, UGL; con riferimento ad Italia Lavoro s.p.a. l'accordo 22.7.2015 Italia Lavoro s.p.a. – FISAC CGIL, NIDIL CGIL, FIRST CISL, FELSEA CISL, UILCA UIL e UILTEMP UIL; per il settore della formazione professionale, l'accordo 7.8.2015 FORMA e CENFOP – FLC CGIL, CISL Scuola, UIL Scuola, SNALS CONFISAL; quanto alle ONG, l'accordo 14.9.2015 tra LINK 2007 e AOI/NIDIL CGIL, FELSEA CISL, UILTEMP UIL; per il settore recupero crediti gli accordi 5.11.2015 e 4.2.2016 UNIREC – FISASCAT CISL, UILTUCS UIL; per il settore delle ricerche di mercato gli accordi 6 e 26 novembre 2015 ASSIRM – NIDIL CGIL, FELSEA CISL, UILTEMP UIL; quanto alle Università non statali l'accordo 10.12.2015 LUISS ed altre Università – FLC CGIL, CISL Università e UIL RUA; per le aziende del settore radio e televisioni private l'accordo 16.12.2015 CONFINDUSTRIA radio televisioni, ANICA RNA – FISTEL CISL E UILCOM UIL; quanto alle aziende ed agli enti di gestione di cultura l'accordo 28.12.2015 FEDERCULTURE – FP CGIL, CISL FP, UIL FPL, UILPA; ed infine, con riferimento agli enti di ricerca privati ed IRCSS l'accordo 30.12.2015 ARIS – FP CGIL, CISL FP e UIL FPL.

eterodirette), ove l'autonomia collettiva garantisca un trattamento economico e normativo di fatto sostitutivo di quello legale, smantellato dal D.Lgs. n. 81/2015.

Una ulteriore differenza tra le due norme, di non poco conto riguarda il criterio selettivo della contrattazione collettiva di riferimento, visto che la norma del 2012 lo lega non al soggetto che contratta, bensì al contenuto negoziale, cioè al compenso previsto; viceversa, la norma ultima fa esplicito riferimento al criterio della rappresentatività comparata sul piano nazionale.

Sin qui le differenze tra le due previsioni; le analogie riguardano solo il livello competente, che è quello nazionale.

L'enunciazione del criterio selettivo ci porta al cuore del problema della rappresentatività comparata<sup>91</sup> che vedrebbe coinvolto, per i motivi che vedremo, il CCNL ASSOCALL.

A proposito di tale criterio appare opportuno qualche breve cenno storico.

Di rappresentatività comparata il legislatore ha parlato per la prima volta a metà degli anni 90, in relazione alla retribuzione su cui calcolare la contribuzione previdenziale; ed infatti, l'art. 1, D.L. n. 338/1989, prevedeva che la contribuzione fosse calcolata sulla base della retribuzione prevista dai contratti collettivi; in assenza di criterio selettivo era fiorito il fenomeno dei c.d. contratti al ribasso o pirata, stipulati da organizzazioni sindacali compiacenti; a tale fenomeno il legislatore pose rimedio, prevedendo che la base retributiva di riferimento per la contribuzione fosse quella prevista dai contratti collettivi stipulati dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro «comparativamente più rappresentative nella categoria»<sup>92</sup>.

Nessun attentato alla libertà sindacale e di negoziazione collettiva può opporsi a tale criterio selettivo, in quanto esso opera tra contratti collettivi concorrenti per espressa previsione della legge, che attribuisce a quello selezionato un ulteriore effetto giuridico<sup>93</sup>.

La dottrina ha evidenziato che il criterio selettivo in questione non è idoneo a risolvere il problema, non infrequente, di una non corrispondenza del gruppo professionale coperto dai contratti collettivi concorrenti, ma uno più ampio e uno più ristretto ricompreso nel primo, con un diverso ambito al quale riferire il criterio della rappresentatività comparata; in tali casi quest'ultimo non può operare in quanto la comparazione può avvenire soltanto tra termini omogenei<sup>94</sup>.

Va infine detto che in molti casi il legislatore ha traslato il criterio della rappresentatività comparata dallo strumento al soggetto negoziale. In questi casi la

---

<sup>91</sup> Per una ricostruzione della nozione di sindacato comparativamente più rappresentativo v. da ultimo Tomassetti, 2016 ed ivi ampi richiami di dottrina. Per le storiche criticità applicative della nozione, v. Campanella, 2000, spec. 279.

<sup>92</sup> V. l'art. 2, co. 25, L. n. 549/1995, di interpretazione autentica dell'art. 1, D.L. n. 338/1989.

<sup>93</sup> Giugni, 2014, 79.

<sup>94</sup> Giugni, 2014, 80.

selezione opera tra i sindacati e non tra i contratti, costituendo in ultima analisi la rappresentatività comparata una variante semantica della maggiore rappresentatività<sup>95</sup>.

In assenza di indici fissati dal legislatore per la misurazione della rappresentatività comparata, sia la prassi amministrativa, sia quella giudiziaria, hanno trasfuso *in subiecta materia* gli indici elaborati per la maggiore rappresentatività, e cioè la consistenza numerica degli iscritti, la diffusione territoriale, la partecipazione effettiva alla negoziazione.

A livello di prassi amministrativa possono menzionarsi due circolari del Ministero del lavoro del 2010 e del 2012 che hanno richiamato quali indici per verificare il livello di rappresentatività comparata il numero complessivo delle imprese associate e dei lavoratori occupati; la diffusione territoriale (numero di sedi presenti sul territorio e ambiti settoriali) ed infine il numero dei contratti collettivi nazionali stipulati e vigenti<sup>96</sup>.

A livello giurisprudenziale non può non richiamarsi la nota pronuncia del Tar Lazio, sez. III-bis, 7.8.2014, n. 8865, relativa al CCNL UNCI-CONFESAL, dichiarato dal Ministero del lavoro non utile ai fini della individuazione della base imponibile contributiva ai sensi dell'art. 1, L. n. 389/1989. La pronuncia, ribadendo pedissequamente i criteri indicativi della rappresentatività comparata, ha negato che quest'ultima possa essere riconosciuta all'UNCI, *a latere datoris*, e alla CONFESAL, *a latere praestatoris*, in assenza di idonea prova, con un singolare ribaltamento dell'onere della prova, non avendo il Ministero comprovato gli esiti della comparazione.

A tale pronuncia si rifa l'interpello n. 27/2015<sup>97</sup>, reso dal Ministero del lavoro su istanza di ASSOCONTACT, con tutta evidenza mirata a neutralizzare il contratto collettivo ASSOCALL 22.7.2013, ai fini dell'art. 2, co. 2, lett. a), D.Lgs. n. 81/2015.

In risposta all'istanza il Ministero, richiamando proprie precedenti circolari<sup>98</sup>, ha dichiarato che l'esclusione *ex art. 2, co. 2, lett. a), D.Lgs. n. 81/2015* «operi in relazione alle sole collaborazioni che trovino puntuale disciplina in accordi sottoscritti da associazioni sindacali in possesso del maggior grado di rappresentatività, determinata all'esito della valutazione comparativa degli indici summenzionati». Nulla ha detto il Ministero circa le modalità di valutazione comparativa rapportate ad associazioni sindacali e a prestatori di lavoro non subordinati, ma parasubordinati,

---

<sup>95</sup> V. tutte le disposizioni del D.lgs. n. 81/2015, che attribuiscono al contratto collettivo comparativamente più rappresentativo il potere di integrare o derogare a quanto disposto dalla norma legale.

<sup>96</sup> V. circ. Min. Lav. 9.11.2010, n. 18931, in relazione alla contrattazione collettiva per i soci lavoratori di cooperative, nonché circ. Min. Lav. n. 13/2012, per individuare i soggetti legittimati all'attività formativa nel settore edile.

<sup>97</sup> Nel corpo dell'interpello viene richiamata altresì Tar Lazio sez. III-bis, n. 8765/2015; v. anche circ. Min. Lav. 29.7.2015, n. 12319.

<sup>98</sup> V. circ. Min. Lav. 9.11.2010, 6.3.2012 e 5.6.2012.

così scansando il vero problema, verosimilmente per assecondare i *desiderata* di ASSOCONTACT (*infra*).

L'insoddisfacente parametro elaborato a livello di prassi amministrativa e di orientamenti giurisprudenziali aiuta a comprendere il diverso approccio al fenomeno delle parti sociali.

Nell'accordo interconfederale sulla rappresentanza 26.11.2015, sottoscritto da CONFCOMMERCIO e da CGIL, CISL e UIL, riprendendo nella sostanza il contenuto di quello già sottoscritto dalle stesse organizzazioni con Confindustria il 10.1.2014, si ricollega la rappresentatività a quattro indici, e cioè il numero degli iscritti desunto dalle deleghe per la trattenuta in busta paga, i voti ottenuti nelle elezioni per le RSU, il numero delle vertenze individuali, plurime e collettive trattate nel triennio precedente e da ultimo le pratiche di disoccupazione certificabili dall'INPS<sup>99</sup>.

Nella proposta di intervento legislativo in materia sindacale, elaborato dal gruppo "Freccia Rossa"<sup>100</sup>, per la misurazione della rappresentatività sindacale si prevede di utilizzare con riferimento alle associazioni sindacali dei lavoratori la media tra dato associativo e dato elettorale; per quelle datoriali l'insieme dei datori di lavoro che applicano il medesimo CCNL.

La proposta, con riferimento al nostro tema specifico, suggerisce l'opportunità che quando si tratta di contratti collettivi cui la legge rinvia in chiave integrativa, derogatoria o autorizzatoria, la rappresentatività nell'ambito autodefinito del contratto nazionale (50%) non è requisito sufficiente, dovendo essere integrata dal requisito dell'adesione a confederazioni sindacali a loro volta di rappresentatività elevata (superiore al 33%) (v. l'art. 9): quindi è previsto un doppio requisito.

Combinando i risultati della riflessione innanzi condotta va detto che ASSOCALL è stata ammessa in qualità di socio alla Confcommercio-Imprese per l'Italia, ai sensi dell'art. 18, co. 3, dello Statuto Confederale, con l'effetto che il CCNL ASSOCALL, sottoscritto il 22.7.2013 tra ASSOCALL e UGL Terziario<sup>101</sup> possiede senza alcuna ombra di dubbio i requisiti della rappresentatività comparata, richiesti dalla legge<sup>102</sup>.

---

<sup>99</sup> V. l'Accordo Interconfederale Confcommercio – CGIL, CISL e UIL 26.11.2015, pt. 2.

<sup>100</sup> Leggila in *Riv. it. dir. lav.*, 2015, III, 205 ss.

<sup>101</sup> Per la rappresentatività comparata a livello nazionale di UGL e di CONFCOMMERCIO v. D.M. 15 luglio 2014, per la nomina dei componenti della Commissione Consultiva permanente per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro ex art. 6, D.Lgs. n. 81/2008.

<sup>102</sup> Di contrario avviso è Imberti, 2016, 400 ss., ma più per partito preso che non sulla base di argomentazioni giuridiche desunte dalla conoscenza del fenomeno ASSOCALL. Giudizio non dissimile va formulato sulla identica posizione espressa da Tomassetti, 2016, 379, nota 50, come si evince dalla citazione del CCNL in questione, indicato come «contratto collettivo nazionale di lavoro per le imprese operanti nel settore del call center sottoscritto da Federterziario e Ugl Terziario». Del pari v. Santoro, 2015, 1169, secondo cui «una stipulazione minoritaria, sebbene l'unica del settore di riferimento, non sia comunque idonea all'esercizio della delega legislativa, giacché non rispondente al richiamato principio maggioritario. Simili osservazioni vanno svolte in riferimento all'accordo quadro

#### 14.4. L'inidoneità del criterio selettivo sub art. 2, co. 2, lett. a), D.Lgs. n. 81/2015

Formulando un giudizio sintetico sul criterio selettivo *sub* art. 2, co. 2, lett. a), D.Lgs. n. 81/2015, può dirsi che esso è totalmente inidoneo al fine perseguito, che è facilmente ricavabile dalla natura derogatoria della norma che lo enuncia e cioè, assicurare una tutela economica e normativa ai co.co.org., alternativa a quella prevista nel co. 1, tenendo conto «delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore». Su tale obiettivo può senz'altro convenirsi, ma non anche sullo strumento prescelto, visto che la tutela viene misurata in ragione dell'agente contrattuale (quello per ipotesi comparativamente più rappresentativo sul piano nazionale), senza alcun aggancio al *quantum* di tutela accordata, con l'effetto paradossale che un accordo collettivo nazionale che adotti una tutela minore di un altro risulterà rispondente al requisito legale solo perché sottoscritto dal sindacato per ipotesi comparativamente più rappresentativo. È il caso della associazione sindacale ASSOCONTACT, aderente ad ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL, che ha sottoscritto con le tre organizzazioni sindacali della categoria telecomunicazioni SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL l'accordo collettivo 1.8.2013 per le collaborazioni a progetto nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzate attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, poi integrato con il protocollo del 22.12.2015. Si tratta della associazione sindacale datoriale che ha chiesto ed ottenuto l'interpello n. 27/2015 prima citato, che è rimbalzata agli onori della cronaca in quanto, stando ad un articolo recentemente apparso su un quotidiano nazionale<sup>103</sup>, su iniziativa della SLC-CGIL, sottoscrittrice del CCNL citato, nel call center tarantino, che lavorava in esclusiva per la H3G, i collaboratori telefonici percepivano un compenso orario iniziale di un euro, poi lievitato ad euro 3,60, a fronte di un compenso orario di euro 5,69 (e non euro 6,51, come erroneamente riferito) previsto nel CCNL ASSOCONTACT. Si dimenticava di dire che il direttore generale di H3G è il presidente di ASSTEL (!).

A tale prima criticità se ne deve aggiungere poi un'altra, in quanto il legislatore ha evocato un criterio selettivo ideato ed applicato in riferimento all'area della subordinazione, ma per regolare i rapporti di lavoro dei parasubordinati, proprio nel momento in cui quest'area si è fortemente contratta (*supra*). Detto in maniera più esplicita, i quattro indicatori, richiamati anche dal Ministero del lavoro nella risposta all'interpello di ASSOCONTACT<sup>104</sup> per la verifica comparativa del grado di rappresentatività, non tengono minimamente conto di quest'ultima nell'area della

---

per la regolamentazione dei rapporti di collaborazione coordinata e continuativa per i collaboratori telefonici che operano nelle aziende del settore dei call centers in outsourcing, stipulato il 6 luglio 2015 da Assocall e UGL Terziario nazionale».

<sup>103</sup> V. Repubblica, Bari – Cronaca, 21.5.2016, II, articolo di Vittorio Ricapito «Schiavi del call center pagati un euro all'ora “contratti infamanti”».

<sup>104</sup> V. interpello n. 27/2015.

parasubordinazione, finendo con l'attribuire legittimazione a soggetti sindacali che non hanno alcuna rappresentatività né sul versante dei collaboratori né su quello dei committenti. A mero titolo di cronaca si consideri che ASSOCALL rappresenta ad oggi 150 aziende associate che sviluppano 170 milioni di euro di fatturato ed impiegano 16.000 collaboratori e 2.700 subordinati; ASSOCONTACT associa in tutto 47 aziende.

Le criticità connesse al criterio per agente negoziale prescelto dal legislatore inducono a metterlo in discussione, in favore di un criterio basato sul trattamento economico e normativo concordato, questo sì comparato tra un contratto e l'altro.

Una conferma della necessità di rivedere il criterio selettivo promana dalla comparazione per contenuti, e non per agenti negoziali, dei tre contratti collettivi nazionali stipulati a seguito della norma introdotta dall'art. 24-*bis*, D.L. n. 83/2012, e cioè il Protocollo d'intesa 3.12.2012 UNIREC-FISASCAT CISL, FILCAMS CGIL e UILTUCS UIL, per la tutela del credito di tipo *outbound*; il CCNL di riferimento ASSOCALL - UGL del 22.7.2013 per i collaboratori telefonici dei call center *outbound*, ed infine, l'accordo collettivo 1.8.2013 per la disciplina delle collaborazioni a progetto dei call center *outbound*, sottoscritto da ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL-ASSOCONTACT e SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL.

Questi tre contratti si agganciano ognuno ad un CCNL di riferimento; nello specifico quello UNIREC al CCNL studi professionali; quello ASSOCALL al CCNL terziario ed infine quello ASSOCONTACT al CCNL TLC Telecomunicazioni.

Profondamente diversa è la struttura dei tre documenti negoziali, in quanto l'UNIREC e l'ASSOCONTACT determinano il compenso dei co.co.co. su base oraria e in percentuale rispetto alla retribuzione, spettante per un determinato livello del CCNL di riferimento; viceversa quello ASSOCALL ragguaglia il compenso al numero di «contatti utili», cioè di durata superiore a 60 secondi a prescindere dal risultato di lavorazione<sup>105</sup>.

Entrando più nello specifico, e seguendo l'ordine cronologico di stipula, **il Protocollo d'intesa UNIREC del 3.12.2012** disciplina al punto b.6 il compenso dei co.co.co. prevedendo in esordio che «tali compensi avranno una tariffa oraria di riferimento parametrata sul livello 4 super del CCNL degli studi professionali pari a euro 8,03 l'ora lorde, esclusi gli oneri sociali e fiscali a carico dell'agenzia committente».

A tale compenso si arriva attraverso un periodo di inserimento di 12 mesi nei quali è previsto per i primi 6 mesi la parametrizzazione al quinto livello (euro 7,21) e per i secondi 6 mesi al quarto livello (euro 7,75).

È stato poi previsto un regime transitorio della durata di 12 mesi, durante i quali i compensi saranno pari al 75% di quelli concordati nei primi sei mesi e all'85% nei

---

<sup>105</sup> V. l'art. 1, CCNL ASSOCALL 22.7.2013.

secondi 6 mesi. In ogni caso il punto si conclude prevedendosi che «L'erogazione del compenso sarà condizionata e commisurata allo svolgimento dell'attività effettiva da parte del collaboratore, sia nelle strutture della committente, sia in modalità di *home-working*».

Il 5.11.2015 le parti hanno aggiornato il Protocollo d'intesa «alla luce delle mutate condizioni di mercato e dell'andamento del settore del recupero, fortemente condizionato dalla crisi economica che rende più difficile procedere al recupero presso i creditori» .

All'art. 2-*bis* del Protocollo di aggiornamento, destinato al compenso e ai criteri di determinazione per gli operatori telefonici, che sostituisce l'art. 2b.6 dell'intesa del 2012, si prevede che «i compensi degli operatori telefonici per la tutela del credito sono determinati in funzione dei risultati progettuali raggiunti ovvero: a) di percentuali sugli importi recuperati a seguito dell'attività telefonica; b) sulla base di un compenso variabile a pratica, riconosciuto in funzione degli esiti della gestione». Di seguito, si prevede che al solo fine di determinare gli obiettivi minimi in termini di valore che gli operatori telefonici **possono potenzialmente raggiungere**, le parti assumono come livello di riferimento del CCNL degli studi professionali il quinto per i primi 12 mesi, il quarto per gli ulteriori 12 mesi e il quarto super oltre i 24 mesi.

L'agenzia committente si impegna ad affidare al collaboratore un monte pratiche tale che esso **possa potenzialmente raggiungere** un compenso mensile almeno pari al 30% del livello retributivo di riferimento (c.d. compenso minimo **potenziale** atteso) con possibilità di superamento in caso di *performance* particolarmente elevata (clausola G.A.C.).

Come si vede il Protocollo di aggiornamento ha battuto letteralmente in ritirata, considerato che, da un lato, il periodo per l'innalzamento del parametro retributivo di riferimento si è raddoppiato e dall'altro lato, il compenso minimo **potenzialmente** atteso è stato abbattuto al 30% del livello retributivo di riferimento con i seguenti risultati numerici:

- primi 12 mesi: livello quinto Euro 1.247,33 x 30% = Euro 374,00;
- secondi 12 mesi: livello quarto Euro 1.340,75 x 30% = Euro 402,00;
- dopo 24 mesi: livello quarto S Euro 1.389,19 x 30% = Euro 416,00.

È quasi superfluo dire che l'analisi del dato contrattuale dimostra come l'aggancio alla retribuzione dei lavoratori dipendenti dagli studi professionali sia meramente dichiarato, sia sotto il profilo del *quantum*, sia sotto il profilo dell'*an*.

#### **14.5. Il CCNL di riferimento per i collaboratori telefonici dei call center ASSOCALL - UGL 22.7.2013**

Il CCNL ASSOCALL non prevede alcun meccanismo di valutazione oraria ma **una valutazione di risultato** (come è insito nel DNA del contratto di

collaborazione). **L'indennità mensile di garanzia (minimo garantito) è di Euro 450 senza alcun vincolo di orario.** Infatti tale minimo è riconosciuto al raggiungimento di **900 contatti utili**, qualificati come “*contatto telefonico di durata superiore ai 60 secondi con un risultato di lavorazione definitivo con esito: a) contatto positivo oppure b) contatto negativo*”.

Inoltre, in sede aziendale, è possibile incrementare sia il valore della **indennità mensile di garanzia** sia decrementare il numero di contatti utili previsti in relazione alla specificità delle commesse.

In caso di mancato raggiungimento dei 900 contatti utili, in ogni caso, la formula per il pagamento del compenso del collaboratore è dato da una riparametrazione del compenso ai contatti utili effettuati.

**Il contratto ASSOCALL**, inoltre, prevede, oltre **all'indennità mensile di garanzia** testè richiamata, **l'indennità variabile di progetto**, e cioè il compenso stabilito su **tutti** i “*contatti positivi*” con un valore che va obbligatoriamente determinato nel contratto individuale, la cui copia va consegnata al collaboratore; ed ancora **le indennità economiche suppletive** che possono essere individuali o collettive; a titolo di esempio: *l'indennità di frequenza, l'indennità di impegno minimo, il bonus volume (nel gergo dei call center, sono dei premi per le campagne telefoniche)* ed altre indennità legate alla organizzazione del committente e della commessa (servizio da rendere) che devono necessariamente essere predeterminate nel contratto individuale, ed a conoscenza del collaboratore che ne potrà verificare il contenuto e le modalità.

Le prime due indennità sono **obbligatorie**, mentre la terza, operante a livello aziendale, ma anche individuale, può essere eventuale. In ogni caso sono tutte **aggiuntive e non alternative**.

Per fare un esempio, se in una campagna sono previsti dei premi, ad esempio 10€ per ogni **contatto positivo** cioè per la telefonata che ha prodotto un contratto ovvero un appuntamento per un contratto, il compenso sarà così strutturato: il collaboratore che fa 900 contatti utili e 10 contatti positivi percepirà l'indennità mensile di garanzia di €450 + 100 € di premialità; il collaboratore che fa 750 contatti utili e 5 positivi, percepirà quota parte dell'indennità mensile pari a € 375 + 50 € di premialità; il collaboratore che fa 1000 contatti utili e 30 contatti positivi, percepirà 450€ di indennità mensile + 50 € per i contatti utili aggiuntivi + 300€ di premialità).

**14.6. L'accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni a progetto nell'attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzate attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL TLC del 1.8.2013 ASSOTELECOMUNICAZIONI – ASSTEL – ASSOCONTACT e SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL**

Il contratto ASSOCONTACT aggancia il compenso dei co.co.co. al minimo tabellare del secondo livello del CCNL TLC che è pari ad una paga oraria di €8,14, al lordo dei contributi e ritenute; ma allo scopo di «permettere al mercato di adeguare i costi e i ricavi e di riallineare i diversi sistemi in atto per il riconoscimento del corrispettivo ai collaboratori» è previsto un riallineamento progressivo con decorrenza iniziale 1.10.2013 e finale al 1.1.2018 con un incremento di 10 punti percentuali annui a partire dal 60% iniziale. Allo stato attuale il compenso orario di riferimento è pari a euro 5,69 (70% di euro 8,14), essendo slittato al 1 luglio 2016 l'incremento all'80% previsto a decorrere dal 1 gennaio 2016<sup>106</sup>.

Va detto che l'ipotesi di un congelamento del riallineamento era già prevista al pt. 3 del paragrafo sul corrispettivo dell'accordo collettivo 1.8.2013.

Solo per fare un esempio, un collaboratore che svolga una prestazione per 22 giorni/mese a 4 ore/giorno percepisce un compenso pari a euro 500,70 al lordo dei contributi e delle ritenute fiscali.

**Il contratto ASSOCONTACT**, inoltre, prevede una **parte variabile determinata dal committente** in base agli obiettivi della commessa (e quindi totalmente sottratta a qualsiasi forma di verifica da parte del collaboratore), ma la stessa **non è aggiuntiva**, spettando al collaboratore **“al posto di”, cioè “in sostituzione” di quella minima oraria ove il risultato raggiunto da parte del collaboratore risulti di importo superiore** al minimo tabellare.

In altre parole, il committente può determinare, unilateralmente, e non in forma scritta, incentivi **che** saranno riconosciuti **solo se** il risultato raggiunto sarà superiore alla paga oraria e, saranno corrisposti, **non in aggiunta ma, “al posto”** della paga oraria.

Un esempio aiuta a comprendere il meccanismo in danno del collaboratore congegnato nel contratto ASSOCONTACT.

È possibile stabilire in una campagna di vendita una parte variabile in base alle vendite concluse, così strutturato:

- tra 1 e 10 vendite = Euro 100;
- tra 11 e 20 vendite = Euro 220;
- tra 21 e 30 vendite = Euro 350.

---

<sup>106</sup> V. accordo sottoscritto il 22 dicembre 2015 di integrazione dell'accordo collettivo 1 agosto 2013.

Se questo obiettivo viene perseguito su base settimanale, nell'ipotesi di una prestazione settimanale di 20 ore, avremo una paga minima tabellare pari a 20 h x Euro 5,69 = Euro 113,80.

Il collaboratore che realizzerà 0/9 vendite riceverà Euro 113,80, in quanto il risultato raggiunto è inferiore ad Euro 113,80 (minimo tabellare), ma non riceverà, ad ogni modo, il premio di Euro 100,00, in quanto questo è inferiore al minimo tabellare.

Il collaboratore che realizzerà 11/20 vendite riceverà Euro 220,00, ma non riceverà l'importo di Euro 113,80 (di minimo tabellare) in quanto il premio "assorbe", "sostituisce" il minimo tabellare.

Il collaboratore che realizzerà 21/30 vendite riceverà Euro 350,00, ma non riceverà l'importo di Euro 113,80 (di minimo tabellare), in quanto il premio "assorbe", "sostituisce" il minimo tabellare.

Fin qui l'analisi incrociata dei tre contratti con riferimento specifico alla parte economica. Se poi la si estende alla parte normativa emerge quanto segue.

L'accordo ASSOCONTACT **non riporta** l'obbligo di consegnare al collaboratore il contratto di collaborazione e, men che meno, l'obbligo di indicare nel contratto di collaborazione individuale gli obiettivi e gli incentivi che determinano eventuali premi di risultato per la parte variabile del compenso.

Trattandosi di collaborazione non è ovviamente previsto uno strumento di rilevazione oraria che dunque **non viene riportata nella busta paga**.

Inoltre, prevede un diritto di prelazione, ma subordinando l'inserimento nella graduatoria di prelazione alla sottoscrizione da parte del collaboratore di un atto di conciliazione individuale tombale (ex artt. 410 cod. proc. civ.).

Il **contratto ASSOCALL**, al fine di contrastare l'utilizzo improprio del rapporto di collaborazione ribadisce dettagliatamente le forme di garanzia sulla autonomia della prestazione del collaboratore e riporta numerosi richiami alla circolare del Ministero del lavoro n. 17/2006 sui contratti a progetto. È sancita, e deve essere rispettata, obbligatoriamente, la "**autodeterminazione del ritmo di lavoro**," da parte del collaboratore; l'obbligo di **stipulare il contratto in forma scritta** ove dovrà essere indicato: **il committente finale, la campagna oggetto della collaborazione, la durata della campagna, l'attività richiesta al collaboratore, la tipologia di clientela/utenza da contattare con riferimento ai requisiti oggettivi/soggettivi, il corrispettivo dovuto ed i criteri per la sua determinazione, nonché i tempi e le modalità di pagamento, le forme consentite di coordinamento, le misure per la tutela della salute e sicurezza del collaboratore (clausole totalmente assenti nel contratto ASSOCONTACT).**

Sono ribadite tutte le caratteristiche dell'**autonomia della prestazione**, come previste dalla citata circolare 17/2006, **ed il divieto dell'esercizio del potere disciplinare**, da parte dell'Azienda.

È rimessa alla libera scelta del collaboratore se svolgere la prestazione nel proprio domicilio, ovvero in altro luogo a sua disposizione secondo accordi definibili tra le parti (in tema di *smart working*).

Sono tutelate le *invenzioni del collaboratore* nel rispetto della vigente normativa in materia.

Sono ribaditi i diritti dei collaboratori in materia di *gravidanza, malattia e infortunio*.

Passando, poi, all'analisi della parte dei due contratti dedicata al bilateralismo, l'accordo ASSOCONTACT prevede la costituzione di un ente bilaterale **che a tutt'oggi non è stato costituito**, pur essendo partito dal 1.1.2014 l'accantonamento della contribuzione (0,15% per ogni ora lavorata e retribuita) a carico delle aziende.

Il CCNL ASSOCALL prevede anch'esso la costituzione di un ente bilaterale, **che è stato costituito il 29 ottobre 2015** e che ha sottoscritto in data 8.3.2016 la convenzione con l'INPS per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento dell'EBINCALL. L'ente bilaterale comincerà, dunque, sin dall'anno in corso ad erogare le prestazioni di *welfare contrattuale* e di *sostegno al reddito*.

Quali conclusioni possano trarsi dal confronto innanzi effettuato?

Il contratto ASSOCALL adotta un criterio certo di determinazione del compenso, essendo agganciato ai contatti utili; per garantirsi il minimo di euro 450 mensili il collaboratore telefonico deve effettuare 900 contatti utili, pari a 15,25 ore/mese; il contratto ASSOCONTACT ragguaglia il compenso alle ore di effettiva prestazione, agganciate in percentuale alla paga oraria del lavoratore di secondo livello del CCNL TLC, allo stato attuale pari al 70% (euro 5,69); ove il collaboratore, remunerato con tale contratto effettui 15,25 ore/mese percepirà un compenso mensile pari ad euro 86,77; per raggiungere il compenso minimo mensile previsto dal contratto ASSOCALL il collaboratore dovrebbe lavorare per almeno 115 ore/mese, pari a 26,5 ore/settimana, e quindi 100 ore/mese in più del collaboratore telefonico compensato in base al contratto ASSOCALL per percepire lo stesso compenso di quest'ultimo. A ciò si aggiunga che una prestazione remunerata ad ore che non produca alcun risultato comporterà inevitabilmente la cessazione della collaborazione.

È, quindi, più che legittimo dubitare dell'idoneità del criterio invocato dal Ministero del lavoro nella risposta all'interpello di ASSOCONTACT, considerato che il contratto da quest'ultima sottoscritto con CGIL, CISL e UIL potrebbe essere per ipotesi comparativamente più rappresentativo, ma è sicuramente comparativamente peggiorativo per i collaboratori telefonici, ove applicato, considerato che come riferito dianzi nel call center tarantino che lavora su commessa H3G, di cui è direttore generale il presidente ASSTEL, il compenso orario è pari al 63% di quello previsto nel contratto ASSOCONTACT.

A parte quest'ultima considerazione, l'analisi comparata tra i tre CCNL esaminati consente di concludere che il trattamento economico previsto dal CCNL ASSOCALL appare l'unico effettivamente aderente alla previsione legale *sub art. 2, co. 2, lett. a)*,

D.Lgs. n. 81/2015, a prescindere dalle sigle sindacali che lo hanno sottoscritto, per ipotesi “meno blasonate” di quelle che hanno sottoscritto gli altri due contratti analizzati in comparazione, ma in concreto più vicine ai bisogni e alle aspettative dei collaboratori telefonici.

### **15. La disciplina specifica riguardante il trattamento normativo ex lett. a) dell’art. 2, co. 2, D.Lgs. n. 81/2015 per i collaboratori dei call center**

Come si è sopra detto, la co.co.org. si caratterizza — e distingue dalla co.co.a.org. — per il fatto che «le modalità di esecuzione sono organizzate dal committente anche con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro».

Il potere di etero-organizzazione del committente può dunque esplicitarsi in vario modo, ma certamente, come riconosce anche il legislatore recependo orientamenti giurisprudenziali, gli indici più sicuri e immediati dell’esistenza di un potere di condizionamento, seppur non così forte da essere qualificabile come etero-direzione, sono la previsione di specifici tempi o ritmi di lavoro e l’esecuzione della prestazione presso la sede del committente.

Un accordo collettivo in deroga ex lett. a) deve quindi, *in primis*, necessariamente affrontare i nodi dei tempi/ritmi di lavoro e del luogo di esecuzione della prestazione, per distinguere la co.co.org. dalla co.co.a.org.; *in secundis*, deve prevedere una tutela specifica dal punto di vista sia economico, sia normativo.

Rinviando ai paragrafi precedenti per le problematiche legate alla determinazione del corrispettivo, in questa sede si analizzerà la disciplina del rapporto di lavoro dei collaboratori *outbound*, verificando quali clausole del CCNL ASSOCALL-UGL in esame, tarato, come detto, sui contratti di lavoro a progetto, possono considerarsi tuttora applicabili alla luce della disciplina introdotta nel 2015.

#### **15.1. Le definizioni**

Con una tecnica normativa di stampo europeo l’art. 1 del CCNL ASSOCALL è interamente dedicato alle “Definizioni”, dalla cui analisi emerge chiaramente l’impostazione prescelta dalle parti negoziali di non limitarsi a regolamentare il corrispettivo spettante al collaboratore telefonico nella logica dell’art. 24-bis, D.L. n. 83/2012, bensì di individuare i tratti caratterizzanti dell’attività svolta dal collaboratore, onde preservarne la genuina autonomia. Ed infatti, alle nozioni definitorie classiche (committente, collaboratore, cliente) la disposizione in commento affianca tutte quelle che caratterizzano l’attività del collaboratore telefonico *outbound*, tra le quali spiccano quelle di “campagna”, e di “contatto utile”.

Con la prima si individua la tipologia di servizio affidato e il periodo entro il quale lo stesso deve essere svolto; si tratta dei criteri identificativi della natura e della durata dell'incarico affidato all'operatore.

Con la seconda definizione, poi, si costruisce l'architave sul quale si regge il compenso del collaboratore, e cioè il "contatto utile", cioè quello che dura più di 60 secondi, a prescindere dall'esito; la durata minima concorre alla valutazione dell'efficacia del contributo lavorativo del collaboratore: oltre il minuto di durata del contatto telefonico, l'utente compreso nella lista *marketing* è stato reso edotto del bene o del servizio venduto nella prospettiva di un acquisto futuro se non immediato.

## **15.2. Tempo e luogo di esecuzione**

L'analisi delle disposizioni del CCNL ASSOCALL-UGL prende le mosse proprio da quelle forme di coordinamento che il legislatore richiama nell'art. 2, co. 1 del D.Lgs. n. 81/2015 e cioè il tempo e il luogo di esecuzione della prestazione.

L'art. 3 del CCNL cit. prevede espressamente che il collaboratore telefonico «possa unilateralmente e discrezionalmente determinare, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa».

La medesima disposizione prosegue statuendo che: «Ciò implica che il Collaboratore non può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, anche se 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 (circ. Min. Lav. 17/2006 e circ. Min. Lav. 14/2013) né potrà comportare contestazioni di qualsiasi natura nei confronti del collaboratore».

Questa disposizione è compatibile anche con un'attività resa non più nella modalità del lavoro a progetto ma di co.co.org.

Infatti la previsione di fasce orarie, che però non si trasformi in un vero e proprio orario di lavoro, consente di prevedere forme di coordinamento con l'organizzazione aziendale senza troppo comprimere l'autonomia del collaboratore, tanto da trasformarlo in lavoratore subordinato.

Le fasce orarie inoltre possono essere legate anche al luogo di esecuzione della prestazione se questo coincide con la sede del committente. Infatti, nel caso in cui il collaboratore telefonico necessiti di una postazione e di dispositivi telefonici/informatici deve indicare al committente le fasce orarie in cui prevedibilmente potrebbe rendere la propria prestazione, onde consentire a

quest'ultimo di organizzare l'attività e l'avvicendamento tra collaboratori in modo proficuo e funzionale (*supra*).

Anche l'art. 4 del CCNL ASSOCALL-UGL si rivela utile a tal proposito inserendo la previsione concordata di fasce orarie proprio tra le forme consentite di coordinamento; si prevede, inoltre, opportunamente che «*le fasce orarie individuate per iscritto nel contratto non possono essere unilateralmente modificate dal Committente né questo può assegnare il Collaboratore ad una determinata fascia oraria senza il suo preventivo consenso*». Tale disposizione può essere considerata compatibile anche con le co.co.org.

Il luogo di svolgimento della prestazione trova disciplina nell'art. 6 del CCNL ASSOCALL-UGL il quale consente che le parti possano individuare quale sede di lavoro il domicilio del collaboratore, ovvero a richiesta di quest'ultimo la sede o gli uffici del committente che metterà altresì a disposizione una postazione con i dispositivi telefonici ed informatici necessari.

Anche l'art. 6 appare quindi compatibile con una co.co.org. visto che proprio il luogo di esecuzione della prestazione è un indice presuntivo di etero-organizzazione, ma con l'avvertenza che ciò deve essere frutto di un accordo tra il collaboratore e il committente e che il collaboratore, purché dotato di idonea strumentazione, può anche decidere di effettuare la prestazione presso il proprio domicilio. In altre parole, il luogo di esecuzione della prestazione non deve essere imposto dal committente, altrimenti sfocerebbe addirittura in un indice di subordinazione, ma deve essere frutto di un accordo tra le parti e modificabile da parte del collaboratore, su cui, comunque, grava il corretto adempimento della prestazione di lavoro; il collaboratore risulterà certamente inadempiente nel caso in cui presso il proprio domicilio non disponga della strumentazione adeguata per lo svolgimento a regola d'arte della prestazione.

### **15.3. Le forme consentite di coordinamento**

Oltre al tempo e al luogo possono essere previste altre modalità di coordinamento con l'organizzazione del committente che possono risultare limitative in parte (ma non in toto) della autonomia del collaboratore.

In altre parole le co.co.org. confinano da un lato con il lavoro subordinato, che esclude l'autonomia per definizione, e dall'altro con le co.co.a.org., caratterizzate proprio dall'autonomia organizzativa sebbene all'interno di forme blande di coordinamento con il committente sempre concordate e mai imposte.

Ebbene, nella co.co.org. certe forme di coordinamento possono anche essere "imposte", nel senso di essere richieste per esigenze unilaterali del committente senza che debba sussistere il timore di una tracimazione verso l'etero-direzione, visto che è proprio l'art. 2, D.Lgs. n. 81/2015 che ammette il lavoro parasubordinato etero-

organizzato, cui si applica la disciplina del lavoro subordinato, salve le ipotesi del co. 2.

Una disciplina derogatoria *ex lett. a)* del co. 2 dovrebbe quindi ipotizzare altre forme di coordinamento consentite e il modo in cui queste possono correttamente esplicarsi.

L'art. 4 del CCNL ASSOCALL-UGL prevede oltre alle fasce orarie, di cui abbiamo già detto, «la previsione concordata di un numero predeterminato di giornate di informazione finalizzate all'aggiornamento professionale del Collaboratore», «la previsione concordata della presenza di un assistente di sala la cui attività può consistere nel fornire assistenza tecnica al Collaboratore» e «la previsione concordata di un determinato sistema operativo utile per l'esecuzione della prestazione».

Si tratta di forme di coordinamento perfettamente compatibili anche con una co.co.org., come pure la chiosa finale che dispone l'esclusione sia dell'esercizio del potere disciplinare sia del potere di modificare le condizioni contrattuali originariamente convenute.

#### **15.4. La durata**

Altro profilo rilevante è quello della durata, tenendo conto che il contratto di lavoro a progetto era necessariamente a tempo determinato, mentre le co.co.org. possono anche configurarsi a tempo indeterminato.

Appare, in ogni caso, consigliabile apporre un termine alle co.co.org., possibilmente connesso ad una specifica “campagna”, così come avveniva per il lavoro a progetto e come deve avvenire per le co.co.a.org. (v. *supra*).

Gli artt. 2, co. 2, e 10 del CCNL ASSOCALL-UGL, nati per dare attuazione dall'art. 62, co.1, lett. a), D.Lgs. n. 276/2003, sono quindi applicabili anche alle co.co.org. con qualche piccola modifica e adattamento, cioè espungendo i riferimenti al “progetto”. Si potrà continuare a vincolare le co.co.org. «ad una specifica e singola “campagna” la cui durata costituisce il necessario termine esterno massimo di riferimento per la durata stessa del contratto di collaborazione» (cfr. art. 2, co. 2) e il rapporto potrà considerarsi estinto al momento della realizzazione dell'oggetto della collaborazione «senza alcuna formalità» e facendo salve «eventuali proroghe che dovessero intervenire su accordo specifico tra le parti o (...) qualora dovesse rendersi strettamente necessario dare continuità alle prestazioni per sopravvenute esigenze connesse al raggiungimento del risultato per il quale il contratto è stipulato» (cfr. art. 10).

Va evidenziato che il riferimento alla “specifica campagna”<sup>107</sup>, limite temporale esterno del contratto di co.co.org. nei call center, deve risultare esplicitato nel

---

<sup>107</sup> V. circ. Min. Lav. n. 17/2006.

contratto o, comunque, essere determinabile in relazione ad un fatto futuro *certus an* (sebbene *incertus quando*) e il contratto potrà automaticamente estinguersi al momento del raggiungimento del risultato concordato, fatto salvo il diritto a percepire l'intero corrispettivo concordato<sup>108</sup>.

Si possono infatti ipotizzare varie tipologie di clausole sulla durata di un contratto di co.co.org. nei call center, esemplificabili secondo lo schema che segue<sup>109</sup>:

1. data di scadenza determinata;
2. data di scadenza indeterminata al momento della stipulazione (*incertus quando*), ma certa nel suo accadimento (*certus an*);
3. termine massimo decorso il quale comunque il rapporto si interrompe a prescindere dal risultato raggiunto (termine essenziale).

### **15.5. La forma del contratto e della proroga**

Gli artt. 2, co. 3, e 10, co. 3, del CCNL in esame richiedono la forma scritta per la stipulazione sia del contratto sia della proroga.

Con riferimento a quest'ultima va precisato che la stretta connessione tra la durata del contratto e la "specifica campagna", nonché tra quest'ultima e il raggiungimento del risultato pattuito, giustificano anche la previsione di eventuali proroghe che possono intervenire o su accordo specifico delle parti o *ex lege*, come ad esempio nel caso della maternità disciplinata dall'art. 8 del medesimo CCNL, oppure in tutti i casi in cui si renda necessario prolungare la prestazione del collaboratore al fine di far fronte ad esigenze sopravvenute connesse al raggiungimento del risultato pattuito.

Condivisibilmente il CCNL in esame prevede che il contratto e l'eventuale successiva proroga debbano essere pattuiti in forma scritta, per esigenze di certezza nelle relazioni contrattuali e per sintonizzarsi con lo spirito dell'art. 62, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003, come modificato dall'art. 7, co. 2, lett. d), D.L. n. 76/2013 (che però non richiede espressamente tale requisito formale nel caso di proroga).

Per le co.co.org. gli accordi collettivi nazionali *ex lett. a)* del co. 2, dell'art. 2 del D.Lgs. n. 81/2015, potranno certamente disciplinare anche in maniera diversa tanto il requisito della forma del contratto quanto quello dell'eventuale proroga, sebbene la forma scritta sia comunque opportuna per esigenze di certezza e probatorie.

Va evidenziato che nel D.D.L. n. S/2233/2016 sul lavoro autonomo e sul lavoro agile, l'art. 3, rubricato "*Clausole e condotte abusive*", considera abusivo il rifiuto del committente di stipulare il contratto in forma scritta, prevedendo in simili casi il diritto del lavoratore autonomo ad ottenere un risarcimento del danno<sup>110</sup>.

---

<sup>108</sup> Cfr. Passalacqua, 2009, 147.

<sup>109</sup> V. Malandrini, 2009, 1801.

<sup>110</sup> Cfr. Rausei, 2016, 31.

Seppur la richiamata norma si riferisce precipuamente alla prestazione di lavoro autonomo, *supra* definita come «co.co.a.org.», ciò non toglie che tale previsione possa essere mutuabile anche per le co.co.org., così inducendo a propendere per una stipulazione in forma scritta della proroga.

### **15.6. I rinnovi della co.co.org.**

Il CCNL ASSOCALL-UGL non affronta il tema del rinnovo del contratto di collaborazione a progetto, cioè della stipulazione, da parte del call center, di un nuovo contratto con il medesimo collaboratore.

In assenza di specifiche previsioni di legge, la circolare Min. Lav. n. 1/2004 aveva confermato la possibilità di rinnovare il contratto con lo stesso collaboratore o di utilizzare quest'ultimo in futuri e diversi progetti, precauzionalmente ribadendo che i rinnovi o i nuovi progetti non devono costituire strumenti elusivi della disciplina apprestata.

Con riferimento alle co.co.org., appare pacifico che i rinnovi con un medesimo collaboratore sono sempre possibili, specie se collegati ad una “specificata” e “diversa” campagna”<sup>111</sup>.

### **15.7. Le ipotesi di sospensione del rapporto**

L'art. 8 del CCNL ASSOCALL-UGL si occupa delle classiche ipotesi di sospensione del rapporto di lavoro, sulla scorta di quanto statuito dall'art. 66, D.Lgs. n. 276/2003<sup>112</sup>, il contenuto del quale viene riproposto quasi integralmente, trattandosi congiuntamente istituti diversi che più correttamente andrebbero separati stante la loro diversa origine (la gravidanza è uno stato fisiologico mentre l'infortunio e la malattia ineriscono all'insorgenza di una patologia) e per la differente disciplina prevista.

Nel successivo art. 9 del CCNL sono disciplinati gli obblighi in capo al committente in materia previdenziale, fiscale ed assicurativa, con riferimento all'insorgenza degli eventi citati.

---

<sup>111</sup> Presupposto del rinnovo può considerarsi il diritto di prelazione accordato a determinate condizioni dal CCNL ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL, ASSOCONTACT e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL (assente nel CCNL ASSOCALL) al collaboratore che abbia una anzianità minima contrattuale (4 mesi) e che faccia domanda scritta annualmente per fruire di questa prelazione (*recte* precedenza), in ordine non solo alla stipula di nuovi contratti di collaborazione, ma soprattutto quale bacino di riferimento per eventuali assunzioni per lavoro subordinato, ferma restando la compatibilità dei profili professionali e dei diritti di precedenza di natura legale o previsti dai CCNL dei lavoratori subordinati.

<sup>112</sup> Cfr. Lunardon, 2004, 62.

L'analisi che segue cercherà di mettere in luce i profili di applicabilità delle disposizioni citate anche alle co.co.org., trattandosi di garantire e tutelare diritti dei collaboratori e delle collaboratrici di rango costituzionale in quanto riconducibili agli artt. 32 e 38 Cost., seppur tenendo conto della natura non subordinata del rapporto.

### **15.8. Stato di gravidanza e puerperio**

Cominciando dalla gravidanza, sono senz'altro corrette e applicabili alle co.co.org. le disposizioni contenute nell'art. 8 del CCNL secondo cui lo stato di gravidanza della collaboratrice non comporta l'estinzione del rapporto di lavoro, che rimane sospeso senza erogazione del corrispettivo, e la durata del rapporto è prorogata per un periodo di centottanta giorni, salva più favorevole disposizione del contratto individuale<sup>113</sup>.

Sul punto va ricordato che alle collaboratrici gestanti si applica il decreto del Ministero del lavoro 12.7.2007 intitolato «Applicazione delle disposizioni di cui agli articoli 17 e 22 del decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, a tutela e sostegno della maternità e paternità nei confronti delle lavoratrici iscritte alla gestione separata di cui all'articolo 2, comma 26, della legge 8 agosto 1995, n. 335» (v. *infra*), e quindi l'obbligo di astensione dal lavoro due mesi prima e tre mesi dopo il parto, nonché l'astensione anticipata in caso di gravidanza a rischio<sup>114</sup>.

Si coglie l'occasione per osservare che sarebbe decisamente opportuno inserire nel CCNL di nuova stipulazione un richiamo, almeno in premessa, al rispetto del principio di pari opportunità tra generi e divieto di discriminazioni, stante il fatto che i D.Lgs. nn. 215 e 216/2003 e il D.Lgs. n. 198/2006 (c.d. codice delle pari opportunità) si applicano in molti punti anche al lavoro non subordinato.

### **15.9. Malattia e infortunio**

Il co. 2 dell'art. 8 del CCNL in esame precisa, in conformità con quanto previsto dall'art. 66, D.Lgs. n. 276/2003, che nel caso di malattia e infortunio la sospensione del rapporto non comporta una proroga della durata del contratto, che dunque si estingue alla scadenza. Se però la sospensione si protrae per un tempo superiore ad un sesto della durata stabilita nel contratto, se determinata, o per più di trenta giorni per i contratti di durata determinabile, è consentito al committente di recedere dal contratto.

---

<sup>113</sup> Cfr. Bellavista, 2004, 773.

<sup>114</sup> V. anche art. 1, D.M. 4.4.2002.

Con riferimento al CCNL in esame il problema della durata determinata ovvero determinabile del contratto a progetto è solo apparente, in quanto l'art. 8 deve essere letto in combinato disposto con l'art. 2, lett. b), in cui viene previsto, ai fini della corretta determinazione del risultato richiesto al collaboratore, che il progetto specifici «la durata della campagna, rispetto alla quale il contratto di lavoro a progetto non può mai avere una durata massima superiore fatta salva la possibilità di anticipare l'inizio del contratto, rispetto all'inizio della campagna, per il tempo necessario per erogare formazione al Collaboratore»; sembra quindi plausibile ritenere che il contratto stipulato in applicazione del CCNL ASSOCALL-UGL, ha tendenzialmente una durata determinata.

Tale previsione contrattuale pare compatibile anche con le co.co.org. per le quali la realizzazione dell'oggetto entro il termine previsto risulti essenziale come lo era per il lavoro a progetto.

### **15.10. Le tutele previdenziali in caso di gravidanza e di malattia**

La normativa succedutasi nel tempo ha apprestato alcune tutele per le ipotesi di maternità e malattia delle collaboratrici e dei collaboratori iscritti in via esclusiva alla Gestione Separata dell'INPS di cui all'art. 2, co. 26, L. n. 335/1995, quali l'indennità di maternità e di malattia in caso di degenza ospedaliera e gli assegni per il nucleo familiare<sup>115</sup> nelle forme e con le modalità previste per il lavoro dipendente<sup>116</sup>; l'indennità giornaliera di malattia e per congedo parentale<sup>117</sup> e il congedo di maternità<sup>118</sup>.

In verità il riferimento alla «gravidanza» è improprio, seppur riprende il dettato normativo, stante l'estensione della tutela all'uopo prevista alle ipotesi di adozione e affidamento preadottivo oltre che al padre nei casi di morte, grave infermità o abbandono da parte della lavoratrice madre; sarebbe perciò più consono ragionare di «maternità/paternità».

Le collaboratrici hanno diritto all'indennità di maternità per il periodo di astensione obbligatoria e anticipata, purché abbiano almeno 3 mesi di contribuzione nei 12 mesi precedenti i 2 mesi anteriori al parto. La misura dell'indennità giornaliera

---

<sup>115</sup> V. art. 59, co. 16, L. n. 449/1997 come modificato dall'art. 51, co. 1, lett. c), L. n. 488/1999. Sull'indennità di malattia in caso di degenza ospedaliera v. D.M. 12.1.2001 (in GU 26 marzo 2001, n. 71); sull'indennità di maternità, di adozione o affidamento, di paternità e sull'assegno per il nucleo familiare v. D.M. 4.4.2002.

<sup>116</sup> V. art. 80, co. 12, L. n. 388/2000.

<sup>117</sup> V. art. 1, co. 788, L. n. 296/2006; circ. INPS nn. 76/2007 e 137/2007 (pt 2); risposta ad interpello Min. Lav. n. 42/2011; msg. INPS n. 414/2012; circ. INPS n. 77/2013.

<sup>118</sup> V. D.M. 12.7.2007 che ha esteso ad alcune categorie di soggetti iscrivibili alla Gestione Separata, fra cui i collaboratori a progetto, le tutele di cui agli art. 16 e 17 del D.Lgs n. 151/2001, in materia di astensione obbligatoria dal lavoro.

è pari all'80% di 1/365 del reddito derivante da attività di collaborazione coordinata e continuativa utile ai fini contributivi e percepita nei 12 mesi precedenti il periodo indennizzabile<sup>119</sup>.

Alle stesse condizioni è corrisposta al padre lavoratore un'indennità di paternità per i tre mesi successivi alla data effettiva del parto o per il periodo residuo che sarebbe spettato alla lavoratrice madre, in caso di morte o grave infermità della madre o di abbandono, nonché in caso di affidamento esclusivo del bambino al padre<sup>120</sup>.

La predetta indennità è riconosciuta anche in caso di adozione e affidamento per i tre mesi successivi all'effettivo ingresso nella famiglia della lavoratrice del bambino che, al momento dell'adozione o dell'affidamento, non abbia superato i sei anni di età (in caso di adozione e affidamento preadottivo internazionale l'età del minore può superare i tre anni fino al compimento della maggiore età)<sup>121</sup>.

Per quanto riguarda i periodi di malattia, i collaboratori iscritti alla gestione separata hanno diritto a un'indennità giornaliera di malattia a carico dell'INPS entro il limite massimo di giorni pari a 1/6 della durata complessiva del rapporto di lavoro e comunque non inferiore a 20 giorni nell'arco dell'anno solare, con esclusione degli eventi morbosi inferiori a 4 giorni e purché abbiano almeno 3 mesi di contribuzione nei 12 mesi precedenti l'inizio della malattia<sup>122</sup>.

Altresì è riconosciuta ai medesimi soggetti un'indennità di malattia in caso di degenza ospedaliera, fino al massimo di 180 giorni nell'anno solare, per ogni giornata di degenza, a condizione che nei confronti dei lavoratori interessati risultino attribuite 3 mensilità di contribuzione nei 12 mesi precedenti la data di inizio dell'evento e che il reddito individuale non sia superiore, nell'anno solare precedente, al massimale contributivo di cui all'art. 2, co. 18, L. n. 335/1995 (pari per l'anno 2016 ad € 100.324,00<sup>123</sup>) diminuito del 30%. La prestazione indennitaria è calcolata in relazione al predetto massimale contributivo, valido per l'anno di insorgenza dell'evento, diviso per 365 giorni con diverse percentuali<sup>124</sup>.

Ai lavoratori che hanno diritto all'indennità di maternità, è corrisposto un trattamento economico per congedo parentale, limitatamente ad un periodo di 3 mesi entro il primo anno di vita del bambino, la cui misura è pari al 30% del reddito preso a riferimento per la corresponsione dell'indennità di maternità. Lo stesso trattamento è previsto nei casi di adozione o affidamento<sup>125</sup>.

---

<sup>119</sup> V. art. 4 D.M. 4.4.2002.

<sup>120</sup> V. art. 3 D.M. 4.4.2002.

<sup>121</sup> V. art. 2 D.M. 4.4.2002.

<sup>122</sup> V. art. 1, co. 788, L. n. 296/2006.

<sup>123</sup> V. circ. INPS n. 13/2016.

<sup>124</sup> V. art. 1, D.M. 12.1.2001, cit.

<sup>125</sup> V. art. 1, co. 788, L. n. 296/2006.

Ai collaboratori iscritti alla gestione separata è estesa la disciplina dell'assegno per il nucleo familiare di cui all'art. 2, D.L. n. 69/1988 convertito con modificazioni in L. n. 153/1988 e successive modificazioni e integrazioni<sup>126</sup>.

Quanto sin qui detto vale indubbiamente per il passato e per i contratti a progetto stipulati prima del 1° gennaio 2016 ma anche certamente per le iscritte e gli iscritti alla Gestione Separata dell'INPS e quindi è applicabile alle co.co.org. nel caso di accordi in deroga *ex lett. a)* del co. 2 dell'art. 2, D.Lgs. n. 81/2015.

### **15.11. Le sospensioni del D.D.L. n. S/2233/2016 sul lavoro autonomo**

Appare interessante esaminare quanto previsto nel D.D.L. n. S/2233/2016 sul lavoro autonomo e il lavoro agile in tema di ipotesi di sospensione della prestazione e connessa tutela previdenziale.

Da una parte vanno segnalati gli artt. 8, 9 e 11 che disciplinano propriamente la tutela previdenziale, dall'altro, l'art. 10 che riguarda la disciplina del rapporto di lavoro in caso di eventi sospensivi.

Partendo da quest'ultimo, si evince, ad una prima lettura, che la disposizione del D.D.L. evoca in gran parte l'abrogato art. 66, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003, stabilendo che «la gravidanza, la malattia e l'infortunio dei lavoratori autonomi che prestano la loro attività in via continuativa per il committente non comportano l'estinzione del rapporto la cui esecuzione rimane sospesa, senza diritto al corrispettivo». Due sono le differenze rispetto alla disposizione del 2003: da un lato, nell'art. 10 del D.D.L. viene previsto il requisito della “continuità dell'attività in favore del committente” per evitare l'estinzione del rapporto e produrre la sospensione del medesimo; dall'altro, il “periodo di comporto” per il lavoratore autonomo, stabilito in 150 giorni per anno solare, viene generalizzato per tutti i casi di sospensione disciplinati dalla norma e non limitato al caso della gravidanza.

L'inciso «per anno solare» non è di poco conto, in quanto, mutuandolo dalla disciplina collettiva oramai consolidatasi in tema di periodo di comporto nel lavoro subordinato, non determina l'azzeramento dei giorni di assenza del collaboratore alla scadenza dell'anno legale (gennaio – dicembre).

Il co. 2 dell'art. 10 invece, consente nel caso di malattia e infortunio di gravità tale da impedire lo svolgimento dell'attività lavorativa per oltre 60 giorni, in aggiunta alla sospensione senza corrispettivo del rapporto di lavoro, la sospensione del versamento dei contributi previdenziali e dei premi assicurativi per l'intera durata dell'evento sospensivo fino ad un massimo di due anni; decorso tale periodo, il lavoratore è tenuto a versare i contributi e i premi maturati durante il periodo di sospensione in un numero di rate mensili pari a tre volte i mesi di sospensione.

---

<sup>126</sup> V. art. 5 D.M. 4.4.2002.

Tale previsione necessita di qualche precisazione, in quanto per come è stata formulata non sembra poter trovare applicazione per i collaboratori iscritti alla Gestione Separata dell'INPS, rivolgendosi ai lavoratori autonomi iscritti ad altre casse previdenziali che sono tenuti a versare gli oneri previdenziali e assicurativi sulla base di un minimale imponibile fisso, a prescindere dal reddito percepito e quindi pure nell'ipotesi in cui vi sia una sospensione dell'erogazione del corrispettivo come accade per i casi disciplinati dall'art. 10, co. 1, citato.

Quanto agli iscritti alla Gestione Separata INPS, ai sensi dell'art. 2, co. 29, L. n. 335/1995, qualora alla fine dell'anno non sia raggiunto il minimale di reddito previsto dall'art. 1, co. 3, L. n. 233/1990<sup>127</sup>, vi è una contrazione dei mesi accreditati in proporzione ai contributi, venendo accreditati solo i mesi corrispondenti ai contributi versati<sup>128</sup>.

Infine, gli artt. 8, 9 e 11 del D.D.L. n. S/2233/2016 introducono novità per i lavoratori autonomi per quanto riguarda l'indennità di maternità (art.8), i congedi parentali (art. 9) e l'equiparazione dei periodi di malattia certificata come conseguente a trattamenti terapeutici di malattie oncologiche alla degenza ospedaliera per gli iscritti alla Gestione Separata INPS (art. 11).

## 15.12. Le invenzioni del collaboratore

Il CCNL ASSOCALL-UGL, all'art. 7, si occupa delle «invenzioni del collaboratore» mutuando integralmente il contenuto dell'art. 65, D.Lgs. n. 276/2003, che aveva esteso l'applicabilità al lavoro a progetto della disciplina sulle invenzioni fino ad allora riservata al solo lavoratore subordinato *ex art. 2590, co. 1, cod. civ.*<sup>129</sup>.

La disciplina in tema di invenzioni del lavoratore subordinato è contenuta principalmente nella L. n. 633/1941, c.d. legge sul diritto d'autore, e nel D.Lgs. n. 30/2005, c.d. codice della proprietà industriale, che ha abrogato il R.D. n. 1127/1939.

Una normativa speciale, richiamata esplicitamente dall'art. 65, D.Lgs. n. 276/2003 e quindi anche dall'art. 7 del CCNL ASSOCALL-UGL, è quella contenuta nel D.Lgs. n. 518/1992 relativa alla tutela giuridica dei programmi per elaboratore che — in attuazione della dir. 91/250/CEE del 14.5.1991 — ha introdotto nella disciplina del diritto d'autore (art. 12-*bis*, L. 22.4.1941, n. 633, successivamente modificato dall'art. 3, D.Lgs. 6.5.1999, n. 169) la previsione secondo cui il datore di lavoro, salvo patto contrario, è titolare del diritto esclusivo di utilizzazione economica del programma per elaboratore o della banca dati creata dal lavoratore nell'esecuzione delle sue mansioni o su istruzioni impartite dal datore di lavoro.

---

<sup>127</sup> Per l'anno 2016 il minimale di reddito di cui all'art. 1, co. 3, L. n. 233/1990, è pari a €15.548,00.

<sup>128</sup> V. circ. INPS 12.2.2013, n. 27 e circ. INPS 29.1.2016, n. 13. Per i collaboratori e assimilati iscritti alla Gestione Separata il contributo minimo annuo per il 2016 è di Euro 4.931,83 (IVS Euro 4.819,88).

<sup>129</sup> Cfr. Magnani-Spataro, 2004; Vallebona, 2004, 24; Lunardon, 2004, 61; Zilio Grandi, 2004, 763.

In questo caso, si è sostenuto che il diritto patrimoniale d'autore per la realizzazione del programma o della banca dati in adempimento dell'obbligo contrattuale, appartenga al committente «*anche in assenza di un preciso corrispettivo per l'attività svolta*»<sup>130</sup>.

Stante l'abrogazione dell'art. 65, D.Lgs. n. 276/2003, ove si volesse fornire alle co.co.org. una tutela delle invenzioni come quella in passato tratteggiata per i lavoratori a progetto, dovrebbe essere prevista una norma *ad hoc* nel contratto collettivo con un rinvio espresso alle vigenti discipline di tutela del diritto d'autore e della proprietà industriale.

Va altresì evidenziato che il D.D.L. n. S/2233/2016 sul lavoro autonomo e il lavoro agile, all'art. 4, rubricato «*Apporti originali e invenzioni del lavoratore. Proprietà intellettuale*», dispone che: «salvo il caso in cui l'attività inventiva sia prevista come oggetto del contratto di lavoro e a tale scopo retribuita, i diritti di utilizzo economico relativo ad apporti originali e a invenzioni fatti nell'esecuzione o nell'adempimento del contratto stesso spettano al lavoratore autonomo, secondo le disposizioni di cui alla legge 22 aprile 1941, n. 633, e al codice della proprietà industriale, di cui al decreto legislativo 10 febbraio 2005, n. 30».

La citata norma non brilla per chiarezza potendo essere letta in due modi contrapposti: 1) che i diritti di utilizzo economico relativi ad apporti originali e ad invenzioni fatte nell'esecuzione o nell'adempimento del contratto stesso, spettino sempre al lavoratore autonomo, salvo nel caso in cui l'attività inventiva sia prevista come oggetto del contratto di lavoro e per questo retribuita; 2) che vi sia una estensione al lavoro autonomo della disciplina prevista per le «invenzioni d'azienda» e le «invenzioni occasionali» già applicata per il lavoratore subordinato, con la conseguenza che sostanzialmente nulla è mutato rispetto alle conclusioni a cui è pervenuta la dottrina e la giurisprudenza nella vigenza dell'art. 65, D.Lgs. n. 276/2003.

### **15.13. *Gli obblighi del collaboratore (lealtà e buona fede nell'esecuzione del contratto)***

L'art. 11 del CCNL ASSOCALL-UGL dedica i primi sei commi alla cessazione anticipata del contratto mentre nell'ultimo pone in capo al collaboratore l'obbligo di «tutelare gli interessi del committente ed agire con lealtà e buona fede». È certo plausibile che l'inosservanza da parte del collaboratore degli obblighi ivi previsti, integri un inadempimento contrattuale che legittima il recesso *ante tempus* del committente.

---

<sup>130</sup> Pedrazzoli, 2004, 106.

Gli obblighi menzionati all'ultimo comma citato sono funzionali alla specificità del settore merceologico cui è rivolto il CCNL ASSOCALL –UGL: è essenziale per un call center che il collaboratore telefonico fornisca correttamente «ogni informazione utile per valutare l'andamento della convenienza dell'attività di vendita diretta di beni e di servizi ed attività ad esse connesse ed accessorie».

Le clausole generali di correttezza e buona fede contenute negli artt. 1175 e 1375 cod. civ. vengono sostanzialmente integrate e specificate dall'ultimo co. dell'art. 11 cit., così determinandosi un innalzamento del livello di diligenza richiesto al collaboratore nell'esecuzione del contratto.

Tale previsione evoca l'art. 1746 cod. civ. relativo al contratto di agenzia, laddove dispone che: «Nell'esecuzione dell'incarico l'agente deve tutelare gli interessi del preponente e agire con lealtà e buona fede. In particolare, deve adempiere l'incarico affidatogli in conformità delle istruzioni ricevute e fornire al preponente le informazioni riguardanti le condizioni del mercato nella zona assegnatagli, e ogni altra informazione utile per valutare la convenienza dei singoli affari. È nullo ogni patto contrario».

Dalla comparazione delle due norme emerge l'affinità dei contenuti e questo anche in ragione della particolare attività degli operatori dei call center i quali operano similmente agli agenti essendo loro demandato il compito di promuovere una specifica campagna e potendo altresì concludere affari con gli utenti contattati.

La similitudine tra gli agenti di commercio e gli operatori di call center, tra l'altro, non è una novità se solo si considera che è lo stesso legislatore all'art. 61, co. 1, D.Lgs. n. 276/2003 come modificato dall'art. 24-bis, D.L. n. 83/2012, ad associare l'attività degli agenti e rappresentanti di commercio, con quella di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center *outbound* al fine di esonerare entrambe le categorie dalla riconducibilità del rapporto di collaborazione ad uno specifico progetto.

Altrettanto mutuata dalla disciplina degli agenti di commercio, e segnatamente dall'art. 1746, co. 3, cod. civ., è la previsione conclusiva dell'art. 11 in commento che vieta di porre a carico del collaboratore ogni tipo di responsabilità, anche solo parziale, per l'inadempimento del terzo.

Viene in emergenza quello che viene definito nella disciplina relativa agli agenti di commercio, c.d. patto di “star del credere” mediante il quale l'agente garantisce al preponente la completa e regolare esecuzione del contratto concluso con il terzo. In simili ipotesi, se l'affare non va a buon fine per inadempimento del terzo, l'agente non soltanto non ha diritto alla relativa provvigione, ma è tenuto a risarcire il preponente per il danno subito, entro un certo limite.

Ebbene, tale patto è vietato dall'art. 1746, co. 3, cod. civ. se non contenuto in specifici limiti inderogabili e l'art. 11, al fine di tutelare l'operatore di call center, riproduce il medesimo divieto non ammettendo alcuna deroga eccezionale, lasciando

così immune il collaboratore da qualsiasi conseguenza derivante dall'inadempimento del terzo.

#### **15.14. Obbligo di riservatezza e divieto di concorrenza**

L'art. 12 del CCNL ASSOCALL-UGL a fronte di una rubrica che contiene espressamente un riferimento al divieto di concorrenza, in realtà si occupa solo di riservatezza ponendo in capo al collaboratore, anche co.co.org., l'obbligo di rispettare il segreto professionale con riferimento ai dati e alle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

La disposizione contrattuale ha una portata decisamente più limitata rispetto all'abrogato art. 64, D.Lgs. n. 276/2003, disposizione complessa e articolata che raggruppava quattro diverse previsioni: a) la non esclusività della collaborazione a progetto in favore di un solo committente (salvo il diverso accordo fra le parti); b) l'obbligo di non concorrenza del collaboratore; c) l'obbligo di riservatezza in capo al collaboratore; d) il divieto in capo al collaboratore di compiere atti in pregiudizio dell'attività dei committenti.

Come detto, l'art. 12 del CCNL prevede unicamente un obbligo di riservatezza inteso come «scrupoloso riserbo e segreto professionale su qualsiasi dato e informazione di cui il collaboratore viene a conoscenza» in particolare «nei riguardi di Società concorrenti» e va letto anche in collegamento con l'obbligo di lealtà posto dal precedente art. 11. Si tratta di una regola di condotta di carattere generale, indipendentemente dal fatto che la diffusione di notizie riservate sia finalizzata, direttamente o indirettamente, allo svolgimento di attività concorrenziale da parte del collaboratore seppur acquisisca maggior disvalore la violazione dell'obbligo volta a favorire società concorrenti.

La diffusione di notizie aziendali riservate («qualsiasi dato o informazione») configura quindi un inadempimento contrattuale che può anche legittimare il recesso per giusta causa da parte del committente, oltre al risarcimento dei danni eventualmente subiti.

Tale disposizione è certamente applicabile anche alle co.co.org. ma sarebbe consigliabile integrarla dettagliando nel contratto individuale le notizie destinate a rimanere riservate ed esplicitamente prevedendo il diritto del committente di recedere in tronco a fronte della violazione di tale obbligo da parte del collaboratore. Proprio i collaboratori dei call center vengono spesso a conoscenza di un elevatissimo numero di dati e informazioni riservate (di terzi clienti o fornitori dei committenti) che la cui diffusione è potenzialmente assai dannosa per il committente o i terzi.

Sotto tale ultimo profilo, stante la difficoltà di provare il *quantum* dei danni subiti dal committente potrebbe essere utile inserire nel contratto di co.co.org. una penale predeterminata (*ex art. 1382 cod. civ.*) a carico del collaboratore per l'ipotesi di

violazione dell'obbligo di riservatezza (con eventuale riserva di azione per i maggiori danni in ipotesi subiti dal committente).

Stando alla lettera dell'art. 12 del CCNL, tale obbligo permane solo in costanza di rapporto («*per tutta la durata del rapporto*»), pur essendo astrattamente possibile prevederne effetti ultrattivi, come per il lavoro subordinato *ex art. 2105 cod. civ.*

Nei confronti delle co.co.org. potrebbe inoltre essere espressamente previsto un divieto di svolgere attività in concorrenza con il committente, sulla falsa riga di quanto era previsto nel co. 2 dell'abrogato art. 64 del D.Lgs. n. 276/2003.

### **15.15. Profili previdenziali e fiscali del rapporto di collaborazione coordinata**

Si è già detto che il CCNL ASSOCALL-UGL ha preferito suddividere le previsioni contenute nell'art. 66, D.Lgs. n. 276/2003 in due articoli separati, l'art. 8 (*v. supra*) e l'art. 9.

L'art. 9 riprende il contenuto dell'art. 66, co. 4, D.Lgs. n. 276/2003, obbligando il Committente all'applicazione delle norme vigenti in materia previdenziale e fiscale e ad assicurare il collaboratore presso l'INAIL contro gli infortuni sul lavoro. In verità il richiamato co. 4 ha un contenuto più ampio rispetto alla norma contrattuale in commento, in quanto estende ai contratti a progetto anche le disposizioni sul processo del lavoro, sulla tutela della maternità e sulla sicurezza sul lavoro, allorquando la prestazione lavorativa si svolge nei locali del committente.

La scelta di recepire parzialmente la disposizione normativa nasce dall'esigenza di fissare in maniera chiara e inequivocabile gli obblighi che incombono sul committente nella gestione del rapporto; pertanto si ritiene coerente con tale *ratio* la mancata menzione nell'art. 9 delle norme sul processo del lavoro e sulla tutela della maternità, la cui applicazione non richiede una specifica previsione da parte del contratto collettivo. Tra l'altro gli agenti contrattuali hanno dedicato alla gravidanza, malattia e infortunio l'intero art. 8, sicché la loro mancata menzione nell'articolo in commento evita inutili duplicazioni che ostacolerebbero l'immediata fruibilità dei contenuti dispositivi.

Passando al contenuto dell'art. 9, esso impone al committente di rispettare gli obblighi in materia previdenziale, fiscale ed assicurativa. La disposizione contrattuale non richiama una specifica normativa proprio per garantire un adeguamento costante ai continui interventi legislativi in materia, compatibilmente con la durata prolungata del CCNL ASSOCALL-UGL.

Il contenuto della previsione contrattuale deve perciò essere integrato di volta in volta dalla normativa nazionale in materia previdenziale, fiscale e assicurativa, di carattere speciale, applicabile ai collaboratori.

Dopo il superamento del contratto a progetto, la richiamata normativa non muta, in quanto i collaboratori coordinati e continuativi *ex art. 409 cod. proc. civ.* devono

isciversi alla Gestione separata INPS, producono un reddito assimilato a quello da lavoro dipendente, e sono soggetti all'assicurazione obbligatoria contro il rischio di infortuni sul lavoro e malattie professionali.

### **15.15.1. Il profilo previdenziale**

Per quanto riguarda il profilo previdenziale l'onere contributivo è ripartito tra committente e collaboratore nella misura rispettivamente di due terzi (2/3) e un terzo (1/3), anche se l'obbligo del versamento grava per l'intero contributo (compresa la quota a carico del lavoratore) sul committente. L'art. 2, co. 57, L. n. 92/2012, come modificato dall'art. 46-bis, co. 1, lett. g), D.L. n. 83/2012, ha disposto che per i collaboratori e figure assimilate, iscritti in via esclusiva alla Gestione Separata di cui all'art. 2, co. 26, L. n. 335/1995, l'aliquota contributiva e di computo è elevata per l'anno 2016 al 31% (nel 2017 salirà al 32% e nel 2018 al 33%) a cui va sommato il contributo dello 0,72% istituito dall'art. 59, co. 16, L. n. 449/1997, per il finanziamento dell'onere derivante dall'estensione agli iscritti, che non risultino già assicurati ad altra forma previdenziale obbligatoria o pensionati, della tutela relativa alla maternità, agli assegni per il nucleo familiare, alla degenza ospedaliera, alla malattia ed al congedo parentale<sup>131</sup>.

L'accredito dei contributi si basa sul minimale di reddito di cui all'art. 1, co. 3, L. n. 233/1990, per cui ove alla fine dell'anno il predetto minimale non fosse stato raggiunto, vi sarà una contrazione dei mesi accreditati in proporzione al contributo versato (v. art. 2, co. 29, L. 8 agosto 1995, n. 335)<sup>132</sup>.

### **15.15.2. L'abrogazione della collaborazione a progetto e l'obbligo contributivo verso la Gestione Separata INPS**

Per rispondere al quesito sintetizzato nel titolo del presente paragrafo occorre ricostruire sia pure in maniera molto sintetica come e quando è sorto l'obbligo di iscrizione dei lavoratori parasubordinati alla Gestione separata INPS con la connessa obbligazione contributiva.

Sino all'Agosto del 1995, pur esistendo già la fattispecie della co.co.co. riconosciuta nel 1973 a livello processuale e nell'art. 50, co. 1, lett. c-bis), TUIR a livello fiscale, non si poneva un problema di distinzione tra co.co.co e lavoro autonomo ex art. 2222 cod. civ., sotto il profilo contributivo, non esistendo per entrambe le categorie alcun obbligo in tal senso.

---

<sup>131</sup> V. Msg. INPS n. 27090/2007.

<sup>132</sup> V. circ. INPS 4.2.2014, n. 18.

Nel 1995 la Riforma Dini, preso atto della diffusione del fenomeno e delle connesse minori entrate contributive, si inventò la Gestione Separata INPS (o Gestione 10% in base alla aliquota contributiva allora prevista) allo scopo di assoggettare a prelievo contributivo il reddito dei co.co.co.

La storia ha poi dimostrato che lo slogan “Una pensione per tutti” è rimasto tale, considerata la modestia dei trattamenti pensionistici erogati ai co.co.co. in pieno regime contributivo.

Disciplinata la fattispecie anche sotto il profilo lavoristico, con la Riforma Biagi, il legislatore previdenziale si rese conto che persisteva un’area di lavoro autonomo non riconducibile alla parasubordinazione, sottratto a qualsivoglia obbligazione contributiva; per recuperare anche questo reddito all’imponibilità contributiva, nel 2004 il legislatore estese l’obbligo della iscrizione alla Gestione Separata e del connesso obbligo contributivo, per un verso agli associati in partecipazione (sia pure con un diverso riparto dell’aliquota tra associante e associato), e per l’altro verso ai c.d. lavoratori autonomi puri ove superato il reddito annuo di euro cinquemila<sup>133</sup>.

Ci si è domandati il perché di tale soglia reddituale superata la quale scatta l’obbligo di iscrizione alla Gestione Separata, pervenendosi alla conclusione che detta soglia, mutuata dalla disciplina tributaria sul reddito non imponibile fiscalmente (*no tax area*), denota il venir meno della occasionalità del reddito e quindi dell’attività da cui discende, così avvicinando detta attività alla co.co.co. quanto meno sotto il profilo della continuità non necessariamente riferita allo stesso committente. Per inciso va detto che la conferma della occasionalità dell’attività lavorativa ancorata a tale criterio reddituale è stata altresì utilizzata ai fini della conservazione dello stato di disoccupazione dal D.Lgs. n. 181/2000.

Così ricostruita, sia pure nei limiti consentiti dal presente contributo, l’evoluzione della normativa sulla Gestione Separata INPS, è lecito chiedersi se la stessa sia impermeabile all’evoluzione in tema di co.co.co. segnata dalla Riforma Renzi.

In altra parte del presente contributo si è sostenuto che quest’ultima riforma abbia di fatto azzerato e comunque fortemente ridotto l’area di mezzo tra autonomia e subordinazione in quanto l’attrazione nella subordinazione delle co.co.co. etero-organizzate sicuramente produrrà l’effetto di uno spopolamento di quest’area, salvo l’effetto prolifico della contrattazione collettiva prevista dall’art. 2, co. 2, lett. a), D.Lgs n. 81/2015 in quanto a quest’ultima è affidato il compito di mantenere in vita questa “razza contrattuale”<sup>134</sup>.

Fuori dalla contrattazione collettiva, resta in vita il lavoro autonomo la cui riconducibilità ad una co.co.co., venuti meno i vincoli di forma e di sostanza

---

<sup>133</sup> V. art. 44, D.L. n. 269/2003, convertito con modificazioni in L. n. 326/2003; v. anche circ. INPS nn. 9/2004 e 103/2004.

<sup>134</sup> Per un’articolata rassegna della contrattazione collettiva in materia v. Imberti, 2016.

introdotti dalla Riforma Biagi e rafforzati da quella Fornero, non sarà così agevole<sup>135</sup> potendosi quindi ipotizzare che l'esercito dei co.co.co. non etero-organizzati e non contrattualizzati (cioè non assoggettati ad una disciplina di un CCNL) si trasformi in un esercito di lavoratori autonomi con reddito fino a cinquemila euro totalmente sottratti a qualsivoglia obbligazione contributiva, il che sicuramente non può considerarsi un danno per costoro vista la valenza più fiscale che previdenziale della contribuzione che non garantisce alcuna seria prestazione previdenziale. Può davvero allora concludersi che i contratti collettivi per i parasubordinati, nello specifico per i collaboratori dei call center, si trasformino per l'INPS da "demonio ad angelo custode".

### **15.15.3. Il profilo fiscale**

Con riferimento agli obblighi di natura fiscale in capo al committente, l'art. 50, co. 1, lett. *c-bis*, TUIR assimila al reddito di lavoro dipendente le somme e i valori in genere, a qualunque titolo percepiti nel periodo d'imposta, anche sotto forma di erogazioni liberali, in relazione ai rapporti di collaborazione aventi per oggetto la prestazione di attività svolta senza vincolo di subordinazione a favore di un determinato soggetto nel quadro di un rapporto unitario e continuativo senza impiego di mezzi organizzati e con retribuzione periodica prestabilita, sempreché gli uffici o le collaborazioni non rientrino nei compiti istituzionali compresi nell'attività di lavoro dipendente di cui all'art. 49, co. 1, TUIR.

L'assimilazione ai redditi di lavoro dipendente, comporta che quanto corrisposto in denaro o in natura ai collaboratori è determinato secondo i criteri stabiliti dall'art. 51 del TUIR, a mente del rinvio operato dall'art. 52 dello stesso TUIR. L'imponibile fiscale è al netto delle quote di contribuzione previdenziale ed assistenziale poste a carico del collaboratore e dei premi relativi ad assicurazioni per infortuni e malattie professionali.

In quanto erogatore di redditi assimilati a quelli di lavoro dipendente, il committente è tenuto agli adempimenti propri del datore di lavoro trovando applicazione le modalità di tassazione contenute nell'art. 24, D.P.R. n. 600/1973. Pertanto il committente non effettua più la ritenuta in misura fissa del 20%, ma in qualità di sostituto d'imposta, applica all'atto del pagamento del compenso, una ritenuta a titolo d'acconto dell'imposta sul reddito delle persone fisiche calcolata sulla base delle aliquote progressive per scaglioni di reddito contenute nell'art. 11 del

---

<sup>135</sup> Secondo circ. INPS n. 103/2004 i caratteri differenziali del lavoro autonomo occasionale rispetto alla collaborazione coordinata, a progetto od occasionale, vanno individuati, tendenzialmente, nell'assenza del coordinamento con l'attività del committente, nella mancanza dell'inserimento funzionale nell'organizzazione aziendale, nel carattere episodico dell'attività, nella completa autonomia del lavoratore circa il tempo ed il modo della prestazione.

TUIR. All'atto della risoluzione del rapporto oppure a fine anno in costanza di rapporto deve, quindi, procedere al conguaglio tra le ritenute operate e l'imposta dovuta sull'ammontare complessivo dei compensi, tenendo conto delle detrazioni spettanti. In sede di conguaglio di fine anno il sostituto/committente, ove il collaboratore gliene faccia richiesta, deve tenere conto degli altri redditi da esso prodotti e considerare nel conguaglio anche altri oneri sostenuti dal collaboratore e da questi correttamente documentati.

### **15.16. *La tutela antinfortunistica***

L'art. 5, co. 2, D.Lgs. n. 38/2000 ha esteso ai committenti che impiegano collaboratori parasubordinati tutti gli obblighi assicurativi nei confronti dell'INAIL che il D.P.R. n. 1124/1965 impone ai datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti.

Inoltre è previsto che, ai fini dell'assicurazione INAIL, il committente è tenuto a svolgere tutti gli adempimenti del datore di lavoro previsti dal D.P.R. n. 1124/1965 e che il premio assicurativo, è ripartito nella misura di 1/3 a carico del collaboratore e di 2/3 a carico del committente, sul quale però incombe, come per il prelievo contributivo, l'obbligo di versare per intero all'INAIL il complessivo premio dovuto, comprensivo della quota da trattenere al collaboratore.

Quanto poi alla base di calcolo del premio assicurativo, l'art. 5, co. 4, D.Lgs. n. 38/2000 stabilisce che la base imponibile è costituita dai compensi effettivamente percepiti e che il tasso applicabile all'attività svolta dal lavoratore è quello dell'azienda qualora l'attività stessa sia inserita nel ciclo produttivo<sup>136</sup>.

### **15.17. *La tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro***

Il CCNL ASSOCALL-UGL non menziona tra gli obblighi del committente il rispetto della normativa sulla salute e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro anche se l'art. 2, co. 4, lett. h) dispone che il progetto deve specificare le «misure per la tutela della salute e sicurezza del collaboratore» rieccheggiando quanto già stabilito dall'art. 62, lett. e), D.Lgs. n. 276/2003.

Ricordiamo che l'art. 3, co. 7, D.Lgs. n. 81/2008 ricomprende espressamente i lavoratori a progetto e i collaboratori coordinati e continuativi di cui all'art. 409, co.

---

<sup>136</sup> La circolare INAIL 11.4.2000, n. 32, chiarisce che per la determinazione dei compensi da assumere quale base imponibile si deve fare riferimento alle disposizioni dettate in materia fiscale dall'art. 50, co. 8, TUIR, e cioè una retribuzione minima prevista dalla legge che poi sarà rapportata ad ogni singolo giorno lavorativo. La circolare poi chiarisce le modalità di calcolo della base imponibile in caso di più committenti.

1, n. 3, cod. proc. civ., ove la prestazione lavorativa si svolge nei luoghi di lavoro del committente.

Al collaboratore telefonico di *call center* con contratto di co.co.org. che svolge la sua prestazione presso gli uffici del committente risultano dunque applicabili anche le norme del D.Lgs. n. 81 cit. e in particolare quelle in materia di informazione (art. 36), formazione sui rischi presenti nell'impresa del committente (art. 37), obblighi e doveri in capo al dipendente (art. 20) e al sistema sanzionatorio (art. 59).

L'inottemperanza di una delle parti alle disposizioni del D.Lgs. n. 81/2015 costituisce certamente un inadempimento contrattuale tale da legittimare finanche il recesso *ante tempus* dell'altra parte.

### **15.18. Estinzione naturale del contratto e recesso ante tempus**

Il CCNL ASSOCALL-UGL si occupa sia dell'estinzione "naturale" del contratto sia della cessazione anticipata.

L'art. 10, seppur ideato per il lavoro a progetto, è perfettamente compatibile con le co.co.org. in quanto stipulate a termine e collegate ad una specifica "campagna". Infatti il termine «progetto» contenuto nel co. 1 dell'art. 10 può essere facilmente sostituito con "oggetto del contratto" intendendosi per tale l'indicazione delle attività che il collaboratore si assume l'obbligo di eseguire e la loro connessione teleologica con una specifica "campagna".

L'estinzione naturale della co.co.org. avverrà quindi al momento della realizzazione dell'oggetto del contratto e comunque entro il termine massimo originariamente concordato.

Sul recesso *ante tempus*, invece, l'art. 11 si sofferma con maggiori dettagli, prevedendo alcune ipotesi di carattere generale, distinte tra quelle ad iniziativa del committente e quelle ad iniziativa del collaboratore.

Tutte le giustificazioni ivi previste sono comunque sostanzialmente riconducibili all'inadempimento contrattuale di una delle parti ovvero alla inidoneità professionale del collaboratore, così evocandosi l'art. 67, co. 2, D.Lgs. n. 276/2003, come modificato dalla L. n. 92/2012: «le parti possono recedere prima della scadenza del termine per giusta causa. Il committente può altresì recedere prima della scadenza del termine qualora siano emersi oggettivi profili di inidoneità professionale del collaboratore tali da rendere impossibile la realizzazione del progetto. Il collaboratore può recedere prima della scadenza del termine, dandone preavviso, nel caso in cui tale facoltà sia prevista nel contratto individuale di lavoro».

Anche la previsione dell'art. 11 è compatibile con le co.co.org. in quanto si tratta di disposizioni che pur non parificando le tutele dei collaboratori a quelle dei lavoratori subordinati, comunque arricchiscono lo statuto protettivo dei collaboratori parasubordinati etero-organizzati rispetto a quello previsto per i co.co.a.org.

### 15.18.1. *Il recesso ante tempus*

L'originaria formulazione dell'art. 67, D.Lgs. n. 276/2003 prevedeva solo la possibilità di recesso anticipato per giusta causa o secondo le diverse causali o modalità, incluso il preavviso, stabilite dalle parti nel contratto di lavoro individuale. Successivamente, la L. n. 92/2012, modificando il co. 2 dell'art. 67 cit., ha introdotto un regime di recesso anticipato differenziato per il committente e per il collaboratore.

Entrambe le parti possono recedere in via anticipata dal contratto qualora sussista una giusta causa, riconducibile (cfr. artt. 2119<sup>137</sup> e 2237 cod. civ.) ad un inadempimento talmente grave da non consentire la prosecuzione del rapporto neppure in via provvisoria.

Al di fuori dell'ipotesi di giusta causa, il committente può recedere dal contratto solo quando siano emersi oggettivi profili di inidoneità professionale del collaboratore tali da rendere impossibile la realizzazione del progetto. Il legislatore ha dunque abrogato la possibilità per il committente di recedere liberamente dal contratto dandone preavviso e conseguentemente clausole che prevedano tale ipotesi non possono più essere inserite nei contratti a progetto stipulati successivamente al 18.7.2012.

La possibilità di recedere liberamente con il solo preavviso, è, al contrario, riservata al collaboratore, sempre che, ovviamente, il contratto individuale lo preveda espressamente. In mancanza della specifica previsione contrattuale, al lavoratore è di fatto negata la facoltà di recesso anticipato con preavviso, esponendolo – nel caso si verifichi tale evenienza – alla richiesta da parte del committente del risarcimento dei danni patiti in conseguenza dell'inadempimento contrattuale.

Nel contesto normativo sopra descritto si pone l'art. 11 del CCNL ASSOCALL - UGL, che prevede tre ipotesi: la prima riguarda i casi in cui il committente può recedere anticipatamente dal contratto; la seconda i casi in cui può farlo il collaboratore e la terza, contenuta nell'ultimo comma, come abbiamo visto *supra* pone specifici obblighi di lealtà e correttezza in capo al collaboratore la cui inosservanza può integrare una giusta causa di recesso da parte del committente, andando ad aggiungersi alle ipotesi esemplificative delineate nella prima parte della norma.

---

<sup>137</sup> In senso contrario cfr. Viscomi, 2004, 87 il quale ritiene che trovandoci al cospetto di un contratto che non è di lavoro subordinato, non è possibile, se non con grande prudenza, fare ricorso all'elaborazione dottrinale e soprattutto giurisprudenziale che ha contribuito a riempire di contenuto la nozione di giusta causa prevista dall'art. 2119 cod. civ.

### 15.18.2. (segue) ... del committente

L'art. 11, co. 1, del CCNL contempla la possibilità di recesso *ante tempus* da parte del committente solo in due casi tassativi: giusta causa e oggettiva inidoneità professionale del collaboratore tale da rendere impossibile la realizzazione del progetto.

Con riferimento alla giusta causa la medesima disposizione individua, a titolo meramente esemplificativo e non tassativo, le ipotesi che consentono il recesso da parte del committente: «l'oggettiva interruzione del servizio fornito dal committente nel cui ambito è stato affidato al collaboratore il progetto; gravi inadempienze contrattuali, commissioni di reati per comportamenti inerenti l'esecuzione della prestazione di lavoro, danneggiamento o furti dei beni, uso improprio o personale di beni aziendali, eventuali attivazioni di vendite forzate di prodotti/servizi non richiesti dal cliente, eventuali atteggiamenti non consoni al codice deontologico del collaboratore, qualora istituito e portato a conoscenza del collaboratore».

Le ipotesi citate integrano sostanzialmente un "codice disciplinare" che può ben essere ampliato dalle parti nel contratto individuale in base alle specifiche modalità di esecuzione della prestazione e alla caratteristiche del risultato da realizzare.

Come si è già detto, tra le esemplificazioni, si potrebbe anche menzionare l'inosservanza da parte del collaboratore, ove la prestazione venga svolta nei locali del committente, degli obblighi in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Con riferimento invece all'oggettiva inidoneità professionale del collaboratore tale da rendere impossibile la realizzazione del progetto, va qui evidenziato che la fattispecie potrebbe già essere compresa nella stessa categoria generale della giusta causa di risoluzione, sicché la previsione specifica può giustificarsi soltanto con l'esigenza di rimarcare la struttura tipica del contratto in questione proiettato alla realizzazione di un risultato finale, il quale può essere anticipatamente risolto quando emergono elementi oggettivi di inidoneità professionale del collaboratore rispetto al fine perseguito.

Ciò posto ci si potrebbe chiedere se la definizione di "oggettiva inidoneità professionale" del collaboratore abbia un collegamento o meno con quella di "scarso rendimento" formulata per i lavoratori subordinati dalla giurisprudenza<sup>138</sup>, tenendo conto però che la definizione giurisprudenziale di "scarso rendimento" poggia su elementi di carattere soggettivo, oltre che oggettivo, mentre quella sull'inidoneità sembra fondarsi solo su elementi di carattere oggettivo.

---

<sup>138</sup> V. *ex multis* Cass. n. 24361/2010 secondo cui lo scarso rendimento è integrato ove «sia risultato provato, sulla scorta della valutazione complessiva dell'attività resa dal lavoratore stesso ed in base agli elementi dimostrati dal datore di lavoro, una evidente violazione della diligente collaborazione dovuta dal dipendente - ed a lui imputabile - in conseguenza dell'enorme sproporzione tra gli obiettivi fissati dai programmi di produzione per il lavoratore e quanto effettivamente realizzato nel periodo di riferimento, avuto riguardo al confronto dei risultanti dati globali riferito ad una media di attività tra i vari dipendenti ed indipendentemente dal conseguimento di una soglia minima di produzione».

Va da sé che in siffatte ipotesi il committente dovrà accuratamente verificare di non aver colposamente partecipato alla mancata realizzazione dell'oggetto o che lo stesso non sia divenuto impossibile per circostanze totalmente esterne al rapporto o comunque non ascrivibili alla inidoneità professionale del collaboratore.

Fuori dalla giusta causa o dalla oggettiva inidoneità professionale del collaboratore, il committente non può, dunque, recedere anticipatamente dal contratto, essendo stata limitata notevolmente rispetto alla previgente disciplina la sua facoltà di recesso. Qualora ciò avvenga il collaboratore ha diritto a pretendere i compensi maturati, le spese sostenute e soprattutto il risarcimento del danno da mancato guadagno *ex art. 2227 cod. civ.*; viceversa, ove la facoltà di recesso da parte del committente sia esercitata legittimamente, l'art. 11 stabilisce che il collaboratore ha diritto a riscuotere i compensi maturati solo sino al momento dell'interruzione, in proporzione alla quota di progetto/risultato realizzata.

Infine, viene precisato nell'articolo in commento, che il recesso del committente, contenente anche la comunicazione del verificarsi di una delle suddette cause, deve essere portato a conoscenza del collaboratore mediante posta raccomandata oppure tramite posta elettronica certificata, evidenziando così la natura ricettizia del provvedimento.

È evidente che in questo caso la forma scritta è utile ai fini della prova sia del motivo di recesso sia del momento in cui esso viene esercitato.

### **15.18.3. (segue) ... del collaboratore**

La seconda parte dell'art. 11 CCNL in commento attiene ai casi di recesso anticipato da parte del collaboratore il quale può cessare il contratto, come detto, per giusta causa.

In maniera speculare rispetto al co. 1, nel co. 2 vengono elencati i casi in cui il collaboratore può far valere la giusta causa: «ritardi nella corresponsione del compenso; mancato rispetto da parte del committente di quanto previsto nel contratto individuale o stabilito dalla legge».

Non viene specificato che le summenzionate ipotesi sono state indicate a titolo meramente esemplificativo, ma è ragionevole supporlo, specie per l'ampiezza e indeterminatezza della seconda ipotesi cui sono riconducibili sostanzialmente tutti i possibili inadempimenti posti in essere dal committente e legittimanti il recesso per giusta causa del collaboratore.

Nei casi di giusta causa di recesso del collaboratore, lo stesso ha diritto a percepire i compensi maturati fino al momento dell'interruzione che dovranno essere riproporzionati in base allo stato di avanzamento della prestazione in prospettiva del raggiungimento del risultato pattuito.

Anche per il collaboratore, vale la regola della forma scritta del recesso da comunicare al committente mediante raccomandata a/r oppure tramite posta certificata.

Infine al collaboratore, e non già al committente, in linea con la novella dell'art. 67, co. 2, D.Lgs. n. 276/2003, l'art. 11 del CCNL ASSOCALL-UGL riconosce la facoltà di recesso *ante tempus*, fuori dai casi di giusta causa di cui *supra*, purché venga concesso un termine di preavviso stabilito nel contratto individuale.

Trattasi, a ben vedere, della previsione di una libera recedibilità acausale, cioè priva di ragioni giustificatrici, che opera unicamente per il collaboratore il quale sarà tenuto a garantire alla controparte unicamente il periodo di preavviso stabilito dal contratto individuale di lavoro.

La facoltà di recesso acausale del collaboratore non viene subordinata ad una previsione specifica in tal senso nel contratto individuale evidentemente non essendo ritenuto un trattamento di miglior favore e ritenendo che l'art. 11 abbia già una valenza autorizzatoria e sia sufficiente disciplinare nel contratto individuale l'aspetto quantitativo del preavviso sul quale, in mancanza di determinazioni contrattuali in sede collettiva, le parti individuali del contratto di collaborazione incontrano l'unico limite dei criteri civilistici generali afferenti la buona fede e correttezza nei rapporti contrattuali rinvenibili nell'art. 1175 cod. civ.

La scelta di ASSOCALL e UGL è stata quella di non disciplinare la durata del preavviso rimettendo tutto alla pattuizione individuale, a differenza del CCNL ASSOCONTACT che ha fissato un preavviso minimo di 30 giorni.

Conseguentemente in presenza di intese di lunga durata, di contenuto complesso e/o articolato od anche solo di valore economico particolarmente rilevante, il preavviso dovrebbe ragionevolmente risultare più lungo rispetto a quello apposto a contratti di durata ridotta o di contenuto semplice ovvero con un trattamento economico non elevato. È comunque sconsigliabile, per lo meno in carenza di indicazioni ministeriali o giurisprudenziali in tal senso, l'adozione di termini di preavviso di un solo giorno.

#### **15.18.4. Sulla “convalida” del recesso del collaboratore**

Completa la disciplina contrattuale del recesso del collaboratore la previsione legislativa introdotta dal D.L. n. 76/2013 (art. 7) che aveva esteso alle lavoratrici e ai lavoratori impegnati con contratti di collaborazione coordinata e continuativa, anche a progetto, l'obbligo di convalida delle dimissioni dal lavoro introdotte dalla L. n. 92/2012 per i lavoratori subordinati (art. 4, co. 23-*bis*, L. n. 92/2012). In altre parole, il recesso *ante tempus* del collaboratore, anche a progetto, veniva equiparato alle dimissioni e doveva essere convalidato a pena di inefficacia secondo la procedura prevista dall'art. 4, co. da 16 a 23, L. n. 92/2012.

La citata disciplina sulla convalida delle dimissioni è stata poi abrogata dall'art. 26, co. 8, D.Lgs. n. 151/2015 che ha contestualmente introdotto una nuova procedura, esclusivamente telematica, in caso di dimissioni e risoluzione consensuale<sup>139</sup> non applicabile alle collaborazioni coordinate e continuative.

La novella introdotta dal D.Lgs. n. 151/2015 trova applicazione per tutte le dimissioni e/o risoluzioni consensuali verificatesi a partire dal 13.3.2016<sup>140</sup> e cioè a far data dal sessantesimo giorno successivo alla data di entrata in vigore del decreto ministeriale previsto dal co. 3<sup>141</sup>, pertanto, con riferimento al recesso *ante tempus* del collaboratore, si è venuto a delineare un panorama normativo diversificato in base alla data in cui esso è stato esercitato: per i recessi intervenuti prima del 13 marzo 2016 doveva applicarsi la procedura di convalida prevista dall'ormai abrogato art. 4, co. 23 *bis*, l. n. 92/2012 come novellato dal D.L. n. 76/2013; per quelli invece esercitati dopo il 13.3.2016, non sarà più necessario alcuna procedura di convalida, essendo i collaboratori esclusi dal campo di applicazione della nuova disciplina delineata dall'art. 26, D.Lgs. n. 151/2015.

#### **15.18.5. Il recesso nel D.D.L. sul lavoro autonomo e la sua valenza di “principio”**

L'art. 3, co. 1, del D.D.L. n. S/2233/2016 sancisce che sono considerate abusive e quindi prive di effetto le clausole che attribuiscono al committente la facoltà, nel caso di contratto avente ad oggetto una prestazione continuativa, di recedere da esso senza congruo preavviso e riconosce al lavoratore autonomo il diritto al risarcimento dei danni (co. 3).

Tale previsione sicuramente si riferisce ai collaboratori che organizzano autonomamente la propria prestazione lavorativa, c.d. co.co.a.org., ma va anche tenuta presente nella disciplina del recesso dalle co.co.org. *ex lett. a)*, co. 2 dell'art. 2, D.Lgs. n. 81/2015.

Nel rinnovo del CCNL ASSOCALL-UGL si potrebbe ipotizzare di mantenere in vita l'art. 11 sul recesso, con gli opportuni aggiornamenti, oppure limitarsi ad una disposizione minimale che però tenga conto dei principi (o limiti) posti dall'art. 3 del D.D.L. n. S/2233/2016; ovvero prevedere una sintesi tra le due posizioni.

---

<sup>139</sup> Cfr. D.M. 15.12.2015 pubblicato in G.U. 11.1.2016, n. 7. Sul tema v. Mastroianni, 2016.

<sup>140</sup> V. art. 26, co. 8, D.Lgs. n. 151/2015.

<sup>141</sup> Ai sensi dell'art. 26, co. 3, D.Lgs. n. 151/2015 è stato emanato il D.M. 15.12.2015, pubblicato in G.U. 11.1.2016, n. 7 ed entrato in vigore dal giorno successivo, sicchè dal 13.3.2016 è operativa la nuova disciplina di convalida delle dimissioni.

### **15.19. La tutela del collaboratore di call center per l'evento di disoccupazione**

L'art. 14 del CCNL tra i compiti attribuiti all'ente bilaterale nazionale annovera quello di «garantire una serie di prestazioni quali, tra le altre, l'integrazione del reddito per i periodi di non lavoro»; con previsione separata è stabilito che l'ente bilaterale provvederà alla costituzione di Fondi di solidarietà bilaterali destinati alle aziende attualmente non coperte dalla normativa in materia di CIG.

Mettendo da parte quest'ultima previsione, in forza della quale si prevede che un ente bilaterale destinato a tutelare i lavoratori parasubordinati possa erogare prestazioni di sostegno al reddito, alternative alla CIG tipiche dei lavoratori subordinati, la prima riconduce ai trattamenti di disoccupazione ormai riconosciuti anche ai parasubordinati; il riferimento è al DIS-COLL introdotto con l'art. 15, D.Lgs. n. 22/2015<sup>142</sup>; la vera novità è rappresentata dall'estensione a questi ultimi del sostegno al reddito bilaterale che ben potrebbe essere sostitutivo del trattamento pubblico, ove non spettante, o integrativo dello stesso.

Per i lavoratori subordinati dei call center il legislatore ha adottato una disposizione *ad hoc* con l'art. 44, co. 7, D.Lgs. n. 148/2015, che estende ad essi un trattamento di CIG in deroga, a condizione, tra l'altro, che le aziende da cui dipendano abbiano attuato entro il 31.12.2013 le misure di stabilizzazione dei collaboratori di cui all'art. 1, co. 1202, L. n. 296/2006, in forza alla data di pubblicazione del D.M. 12.11.2015, n. 22763<sup>143</sup>.

### **15.20. La clausola di salvaguardia**

La disciplina del CCNL ASSOCALL si chiude con una clausola di salvaguardia (art. 13), prevedendosi che il CCNL non annulla né assorbe eventuali condizioni di miglior favore concordate a livello individuale.

Tale previsione di carattere generale ben si coniuga con la disciplina sul corrispettivo innanzi esaminata che affida la determinazione dell'indennità variabile di progetto e delle indennità economiche suppletive all'autonomia delle parti.

Per altro verso, la clausola costituisce applicazione del principio enunciato dall'art. 61, co. 4, D.Lgs. n. 276/2003, secondo cui le disposizioni contenute nel capo della riforma Biagi relativo al lavoro a progetto, non pregiudicano l'applicazione di clausole di contratto individuale o di accordo collettivo più favorevoli per il collaboratore a progetto, nonché dall'art. 1, co. 1204, L. 27.12.2006, n. 296, secondo il quale le parti sociali possono stabilire, anche attraverso accordi interconfederali,

---

<sup>142</sup> Istruzioni operative sul DIS-COLL per l'anno 2016, alla luce dell'art. 1, co. 310, L. n. 208/2015, sono state dettate con circ. INPS 74/2016.

<sup>143</sup> V. circ. Min. Lav. n. 31/2015 e n. 15/2016.

misure atte a contribuire al corretto utilizzo anche delle collaborazioni a progetto, nonché stabilire condizioni più favorevoli per i collaboratori.

Entrambe le disposizioni da ultimo richiamate sono ispirate al più generale principio enunciato nell'art. 2077, co. 2, cod. civ, che nel disciplinare il rapporto tra contratto collettivo e individuale prevede la sostituzione di diritto delle clausole difformi dei contratti individuali, preesistenti o successive al contratto collettivo, con quelle contenute in quest'ultimo, salvo che contengano speciali condizioni più favorevoli ai prestatori di lavoro.

### **16. Decorrenza e durata del CCNL - Regime transitorio legale e contrattuale**

È ormai prossima la scadenza del CCNL 22.7.2013, prevista dall'art. 15 per il 31.12.2016, dovendosi provvedere, come previsto dalle parti stipulanti, alle modifiche conseguenti al mutato quadro normativo di riferimento.

A quest'ultimo riguardo non può farsi a meno di evidenziare che l'intervento legislativo del 2015 sulle collaborazioni coordinate appare decisamente scomposto come dimostra la disposizione, collocata nel capo VII del D.Lgs. n. 81/2015 tra quelle finali, che contiene nell'ordine:

a) l'abrogazione della disciplina delle co.co.pro. del 2003 (artt. da 61 a 69-bis, D.Lgs. n. 276/2003);

b) il regime transitorio, prevedendosi che tale disciplina continua ad applicarsi esclusivamente per la regolazione dei contratti in essere, stipulati prima del 25 giugno 2015;

c) la "nuova" disciplina a livello definitorio, con il richiamo dell'art. 409 cod. proc. civ., con un balzo all'indietro di 40 anni.

Siffatta tecnica normativa, per nulla condivisibile, consegue alla scelta di fondo del legislatore di guardare al fenomeno delle collaborazioni con un approccio negativo, come dimostra la norma di apertura del D.Lgs. n. 81/2015, che dopo aver riaffermato la tipicità del contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato (art. 1), definisce non le co.co.co., ma le c.d. co.co.org., cioè quelle «organizzate dal committente anche con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro», riconducendole nell'area della subordinazione («ad esse a far data dal 1.1.2016 si applica la disciplina del rapporto di lavoro subordinato»). Come si vede, si tratta di una norma coniugata al negativo.

Per le pubbliche amministrazioni il divieto di conversione del rapporto, ex artt. 97 Cost. e 35-36 TUPI, rende inapplicabile siffatta previsione, inibendosi dal 1.1.2017 la stipulazione delle c.d. co.co.org. (art. 2, co. 4).

A parziale rimedio di tale tecnica normativa, il D.D.L. n. S/2233/2016 prevede la modifica dell'art. 409, co. 1, n. 3, cod. proc. civ., con l'inserimento nel corpo della norma della definizione di coordinamento, ritenendosi la collaborazione coordinata

«quando nel rispetto delle modalità di coordinamento stabilite di comune accordo dalle parti, il collaboratore organizza autonomamente l'attività lavorativa»<sup>144</sup>.

Prescindendo per ora dalla norma in arrivo, non potendosi prevedere né quando, né come la stessa sarà varata, la scelta legislativa sulla fattispecie delle co.co.co. si è riverberata problematicamente sulla disciplina autonoma in essere al momento del varo della riforma, interamente costruita sulla fattispecie della co.co.pro., come nel caso del CCNL ASSOCALL-UGL del 22.7.2013. Ed infatti, le parti stipulanti di questo contratto sono corse subito ai ripari, adottando il 6.7.2015 una disciplina contemporaneamente di armonizzazione e di transizione.

Sotto il primo profilo, l'Accordo Quadro 6.7.2015 ha previsto che la disciplina normativa ed economica stabilita dal CCNL del 2013 «deve intendersi riferita, in virtù del d.lgs. 81/2015, ai contratti di collaborazione coordinata e continuativa per lo svolgimento delle stesse attività, così come regolate dal predetto contratto collettivo nazionale», con espunzione dal testo contrattuale di qualsiasi riferimento sia al progetto, sia alla relativa ed ormai abrogata disciplina, a decorrere dal 25.6.2015.

Sotto il profilo transitorio, le parti stipulanti hanno concordato che nel periodo 25.6.2015 – 31.12.2016, data di scadenza del contratto, le co.co.pro. manterranno «in tale periodo (di transizione) la natura di rapporti di collaborazione coordinata e continuativa e le condizioni normative ed economiche così come regolamentate dal contratto collettivo nazionale del 22.7.2013», con un adeguamento «ove necessario» alla nuova disciplina.

La clausola transitoria di fatto realizza una incorporazione, con adeguamenti, nel contratto individuale, della disciplina collettiva sul trattamento economico e normativo, così affiancando alla sopravvivenza della disciplina legale quella della disciplina contrattuale per le co.co.pro. esistenti alla data del 25.6.2015 e sino alla loro cessazione.

Ad onor del vero la soluzione transitoria testè descritta dovrebbe avere una ricaduta pratica pressochè nulla essendo le co.co.pro. nei call center *outbound* collegate alle campagne, potendosi quindi dare per scontato che per le campagne varate dal 25 giugno 2015 non sia stata più utilizzata la vecchia fattispecie.

## **17. L'EBINCALL**

Una parte sicuramente qualificante del CCNL ASSOCALL è quella dedicata al bilateralismo, con lo scopo di veicolare tramite il *welfare* negoziale una serie di tutele dei collaboratori telefonici per la gran parte sostitutive di quelle non spettanti loro per legge; centralità del bilateralismo ribadita dall'Accordo Interconfederale per lo sviluppo delle relazioni sindacali, sottoscritto da ASSOCALL e UGL il 10.4.2015.

---

<sup>144</sup> V. l'art. 12, co. 1, lett. a), D.D.L. S/2233/2016.

La previsione contrattuale si mostra in perfetta aderenza con l'evoluzione che il fenomeno ha avuto negli ultimi anni anche a seguito dell'intervento legislativo in materia a partire da quello realizzato con la L. n. 92/2012 e ripreso dal D.Lgs. n. 148/2015, in tema di sostegno al reddito del lavoratore disoccupato.

La serietà di intenti delle parti contrattuali è dimostrata dalla costituzione con atto del 29.10.2015 dell'EBINCALL – Ente Bilaterale Nazionale dei Call Center; di seguito l'Ente neocostituito ha sottoscritto con l'INPS la convenzione dell'8.3.2016 per la riscossione da parte dell'Ente previdenziale, tramite modello F24, dei contributi per il finanziamento dell'ente bilaterale<sup>145</sup>.

Secondo lo statuto le attività dell'Ente ed ogni altra materia attinente allo svolgimento delle stesse sono disciplinate, oltre che dallo statuto, altresì da apposito regolamento predisposto dal Consiglio di Presidenza ed approvato dall'Assemblea, per cui la presente riflessione è circoscritta precipuamente a quattro profili, e cioè struttura, finalità e funzioni dell'Ente bilaterale, oltre che al suo finanziamento.

### **17.1. Gli organi del bilateralismo nel CCNL ASSOCALL – UGL Terziario: la centralità di EBINCALL**

Il sistema bilaterale del CCNL ASSOCALL si compone di un ente bilaterale nazionale, cui si affiancano nelle previsioni contrattuali enti bilaterali regionali, territoriali e strutture denominate “centri di servizio”, nelle aree maggiormente rappresentative, ovviamente tutti su base paritetica. Sebbene l'assetto strutturale rifletta il principio di sussidiarietà, il CCNL manifesta una chiara opzione in favore dell'Ente Bilaterale Nazionale (c.d. EBINCALL) che provvederà a formulare uno schema di regolamento per gli enti bilaterali regionali e territoriali, nulla dicendo a riguardo, però, con riferimento ai c.d. centri di servizio.

L'Ente Bilaterale Nazionale si avvale di un regolamento applicativo di convergenza degli organi rappresentativi dei datori e dei lavoratori, redatto, entro tre mesi dall'entrata in vigore del CCNL ASSOCALL, da una commissione paritetica composta da quattro componenti, due per ASSOCALL e due per UGL, che dovrà attenersi al corposo e dettagliato elenco di finalità, previsto dall'art. 14 del CCNL ed ulteriormente esplicitate nello statuto di EBINCALL.

La centralità di EBINCALL nel sistema bilaterale disegnato dal contratto è corroborata dalla presenza di una commissione di conciliazione paritetica nazionale cui è affidato il compito di dirimere eventuali controversie (*infra*). Ovviamente, poi, EBINCALL opera mediante i consueti organi di gestione composti su base paritetica, ad eccezione del Presidente dell'Ente, il quale è eletto dal Consiglio di Presidenza tra

---

<sup>145</sup> V. ris. Ag. Entrate 4.4.2016, n. 18/E, che prevede la causale del contributo da indicare nel modello F24, nonché circ. INPS 22.4.2016, n. 66, che detta le istruzioni per il servizio di riscossione dei contributi da destinare al finanziamento di EBINCALL.

i membri di designazione della Associazione Datoriale e della Organizzazione Sindacale, risultando in tal modo espressione di entrambe le componenti paritetiche.

### **17.2. Le finalità di EBINCALL**

L'art. 14 del CCNL ASSOCALL riconosce all'EBINCALL una finalità di carattere generale e cioè «migliorare la gestione partecipativa del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro», impostando i rapporti intersindacali sottostanti al CCNL ASSOCALL ad una visione sostanzialmente aconflittuale.

Diversamente dall'omologa disposizione prevista nel CCNL ASSOCONTACT, caratterizzata da una estrema sinteticità, l'art. 14 del CCNL ASSOCALL attribuisce all'ente bilaterale numerose finalità specifiche, alcune delle quali precipuamente proiettate verso il mercato, altre aventi un marcato *imprinting* previdenziale.

Con riferimento alle finalità definibili mercatistiche, mentre il CCNL ASSOCONTACT si limita ad affidare al proprio ente bilaterale l'erogazione di generici interventi di formazione, il CCNL ASSOCALL prevede che EBINCALL operi *in primis* per incrementare l'occupazione, ovviamente evidenziando che detta finalità non può che essere intesa quale obiettivo condiviso dalle componenti paritetiche dell'Ente e riconducibile agli «Obiettivi e impegni comuni» previsti all'inizio del CCNL ove le parti si «impegnano a proseguire la loro azione congiunta presso il Governo e le istituzioni per salvaguardare il settore specifico dei call center, al fine di favorire processi di sviluppo economico del settore e, conseguentemente, la creazione di posti di lavoro». Orbene, il sistema della bilateralità si innesta su questo obiettivo politico – istituzionale, mediante le numerose attività affidate ad EBINCALL.

Connessa alla finalità di promozione occupazionale è quella relativa alla promozione dell'occupabilità/adattabilità del collaboratore, mediante la realizzazione di corsi di formazione professionali ed attività di formazione, aggiornamento e riqualificazione, secondo una impostazione difensiva del patrimonio degli *skills* già posseduti dai collaboratori ed al contempo espansiva di quelli necessari alla salvaguardia del settore dei call center, presumibilmente in ragione dell'impatto tecnologico su di esso.

Giova evidenziare che a tal riguardo il CCNL ASSOCALL punta non solo su iniziative riconducibili alla formazione continua, ma anche sulla formazione e riqualificazione professionale, anche in collaborazione con le istituzioni nazionali, europee, internazionali, nonché altri organismi orientati ai medesimi scopi. Allo stesso tempo la finalità di favorire la formazione professionale deve tener conto del rispetto del principio di pari opportunità, ai sensi della L. n. 125/1991, favorendo il reinserimento nel mercato del lavoro delle donne dopo l'interruzione dell'attività dovuta alla maternità o ad eventi assimilabili.

Va da sé che finalità così impegnative non possono che essere a loro volta sostenute da un'azione di monitoraggio del mondo del lavoro che orienti in modo congruo l'azione dell'ente, secondo il modello dei c.d. Osservatori, ben consolidato nella contrattazione collettiva dei lavoratori subordinati, solitamente organizzati in omaggio al principio di sussidiarietà, replicando il modello del sistema di bilateralità sopra descritto. A ben guardare, la finalità di svolgere funzioni di osservatorio del mondo del lavoro è affidata in modo esplicito ad EBINCALL, ma non si può escludere che, ove istituiti gli enti regionali e territoriali, la finalità in questione sia affidata a quelli più vicini al territorio, in ossequio al principio di sussidiarietà.

Ancora più evidente è la differenza qualitativa tra il CCNL ASSOCONTACT e quello ASSOCALL se si considerano le finalità latamente previdenziali. Infatti, se nel primo caso l'ente bilaterale offre una limitata tutela previdenziale (collaboratori affetti da gravi patologie e maternità), il contratto ASSOCALL, per il tramite di EBINCALL, cerca di tutelare il collaboratore sia durante la carriera lavorativa sia al termine della stessa. Ed infatti, con riferimento a quest'ultimo profilo, si affida ad EBINCALL la finalità di costituire un fondo di previdenza per fornire prestazioni complementari dei trattamenti di pensioni pubbliche, sotto forma di rendita e di formazione di capitale che potrà associare anche lavoratori dipendenti e persino datori di lavoro. Quanto invece alla tutela durante la carriera lavorativa, si prevede di garantire una serie di prestazioni quali, tra le altre, l'integrazione del reddito per i periodi di non lavoro, secondo un modello di *welfare* negoziale che depona per il progressivo avvicinamento dell'area del lavoro parasubordinato a quello subordinato.

La previsione di una integrazione (*rectius* sostegno) del reddito per i periodi di non lavoro, stante la conformazione della collaborazione resa nei call center, non può che riguardare i periodi successivi alla cessazione del rapporto di collaborazione, e quindi di disoccupazione totale.

A questo riguardo, non può farsi a meno di rilevare che il D.Lgs. n. 22/2015, riprendendo l'analoga disposizione contenuta nella l. n. 92/2012, che a sua volta riprendeva quella contenuta nel D.L. n. 185/2008, ha introdotto un trattamento di disoccupazione per i co.co.co. anche a progetto, denominato DIS-COLL, che mutua per la gran parte la disciplina dettata per la NASpI, sia pure con le dovute differenze in termini di requisiti contributivi e di durata della prestazione. Quindi, non v'è dubbio ormai che i lavoratori parasubordinati siano stati attratti nell'area di tutela della disoccupazione, come preconizzato molti anni fa da Umberto Carabelli.

È evidente che l'intervento dell'ente bilaterale dovrebbe essere sostitutivo e non anche integrativo di quello pubblico, ovvero prioritariamente sostitutivo, per garantire il sostegno al reddito a favore dei collaboratori che per difetto dei requisiti legali non possono attingere al DIS-COLL.

Orientata alla riduzione del *gap* tra tutele offerte al lavoro autonomo rispetto a quello subordinato è la finalità relativa alla tutela della salute e della sicurezza sul lavoro nell'ambito delle norme stabilite dalla legge e dalle intese tra le parti sociali.

### **17.3. I compiti di EBINCALL**

Funzionali alle finalità affidate ad EBINCALL sono i compiti dell'Ente i quali si sostanziano nell'erogazione di servizi e prestazioni in favore dei collaboratori e dei committenti, si pensi *in primis* ai corsi di formazione professionale ed ovviamente alle prestazioni previdenziali, gestite con criteri mutualistici, sia complementari alle prestazioni pensionistiche pubbliche, sia sostitutive di quelle legate ad eventi sospensivi della prestazione, quali malattia, infortunio e maternità.

Sempre secondo criteri mutualistici, il CCNL affida il compito ad EBINCALL di erogare borse di studio ed integrazioni per prestazioni sanitarie.

Peculiare, poi, è la funzione consulenziale/conciliativa e di supporto della contrattazione individuale e collettiva affidata ad EBINCALL, direttamente o per il tramite di organi riconducibili ad esso. Infatti, mediante l'istituenda commissione paritetica si affida il compito di dirimere eventuali controversie, evitando opportunamente di indicare l'ambito elettivo di azione della commissione, così conferendo ampio spettro d'azione alla stessa.

Sempre riconducibile alla funzione da ultimo indicata è il compito di EBINCALL di coordinare la contrattazione aziendale di ogni regione di competenza, nonché di gestire le procedure di certificazione, salvo a non affidare tale attività agli enti bilaterali regionali. Inoltre, ha funzione di organo di certificazione del contratto ed è la sede presso cui viene esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ove dovessero verificarsi controversie in materia, oltre a redigere tutte le fasi del progetto formativo, la sua durata e il campo di applicazione.

### **17.4. Il finanziamento**

La mole di compiti affidati all'Ente Bilaterale Nazionale ed agli eventuali Enti Regionali ovvero, come si afferma nello stesso CCNL ASSOCALL, l'«operosità» del sistema bilaterale, si regge sul consueto sistema di finanziamento bilaterale, prevedendosi un contributo pari complessivamente allo 0,50% (c.d. quota contrattuale) del compenso lordo corrisposto al collaboratore, di cui lo 0,35% a carico della Committente e lo 0,15% a carico del Collaboratore, con erogazione delle prestazioni fino a concorrenza delle risorse disponibili specificamente dedicate ad ogni singolo istituto.

Nella valutazione del limite delle risorse di bilancio può farsi tesoro dell'ormai collaudato sistema, a livello normativo, varato dalla L. n. 92/2012 e poi ripreso dal D.Lgs. n. 148/2015. Il meccanismo squisitamente assicurativo funzionale ad erogare prestazioni assistenziali è finalizzato ad evitare derive "troppo assistenziali" che porterebbero al collasso il sistema bilaterale e pertanto appare decisamente corretta la previsione in questione. A quest'ultimo riguardo appare, altresì, opportuna la scelta

contrattuale di costituire un ente bilaterale *ad hoc*, rispetto a quello costituito dal CCNL Terziario, destinato ai lavoratori parasubordinati, onde evitare reciproci riflessi negativi sul piano finanziario conseguenti ad un unico Ente Bilaterale.

La contribuzione all'ente bilaterale potrebbe riproporre il consueto interrogativo circa la sua obbligatorietà, ma nel caso di specie detto problema non sussiste, in quanto per espressa previsione contenuta nell'«Ambito di applicazione e professionalità coinvolte», poi ribadito dall'Accordo Interconfederale per lo sviluppo delle relazioni sindacali, sottoscritto da ASSOCALL e UGL il 10.4.2015, «il Contratto Collettivo Nazionale si applica nei confronti delle Aziende aderenti all'Associazione "ASSOCALL" che offrono i servizi di cui all'art. 24-bis del D.L. 22/6/2012, n. 83, conv. in L. 7.8.2012, n. 134, a prescindere dal requisito dimensionale dell'Azienda che applicano nei confronti del personale dipendente il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Terziario, Distribuzione e Servizi Confcommercio/Confesercenti». Ne consegue pertanto che dall'adesione all'ASSOCALL discende l'obbligo per l'azienda dell'applicazione integrale del Contratto Collettivo, ivi compreso la parte destinata all'ente bilaterale<sup>146</sup>.

Le parti contrattuali hanno comunque previsto una clausola di garanzia per il collaboratore, statuendo che la quota di contribuzione a carico del committente è «parte integrante dei costi connessi con l'applicazione del presente contratto collettivo di lavoro», con l'effetto che in caso di mancata adesione all'ente bilaterale l'azienda è tenuta a corrispondere al collaboratore il c.d. EDC (Elemento Distinto del Compenso) di importo pari all'1% del compenso lordo del collaboratore, oltre ad assicurare direttamente le prestazioni previste nei confronti dei collaboratori da parte dell'ente bilaterale.

Si tratta di una previsione che, da un lato ha una funzione dissuasiva della mancata adesione, vista l'onerosità della prestazione alternativa (quasi triplicazione del contributo – 1% vs. 0,35% - oltre alle prestazioni sostitutive di quelle erogate dall'ente bilaterale), dall'altro lato, attraverso la riconduzione della quota contributiva al costo della prestazione, supera la annosa questione «clausola economico-normativa vs. clausola obbligatoria».

L'entità della contribuzione prevista nel CCNL ASSOCALL è parametrata alle ambiziose finalità affidate all'ente bilaterale, nel senso che alle numerose prestazioni previste nell'art. 14 corrisponde un cospicuo prelievo a carico di committenti e collaboratori. Tale assioma non si rinviene nel CCNL ASSOCONTACT, atteso che la quota contrattuale ivi prevista è, quanto ai committenti, pari a euro 0,15 per ogni ora lavorata e retribuita ai collaboratori; mentre con riferimento ai collaboratori è pari a euro 0,05, risultando complessivamente pari a un terzo della quota prevista dal CCNL ASSOCALL, con un inevitabile riflesso sulla entità delle prestazioni erogabili.

---

<sup>146</sup> V. la dichiarazione che precede il testo contrattuale, secondo cui: «Le parti nel sottoscrivere il Contratto Collettivo Nazionale in oggetto (...) che è accettato per totale ed incondizionata adesione (...).»

### Bibliografia generale

Anibaldi V. (2009). *Il lavoro a progetto nei call center: tra natura autonoma della prestazione e specificità del progetto in relazione all'oggetto sociale*. Arg. dir. lav., p. 149 ss.

Ballestrero M. V. (1987). *L'ambigua nozione di lavoro parasubordinato*. Lav. dir., p. 41 ss.

Bano F. (2012). *Il contratto dominante e la noia del posto fisso*. Lav. dir., p. 497 ss.

Barbera M. (2000). *Dopo Amsterdam. I nuovi confini del diritto sociale comunitario*. Brescia: Promodis Italia Editrice.

Bellavista A. (2004). Art. 66. *Altri diritti del collaboratore a progetto*. In: Gragnoli E., Perulli A., a cura di, *La riforma del mercato del lavoro e nuovi modelli contrattuali. Commentario al D.Lgs. n. 276/2003*. Padova: Cedam, p. 773 ss.

Campanella P. (2000). *Rappresentatività sindacale: fattispecie ed effetti*. Milano: Giuffrè.

Cassar S. (2014). *La nuova prestazione di lavoro a progetto nei call center: "a passo di gambero" sul tortuoso percorso interpretativo della disciplina speciale. il ruolo delle parti sociali*. Dir. rel. ind., p. 159 ss.

D'Antona M. (1999). *Il diritto al lavoro nella Costituzione e nell'ordinamento comunitario*. Riv. giur. lav., suppl. n. 3, p. 15 ss.

Delfino M. (2016). *Legge e contrattazione collettiva sui minimi salariali nel prisma dei principi costituzionali*. Dir. rel. ind., p. 335 ss.

De Luca Tamajo R. (2003). *Dal lavoro parasubordinato al lavoro a progetto*. WP C.S.D.L.E. "Massimo D'Antona".IT – n. 9.

Ferraro G. (2016). *Collaborazioni organizzate dal committente*. In: Carinci F., a cura di, *Jobs Act: un primo bilancio. Atti del XI Seminario di Bertinoro-Bologna del 22-23 ottobre 2015*, p. 331 ss.

Filì V. (2006). *La collaborazione a progetto tra statuto protettivo del lavoratore e "resistenza" della fattispecie*. Arg. dir. lav., p. 1693 ss.

Filì V. (2013). *Il contratto di lavoro a progetto nella legge n. 99 del 2013*. In: Aa.Vv., "Pacchetto lavoro": *interventi urgenti per la promozione dell'occupazione*. Lav. giur., p. 26 ss.

Filì V. (2015). *Le collaborazioni organizzate dal committente nel d.lgs. n. 81/2015*. Lav. giur., p. 1091 ss.

Gamberini G., Pasquini F. (2012). *Il futuro dei call center dopo la riforma Monti-Fornero tra delocalizzazioni e fuga nel sommerso*. In: *Boll. Adapt*, n. 18.

Garofalo D. (2004). *Statuto protettivo del lavoro parasubordinato e tutela della concorrenza*. In: De Luca Tamajo R., Rusciano M., Zoppoli L., a cura di, *Mercato del lavoro: riforma e vincoli di sistema*. Napoli: ES, p. 215 ss.

- Garofalo D. (2015). *Il lavoro parasubordinato tra esigenze di tutela e finalità antielusiva*. In: *Studi in memoria di Gianni Garofalo*. Bari: Cacucci, I, 369 ss.
- Garofalo M.G. (2008). *Unità e pluralità del lavoro nel sistema costituzionale*. In: *Scritti in onore di Edoardo Ghera*. Bari: Cacucci, 1, p. 439 ss.
- Ghera E., Garilli A., Garofalo D. (2015). *Diritto del lavoro*. Torino: Giappichelli.
- Giugni G. (1980). *Diritto sindacale*. Bari: Cacucci.
- Giugni G. (1996). *Diritto sindacale*. Bari: Cacucci.
- Ichino P. (1999). *Sul contenuto e l'estensione della tutela del lavoro nel titolo III della Costituzione*. In: *Studi sul lavoro. Scritti in onore di Gino Giugni*. Bari: Cacucci, I, p. 527 ss.
- Imberti L. (2016). *L'eccezione è la regola?! Gli accordi collettivi in deroga alla disciplina delle collaborazioni organizzate dal committente*. *Dir. rel. ind.*, p. 335 ss.
- Lunardon F. (2004). *Sub art. 66*. In: Carinci F., diretto da, *Commentario al d.lgs. 10 settembre 2003, n. 276*. Milano: Ipsoa, vol. IV, p. 64 ss.
- Magnani M., Spataro S. (2004). *Il lavoro a progetto*. *WP C.S.D.L.E. "Massimo D'Antona".IT* – n. 11.
- Malandrini S. (2009). *Risoluzione anticipata dei contratti a progetto*. *Dir. prat. lav.*, p. 1801 ss.
- Marazza M. (2007). *Il mercato del lavoro dopo il caso Atesia. Percorsi alternativi di rientro dalla precarietà*. *Arg. dir. lav.*, p. 327 ss.
- Maresca A., Carollo L. (2007). *Il contratto di collaborazione a progetto nel settore call center*. *Dir. rel. ind.*, p. 675 ss.
- Mariucci L. (2012). *È proprio un very bad text? Note critiche sulla riforma Fornero*. *Lav. dir.*, p. 415 ss.
- Mastorilli P. (2016). *Dimissioni volontarie e risoluzioni consensuali*. In: Ghera E., Garofalo D., a cura di, *Semplificazioni, sanzioni e ispezioni nel Jobs Act 2*. Bari: Cacucci, p. 213 ss.
- Menditto (2013), *I call center in Italia: chi ci lavora, come e perché*, in *Boll. Certificazione CSMB*, [www.csmb.unimore.it](http://www.csmb.unimore.it).
- Micco L. (1966). *Lavoro ed utilità sociale nella Costituzione*. Torino: Giappichelli.
- Napoli M. (2005). *Autonomia individuale e autonomia collettiva alla luce delle più recenti riforme*, Relazione alle giornate di studio di Padova dell'Aidlass, Abano Terme – Padova, 21-22 maggio 2004. Milano: Giuffrè, p. 9 ss.
- Novella M. (2012). *Lavoro subordinato, lavoro a progetto, lavoro autonomo. La legge n. 92/2012 ridefinisce le fattispecie?*. *Lav. dir.*, p. 568 ss.
- Pallini M. (2005). *Il lavoro a progetto... ritorno al futuro?*. *WP C.S.D.L.E. "Massimo D'Antona".IT* – n. 32.
- Passalacqua P. (2009). *Il lavoro tra autonomia e subordinazione*. In: Vallebona A., a cura di, *I contratti di lavoro*. Torino: Utet, I, p. 147 ss.

Pedrazzoli M. (1984a). *Prestazione d'opera e parasubordinazione. Riflessioni sulla portata sistematica dell'art. 409, n. 3 c.p.c.*. Riv. it. dir. lav., I, p. 506 ss.

Pedrazzoli M. (1984b), voce *Opera (prestazioni coordinate e continuative)*, in *Novissimo Digesto, Appendice, V*. Torino: UTET, p. 472 ss.

Pedrazzoli M. (2004). *Tipologie contrattuali a progetto e occasionali. Commento al Titolo VII del D. Lgs. 276/03. WP C.S.D.L.E. "Massimo D'Antona".IT – 13.*

Perulli A. (2002). *Interessi e tecniche nella disciplina del lavoro flessibile*, in *Atti delle giornate di studio di diritto del lavoro*, Pesaro – Urbino, 24 – 25 maggio 2002. Milano: Giuffrè, p. 39 ss.

Perulli A. (2007). *La regolazione del lavoro parasubordinato*. In: Perulli A., a cura di, *Le riforme del lavoro. Dalla legge finanziaria 2007 al protocollo sul welfare*, Matelica: HALLEY Editrice, p. 137 ss.

Perulli A. (2012). *Il lavoro subordinato e parasubordinato nella riforma Monti*. Lav. dir., p. 541 ss.

Perulli A. (2016). *Le modifiche al contratto di lavoro*. In: Carinci F., a cura di, *Jobs Act: un primo bilancio. Atti del XI Seminario di Bertinoro-Bologna del 22-23 ottobre 2015*, p. 27 ss.

Rausei P. (2016). *Tutto Jobs Act - Lavoro autonomo e agile*. Milano: IPSOA.

Respinti M. (2014). *Collaborazioni a progetto e riforma Fornero. nuove opportunità per le relazioni industriali e la contrattazione collettiva fra certezza delle regole e sussidiarietà*. Dir. rel. ind., p. 499 ss.

Santoro C. (2015). *La delega "in bianco" alla contrattazione collettiva sulle collaborazioni "etero-organizzate" e prime applicazioni concrete*. Dir. rel. ind., p. 1165 ss.

Santoro-Passarelli G. (2004). *Dal contratto d'opera al lavoro autonomo economicamente dipendente, attraverso il lavoro a progetto*. Riv. it. dir. lav., I, p. 551 ss.

Santoro-Passarelli G. (2005). *La nuova figura del lavoro a progetto*. in *Arg. dir. lav.*, p. 95 ss.

Tomassetti P. (2016). *La nozione di sindacato comparativamente più rappresentativo nel decreto legislativo n. 81/2015*. Dir. rel. ind., p. 367 ss.

Tosi P. (2016). *L'art. 2, comma 1, del d.lgs. n. 81/2015: una norma apparente?*. In: Carinci F., a cura di, *Jobs Act: un primo bilancio. Atti del XI Seminario di Bertinoro-Bologna del 22-23 ottobre 2015*, p. 634 ss.

Treu T. (2000). *Il diritto del lavoro: realtà e possibilità*. Arg. dir. lav., p. 467 ss.

Vallebona A. (2004). *La riforma dei lavori*. Padova: Cedam.

Vallebona A. (a cura di) (2015). *Il lavoro parasubordinato organizzato dal committente. Colloqui Giuridici sul Lavoro (MGL suppl. al n. 12)*.

Viscomi A. (2004). *Lavoro a progetto ed occasionale: osservazioni critiche*. In: Ghezzi G., a cura di, *Commento al d.lgs. 10 settembre 2003 n. 276*. Roma: Ediesse.

Voza R. (2004). *Interessi collettivi, diritto sindacale e dipendenza economica*. Bari: Cacucci.

Zilio Grandi G. (2004), *Sub art. 65*. In: Gragnoli E., Perulli A., a cura di, *La riforma del mercato del lavoro e nuovi modelli contrattuali. Commentario al D.Lgs. n. 276/2003*. Padova: Cedam, p. 763 ss.

## APPENDICE

### LEGISLAZIONE

#### *Codice di procedura civile*

#### **Art. 409**

#### **Controversie individuali di lavoro**

[I]. Si osservano le disposizioni del presente capo nelle controversie relative a:

- 1) rapporti di lavoro subordinato privato [2094 ss. cod. civ.], anche se non inerenti all'esercizio di una impresa [2239 ss. cod. civ.];
- 2) rapporti di mezzadria [2141 cod. civ.], di colonia parziaria [2164 cod. civ.], di compartecipazione agraria, di affitto a coltivatore diretto [1647 cod. civ.], nonché rapporti derivanti da altri contratti agrari, salva la competenza delle sezioni specializzate agrarie;
- 3) rapporti di agenzia [1742 ss. cod. civ.], di rappresentanza commerciale ed altri rapporti di collaborazione che si concretino in una prestazione di opera continuativa e coordinata, prevalentemente personale, anche se non a carattere subordinato;
- 4) rapporti di lavoro dei dipendenti di enti pubblici che svolgono esclusivamente o prevalentemente attività economica [2093 cod. civ.];
- 5) rapporti di lavoro dei dipendenti di enti pubblici ed altri rapporti di lavoro pubblico, sempreché non siano devoluti dalla legge ad altro giudice.

*Decreto legislativo 10 settembre 2003 n. 276. - Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30.*

Omissis

#### **Art. 61**

#### **Definizione e campo di applicazione**

1. Ferma restando la disciplina degli agenti e rappresentanti di commercio, nonché delle attività di vendita diretta di beni e di 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 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 e ripetitivi, che possono essere individuati dai contratti collettivi stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale (1) (2).

2. Dalla disposizione di cui al comma 1 sono escluse le prestazioni occasionali, intendendosi per tali i rapporti di durata complessiva non superiore a trenta giorni nel corso dell'anno solare ovvero, nell'ambito dei servizi di cura e assistenza alla persona, non superiore a 240 ore, con lo stesso committente, salvo che il compenso complessivamente percepito nel medesimo anno solare sia superiore a 5 mila euro, nel qual caso trovano applicazione le disposizioni contenute nel presente capo (3).

2-bis. Se il contratto ha per oggetto un'attività di ricerca scientifica e questa viene ampliata per temi connessi o prorogata nel tempo, il progetto prosegue automaticamente (4).

3. Sono escluse dal campo di applicazione del presente capo le professioni intellettuali per l'esercizio delle quali è necessaria l'iscrizione in appositi albi professionali, esistenti alla data di entrata in vigore del presente decreto legislativo, nonché i rapporti e le attività di collaborazione coordinata e continuativa comunque rese e utilizzate a fini istituzionali in favore delle associazioni e società sportive dilettantistiche affiliate alle federazioni sportive nazionali, alle discipline sportive associate e agli enti di promozione sportiva riconosciuti dal C.O.N.I., come individuate e disciplinate dall'articolo 90 della legge 27 dicembre 2002, n. 289. Sono altresì esclusi dal campo di applicazione del presente capo i componenti degli organi di amministrazione e controllo delle società e i partecipanti a collegi e commissioni, nonché coloro che percepiscono la pensione di vecchiaia (5).

4. Le disposizioni contenute nel presente capo non pregiudicano l'applicazione di clausole di contratto individuale o di accordo collettivo più favorevoli per il collaboratore a progetto (6) (7).

(1) Comma sostituito dall'articolo 1, comma 23, lettera a), della Legge 28 giugno 2012, n. 92. A norma del comma 25 del medesimo articolo 1, il presente comma, come sostituito dalla suddetta lettera a) del comma 3 dell'articolo 1, si applica ai contratti di collaborazione stipulati successivamente alla data di entrata in vigore della summenzionata Legge n. 92 del 2012 (18 luglio 2012). Per i contratti stipulati anteriormente a tale data, si applica il testo precedente alla modificazione: "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.". Successivamente, il presente comma è stato modificato dall' articolo 24-bis, comma 7, del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 e dall'articolo 7, comma 2, lettera c), del D.L. 28 giugno 2013, n. 76, convertito in Legge 9 agosto 2013, n. 99.

(2) A norma dell'articolo 7, comma 2-bis, del D.L. 28 giugno 2013, n. 76, convertito in Legge 9 agosto 2013, n. 99, l'espressione "vendita diretta di beni e di servizi", contenuta nel presente comma, si interpreta nel senso di ricomprendere sia le attività di vendita diretta di beni, sia le attività di servizi.

(3) Comma modificato dall'articolo 48, comma 7, della Legge 4 novembre 2010, n. 183.

(4) Comma aggiunto dall'articolo 7, comma 2, lettera c-bis), del D.L. 28 giugno 2013, n. 76, convertito in Legge 9 agosto 2013, n. 99.

(5) A norma dell' articolo 1, comma 27, della Legge 28 giugno 2012, n. 92 , la disposizione concernente le professioni intellettuali per l'esercizio delle quali e' necessaria l'iscrizione in albi professionali, di cui al primo periodo del presente comma, si interpreta nel senso che l'esclusione dal campo di applicazione del capo I del titolo VII del presente decreto riguarda le sole collaborazioni coordinate e continuative il cui contenuto concreto sia riconducibile alle attività professionali intellettuali per l'esercizio delle quali e' necessaria l'iscrizione in appositi albi professionali. In caso contrario, l'iscrizione del collaboratore ad albi professionali non è circostanza idonea di per se' a determinare l'esclusione dal campo di applicazione del suddetto capo I del titolo VII.

(6) A norma dell'articolo 1, comma 1204, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 le parti sociali, ai sensi del presente comma, possono stabilire, anche attraverso accordi interconfederali, misure atte a contribuire al corretto utilizzo delle predette tipologie di lavoro nonchè stabilire condizioni più favorevoli per i collaboratori.

(7) A norma dell'articolo 52, comma 1, del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81, le disposizioni di cui al presente articolo sono abrogate e continuano ad applicarsi esclusivamente per la regolazione dei contratti già in atto alla data di entrata in vigore del citato decreto; vedi, inoltre, quanto disposto dal comma 2 del medesimo articolo 52.

### **Art. 63** **Corrispettivo (1)**

1. Il compenso corrisposto ai collaboratori a progetto deve essere proporzionato alla quantità e alla qualità del lavoro eseguito e, in relazione a ciò nonché alla particolare natura della prestazione e del contratto che la regola, 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.

2. In assenza di contrattazione collettiva specifica, il compenso non può essere inferiore, a parità di estensione temporale dell'attività oggetto della prestazione, alle retribuzioni minime previste dai contratti collettivi nazionali di categoria applicati nel settore di riferimento alle figure professionali il cui profilo di competenza e di esperienza sia analogo a quello del collaboratore a progetto.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 23, lettera c), della Legge 28 giugno 2012, n. 92. A norma del comma 25 del medesimo articolo 1, il presente articolo, come sostituito dalla suddetta lettera c) del

comma 3 dell'articolo 1, si applica ai contratti di collaborazione stipulati successivamente alla data di entrata in vigore della summenzionata Legge n. 92 del 2012 (18 luglio 2012). Per i contratti stipulati anteriormente a tale data, si applica il testo precedente alla modificazione: "Art. 63. - Corrispettivo - 1. Il compenso corrisposto ai collaboratori a progetto deve essere proporzionato alla quantità e qualità del lavoro eseguito, e deve tenere conto dei compensi normalmente corrisposti per analoghe prestazioni di lavoro autonomo nel luogo di esecuzione del rapporto.". Vedi anche l'articolo 1, comma 1204, della legge 27 dicembre 2006, n. 296. Da ultimo, a norma dell'articolo 52, comma 1, del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81, le disposizioni di cui al presente articolo sono abrogate e continuano ad applicarsi esclusivamente per la regolazione dei contratti già in atto alla data di entrata in vigore del citato decreto; vedi, inoltre, quanto disposto dal comma 2 del medesimo articolo 52.

***Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83. - Decreto convertito, con modificazioni, in Legge 7 agosto 2012, n. 134. - Misure urgenti per la crescita del Paese***

**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 (1).**

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.  
Analogha 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 di 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,".

(1) Articolo inserito dall'articolo 1, comma 1, della Legge 7 agosto 2012, n. 134, in sede di conversione.

***Decreto Legge 28 giugno 2013, n. 76. - Decreto convertito, con modificazioni, in Legge 9 agosto 2013, n. 99 - Primi interventi urgenti per la promozione dell'occupazione, in particolare giovanile, della coesione sociale, nonché in materia di Imposta sul valore aggiunto (IVA) e altre misure finanziarie urgenti.***

#### **Art. 7**

##### **Modifiche alla disciplina introdotta dalla legge 28 giugno 2012, n. 92 (1)**

Omissis

2-bis. L'espressione "vendita diretta di beni e di servizi", contenuta nell'articolo 61, comma 1, del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, si interpreta nel senso di ricomprendere sia le attività di vendita diretta di beni, sia le attività di servizi (2).

(1) Rubrica sostituita dall'articolo 1, comma 1, della Legge 9 agosto 2013, n. 99, in sede di conversione.

(2) Comma inserito dall'articolo 1, comma 1, della Legge 9 agosto 2013, n. 99, in sede di conversione.

***Decreto legislativo 15 giugno 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.***

#### **Art. 2**

##### **Collaborazioni organizzate dal committente**

1. A far data dal 1° gennaio 2016, si applica la disciplina del rapporto di lavoro subordinato anche ai rapporti di collaborazione che si concretano in prestazioni di lavoro esclusivamente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente anche con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro.

2. La disposizione di cui al comma 1 non trova applicazione con riferimento:

a) alle collaborazioni per le quali gli accordi collettivi nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale prevedono discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore;

b) alle collaborazioni prestate nell'esercizio di professioni intellettuali per le quali e' necessaria l'iscrizione in appositi albi professionali;

c) alle attivita' prestate nell'esercizio della loro funzione dai componenti degli organi di amministrazione e controllo delle societa' e dai partecipanti a collegi e commissioni;

d) alle collaborazioni rese a fini istituzionali in favore delle associazioni e societa' sportive dilettantistiche affiliate alle federazioni sportive nazionali, alle discipline sportive associate e agli enti di promozione sportiva riconosciuti dal C.O.N.I., come individuati e disciplinati dall'articolo 90 della legge 27 dicembre 2002, n. 289.

3. Le parti possono richiedere alle commissioni di cui all'articolo 76 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, la certificazione dell'assenza dei requisiti di cui al comma 1. Il lavoratore puo' farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato o da un avvocato o da un consulente del lavoro.

4. Fino al completo riordino della disciplina dell'utilizzo dei contratti di lavoro flessibile da parte delle pubbliche amministrazioni, la disposizione di cui al comma 1 non trova applicazione nei confronti delle medesime. Dal 1° gennaio 2017 e' comunque fatto divieto alle pubbliche amministrazioni di stipulare i contratti di collaborazione di cui al comma 1.

#### **Art. 54**

#### **Stabilizzazione dei collaboratori coordinati e continuativi anche a progetto e di persone titolari di partita IVA**

1. Al fine di promuovere la stabilizzazione dell'occupazione mediante il ricorso a contratti di lavoro subordinato a tempo indeterminato nonche' di garantire il corretto utilizzo dei contratti di lavoro autonomo, a decorrere dal 1° gennaio 2016, i datori di lavoro privati che procedano alla assunzione con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato di soggetti gia' parti di contratti di collaborazione coordinata e continuativa anche a progetto e di soggetti titolari di partita IVA con cui abbiano intrattenuto rapporti di lavoro autonomo, godono degli effetti di cui al comma 2 a condizione che:

a) i lavoratori interessati alle assunzioni sottoscrivano, con riferimento a tutte le possibili pretese riguardanti la qualificazione del pregresso rapporto di lavoro, atti di conciliazione in una delle sedi di cui all'articolo 2113, quarto comma, del codice civile, o avanti alle commissioni di certificazione;

b) nei dodici mesi successivi alle assunzioni di cui al comma 2, i datori di lavoro non recedano dal rapporto di lavoro, salvo che per giusta causa ovvero per giustificato motivo soggettivo.

2. L'assunzione a tempo indeterminato alle condizioni di cui al comma 1, lettere a) e b), comporta l'estinzione degli illeciti amministrativi, contributivi e fiscali connessi all'erronea qualificazione del rapporto di lavoro, fatti salvi gli illeciti accertati a seguito di accessi ispettivi effettuati in data antecedente alla assunzione.

**DISEGNO DI LEGGE n. 2233 Senato  
di iniziativa del Governo (Ministro Poletti)**

**Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato**

**CAPO I  
TUTELA DEL LAVORO AUTONOMO**

**Art. 1  
Ambito di applicazione**

1. Le disposizioni del presente capo si applicano ai rapporti di lavoro autonomo di cui al titolo III del libro quinto del codice civile.
2. Sono esclusi dall'ambito di applica-zione del presente capo gli imprenditori, ivi compresi i piccoli imprenditori di cui all'articolo 2083 del codice civile.

**Art. 2  
Tutela del lavoratore autonomo nelle transazioni commerciali**

1. Le disposizioni del decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, si applicano, in quanto compatibili, anche alle transazioni commerciali tra lavoratori autonomi e imprese o tra lavoratori autonomi, fatta salva l'applicazione di disposizioni più favorevoli.

**Art. 3  
Clausole e condotte abusive**

1. Si considerano abusive e prive di effetto le clausole che attribuiscono al committente la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni del contratto o, nel caso di contratto avente ad oggetto una prestazione continuativa, di recedere da esso senza congruo preavviso nonché le clausole mediante le quali le parti concordano termini di pagamento superiori a sessanta giorni dalla data del ricevimento da parte del committente della fattura o della richiesta di pagamento.
2. Si considera abusivo il rifiuto del committente di stipulare il contratto in forma scritta.
3. Nelle ipotesi di cui ai commi 1 e 2 il lavoratore autonomo ha diritto al risarcimento dei danni.

**Art. 4  
Apporti originali e invenzioni del lavoratore**

1. Salvo il caso in cui l'attività inventiva sia prevista come oggetto del contratto di lavoro e a tale scopo compensata, i diritti di utilizzazione economica relativi ad apporti originali e a invenzioni realizzati nell'esecuzione del contratto stesso spettano al lavoratore autonomo, secondo le disposizioni

di cui alla legge 22 aprile 1941, n. 633, e al codice della proprietà industriale, di cui al decreto legislativo 10 febbraio 2005, n. 30.

#### **Art. 5**

##### **Deducibilità delle spese di formazione e accesso alla formazione permanente**

1. All'articolo 54, comma 5, del testo unico delle imposte sui redditi, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 22 dicembre 1986, n. 917, e successive modificazioni, le parole: «; le spese di partecipazione a convegni, congressi e simili o a corsi di aggiornamento professionale, incluse quelle di viaggio e soggiorno sono deducibili nella misura del 50 per cento del loro ammontare» sono sostituite dalle seguenti: «.Sono integralmente deducibili, entro il limite annuo di 10.000 euro, le spese per l'iscrizione a master e a corsi di formazione o di aggiornamento professionale nonché le spese di iscrizione a convegni e congressi. Sono integralmente deducibili, entro il limite annuo di 5.000 euro, le spese sostenute per i servizi personalizzati di certificazione delle competenze, orientamento, ricerca e sostegno all'auto-imprenditorialità, mirate a sbocchi occupazionali effettivamente esistenti e appropriati in relazione alle condizioni del mercato del lavoro, erogati dagli organismi accreditati ai sensi della disciplina vigente. Sono altresì integralmente deducibili gli oneri sostenuti per la garanzia contro il mancato pagamento delle prestazioni di lavoro autonomo fornita da forme assicurative o di solidarietà».

#### **Art. 6**

##### **Accesso alle informazioni sul mercato e servizi personalizzati di orientamento, riqualificazione e collocazione**

1. I centri per l'impiego e gli organismi accreditati ai sensi della disciplina vigente si dotano, in ogni sede aperta al pubblico, di uno sportello dedicato al lavoro autonomo che raccoglie le domande e le offerte di lavoro autonomo, fornisce le relative informazioni ai professionisti e alle imprese che ne facciano richiesta, fornisce informazioni relative alle procedure per l'avvio di attività autonome e per le eventuali trasformazioni e per l'accesso a commesse e appalti pubblici, nonché relative alle opportunità di credito e alle agevolazioni pubbliche nazionali e locali.

2. Agli adempimenti di cui al comma 1 si provvede senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, con le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente.

#### **Art. 7**

##### **Informazioni e accesso agli appalti pubblici**

1. Le amministrazioni pubbliche promuovono, in qualità di stazioni appaltanti, la partecipazione dei lavoratori autonomi agli appalti pubblici, in particolare favorendo il loro accesso alle informazioni relative alle gare pubbliche, anche attraverso gli sportelli di cui all'articolo 6, comma 1, e la loro partecipazione alle procedure di aggiudicazione.

2. Ai fini dell'accesso ai piani operativi regionali e nazionali a valere sui fondi strutturali europei, i soggetti di cui al presente capo sono equiparati alle piccole e medie imprese. All'articolo 1 della legge 28 dicembre 2015, n. 208, il comma 821 è abrogato.
3. Agli adempimenti di cui al comma 1 si provvede senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, con le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente.

#### **Art. 8**

##### **Indennità di maternità**

1. All'articolo 64, comma 2, del testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità, di cui al decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, e successive modificazioni, al primo periodo, dopo le parole: «lavoro dipendente» sono aggiunte le seguenti: «,a prescindere, per quanto concerne l'indennità di maternità spettante per i due mesi antecedenti la data del parto e per i tre mesi successivi, dalla effettiva astensione dall'attività lavorativa».

#### **Art. 9**

##### **Congedi parentali**

1. Il trattamento economico di cui all'articolo 1, comma 788, settimo periodo, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, è corrisposto limitatamente ad un periodo di sei mesi entro i primi tre anni di vita del bambino.

#### **Art. 10**

##### **Tutela della gravidanza, malattia e infortunio**

1. La gravidanza, la malattia e l'infortunio dei lavoratori autonomi che prestano la loro attività in via continuativa per il committente non comportano l'estinzione del rapporto di lavoro, la cui esecuzione rimane sospesa, senza diritto al corrispettivo, per un periodo non superiore a centocinquanta giorni per anno solare.
2. In caso di malattia o infortunio di gravità tale da impedire lo svolgimento della attività lavorativa per oltre sessanta giorni, il versamento dei contributi previdenziali e dei premi assicurativi è sospeso per l'intera durata della malattia o dell'infortunio fino ad un massimo di due anni, decorsi i quali il lavoratore è tenuto a versare i contributi e i premi maturati durante il periodo di sospensione in un numero di rate mensili pari a tre volte i mesi di sospensione.

#### **Art. 11**

##### **Disposizioni in materia di tutela contro la malattia**

1. Per gli iscritti alla gestione separata di cui all'articolo 2, comma 26, della legge 8 agosto 1995, n. 335, i periodi di malattia, certificata come conseguente a trattamenti terapeutici di malattie oncologiche, sono equiparati alla degenza ospedaliera.

## **Art. 12**

### **Modifiche al codice di procedura civile**

1. Al codice di procedura civile sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) all'articolo 409, numero 3), dopo le parole: «anche se non a carattere subordinato» sono aggiunte le seguenti: «. La collaborazione si intende coordinata quando, nel rispetto delle modalità di coordinamento stabilite di comune accordo dalle parti, il collaboratore organizza autonomamente l'attività lavorativa»;
- b) all'articolo 634, secondo comma, dopo le parole: «che esercitano un'attività commerciale» sono inserite le seguenti: «e da lavoratori autonomi».

## **CAPO II**

### **LAVORO AGILE**

## **Art. 13**

### **Lavoro agile**

1. La disposizione del presente capo sono finalizzate a promuovere il lavoro agile quale modalità flessibile di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato, allo scopo di incrementarne la produttività e agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.
2. Il lavoro agile consiste in una prestazione di lavoro subordinato che si svolge con le seguenti modalità:
  - a) esecuzione della prestazione lavorativa in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno ed entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva;
  - b) possibilità di utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa;
  - c) assenza di una postazione fissa durante i periodi di lavoro svolti all'esterno dei locali aziendali.
3. Il datore di lavoro è responsabile della sicurezza e del buon funzionamento degli strumenti tecnologici assegnati al lavoratore per lo svolgimento dell'attività lavorativa.
4. Le disposizioni del presente capo si applicano, in quanto compatibili, anche nei rapporti di lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, secondo le direttive emanate anche ai sensi dell'articolo 14 della legge 7 agosto 2015, n. 124, e fatta salva l'applicazione delle diverse disposizioni specificamente adottate per tali rapporti.
5. Gli incentivi di carattere fiscale e contributivo eventualmente riconosciuti in relazione agli incrementi di produttività ed efficienza del lavoro subordinato sono applicabili anche quando l'attività lavorativa sia prestata in modalità di lavoro agile.
6. Agli adempimenti di cui al presente articolo si provvede senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, con le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente.

**Art. 14**

**Forma e recesso**

1. L'accordo relativo alla modalità di lavoro agile è stipulato per iscritto a pena di nullità e disciplina l'esecuzione della prestazione lavorativa svolta all'esterno dei locali aziendali, anche con riguardo alle forme di esercizio del potere direttivo del datore di lavoro e agli strumenti utilizzati dal lavoratore. L'accordo individua altresì i tempi di riposo del lavoratore.
2. L'accordo di cui al comma 1 può essere a termine o a tempo indeterminato; in tale ultimo caso, il recesso può avvenire con un preavviso non inferiore a trenta giorni. In presenza di un giustificato motivo, ciascuno dei contraenti può recedere prima della scadenza del termine nel caso di accordo a tempo determinato, o senza preavviso nel caso di accordo a tempo indeterminato.

**Art. 15**

**Trattamento del lavoratore**

1. Il lavoratore che svolge la prestazione in modalità di lavoro agile ha diritto ad un trattamento economico e normativo non inferiore a quello complessivamente applicato nei confronti dei lavoratori che svolgono le medesime mansioni esclusivamente all'interno dell'azienda.

**Art. 16**

**Potere di controllo e disciplinare**

1. L'accordo relativo alla modalità di lavoro agile disciplina l'esercizio del potere di controllo del datore di lavoro sulla prestazione resa dal lavoratore all'esterno dei locali aziendali nel rispetto di quanto disposto dall'articolo 4 della legge 20 maggio 1970, n. 300, e successive modificazioni.
2. L'accordo di cui al comma 1 individua le condotte, connesse all'esecuzione della prestazione lavorativa all'esterno dei locali aziendali, che danno luogo all'applicazione di sanzioni disciplinari.

**Art. 17**

**Protezione dei dati, custodia e riservatezza**

1. Il datore di lavoro deve adottare misure atte a garantire la protezione dei dati utilizzati ed elaborati dal lavoratore che svolge la prestazione lavorativa in modalità di lavoro agile.
2. Il lavoratore è tenuto a custodire con diligenza gli strumenti tecnologici messi a disposizione dal datore di lavoro ed è responsabile della riservatezza dei dati cui può accedere tramite l'uso di tali strumenti.

**Art. 18**  
**Sicurezza sul lavoro**

1. Il datore di lavoro garantisce la salute e la sicurezza del lavoratore che svolge la prestazione in modalità di lavoro agile e, a tal fine, consegna altresì al lavoratore, con cadenza almeno annuale, un'informativa scritta nella quale sono individuati i rischi generali e i rischi specifici connessi alla particolare modalità di esecuzione del rapporto di lavoro.
2. Il lavoratore è tenuto a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione predisposte dal datore di lavoro per fronteggiare i rischi connessi all'esecuzione della prestazione all'esterno dei locali aziendali.

**Art. 19**  
**Assicurazione obbligatoria per gli infortuni e le malattie professionali**

1. L'accordo per lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità di lavoro agile e le sue modificazioni sono oggetto delle comunicazioni di cui all'articolo 9-bis del decreto-legge 1° ottobre 1996, n. 510, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 novembre 1996, n. 608, e successive modificazioni.
2. Il lavoratore ha diritto alla tutela contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dipendenti da rischi connessi alla prestazione lavorativa resa all'esterno dei locali aziendali.
3. Il lavoratore ha diritto alla tutela contro gli infortuni sul lavoro occorsi durante il normale percorso di andata e ritorno dal luogo di abitazione a quello prescelto per lo svolgimento della prestazione lavorativa all'esterno dei locali aziendali, nei limiti e alle condizioni di cui al terzo comma dell'articolo 2 del testo unico delle disposizioni per l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 30 giugno 1965, n. 1124, e successive modificazioni, quando la scelta del luogo della prestazione sia dettata da esigenze connesse alla prestazione stessa o dalla necessità del lavoratore di conciliare le esigenze di vita con quelle lavorative e risponda a criteri di ragionevolezza.

**Art. 20**  
**Contrattazione collettiva**

1. I contratti collettivi, di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, possono introdurre ulteriori previsioni finalizzate ad agevolare i lavoratori e le imprese che intendono utilizzare la modalità di lavoro agile.

CAPO III  
DISPOSIZIONI FINALI

**Art. 21**  
**Disposizioni finanziarie**

1. Alle minori entrate e agli oneri derivanti dagli articoli 5, 8, 9, 10 e 11, valutati in 9,31 milioni di euro per l'anno 2016, 55,18 milioni di euro per l'anno 2017, 38,77 milioni di euro per l'anno 2018, 38,88 milioni di euro per l'anno 2019, 39,09 milioni di euro per l'anno 2020, 39,65 milioni di euro per l'anno 2021, 39,82 milioni di euro per l'anno 2022, 40,2 milioni di euro per l'anno 2023, 40,36 milioni di euro per l'anno 2024 e 40,65 milioni di euro annui a decorrere dall'anno 2025, si provvede:

a) quanto a 9,31 milioni di euro per l'anno 2016, 50 milioni di euro per l'anno 2017, 38,77 milioni di euro per l'anno 2018, 38,88 milioni di euro per l'anno 2019, 39,09 milioni di euro per l'anno 2020, 39,65 milioni di euro per l'anno 2021, 39,82 milioni di euro per l'anno 2022, 40,2 milioni di euro per l'anno 2023, 40,36 milioni di euro per l'anno 2024 e 40,65 milioni di euro annui a decorrere dall'anno 2025, mediante corrispondente riduzione dell'autorizzazione di spesa di cui all'articolo 1, comma 204, della legge 28 dicembre 2015, n. 208;

b) quanto a 0,18 milioni di euro per l'anno 2017, mediante corrispondente riduzione dell'autorizzazione di spesa di cui all'articolo 10, comma 5, del decreto-legge 29 novembre 2004, n. 282, convertito, con modificazioni, dalla legge 27 dicembre 2004, n. 307;

c) quanto a 5 milioni di euro per l'anno 2017, mediante corrispondente riduzione delle proiezioni dello stanziamento del fondo speciale di parte corrente iscritto, ai fini del bilancio triennale 2016-2018, nell'ambito del programma «Fondi di riserva e speciali» della missione «Fondi da ripartire» dello stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze per l'anno 2016, allo scopo parzialmente utilizzando l'accantonamento relativo al Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

2. Ai sensi dell'articolo 17, comma 12, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, il Ministero dell'economia e delle finanze e il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, anche avvalendosi del sistema permanente di monitoraggio e valutazione istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 2, della legge 28 giugno 2012, n. 92, assicurano, con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente e senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, il monitoraggio degli effetti finanziari derivanti dalle disposizioni della presente legge. Nel caso in cui si verificano, o siano in procinto di verificarsi, effetti finanziari negativi, agli eventuali maggiori oneri si provvede mediante corrispondente riduzione:

a) per gli anni 2016 e 2017, delle dotazioni finanziarie di parte corrente aventi la natura di spese rimodulabili, ai sensi dell'articolo 21, comma 5, lettera b), della legge 31 dicembre 2009, n. 196, nell'ambito dello stato di previsione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali;

b) per gli anni 2018 e seguenti, dell'autorizzazione di spesa di cui all'articolo 1, comma 204, della legge 28 dicembre 2015, n. 208.

3. Nei casi di cui al comma 2, il Ministro dell'economia e delle finanze riferisce alle Camere con apposita relazione ai sensi dell'articolo 17, comma 12, della legge 31 dicembre 2009, n. 196.

4. Per gli anni 2018 e seguenti, è conseguentemente accantonato e reso indisponibile a valere sull'autorizzazione di spesa di bilancio triennale 2016-2018, nell'ambito del programma «Fondi di riserva e speciali» della missione «Fondi da ripartire» dello stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze per l'anno 2016, allo scopo parzialmente utilizzando l'accantonamento relativo al Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

5. Il Ministro dell'economia e delle finanze è autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio.

## **Art. 22** **Entrata in vigore**

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale.

## **CIRCOLARI**

### **Circolare Ministero del lavoro 14 giugno 2006 , n. 17**

**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**

Con la circolare n. 1/2004 questo Ministero aveva già fornito, con specifico riferimento ai contratti di collaborazione coordinata e continuativa a progetto di cui agli artt. 61 e ss. del d.lgs. n. 276/2003, prime indicazioni, di carattere generale, utili per un corretto ed efficace accertamento da parte degli organi di vigilanza.

Le problematiche via via emerse rendono necessario fornire ora istruzioni su singole tipologie di attività, in relazione alle quali l'applicazione del citato art. 61 ha evidenziato una maggiore esigenza di chiarimenti.

Con il presente documento, questo Ministero, congiuntamente con l'Istituto nazionale della previdenza sociale e l'Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, intende pertanto fornire adeguate istruzioni con specifico riferimento ai call center, valutando nel prosieguo l'opportunità di fornire con ulteriori provvedimenti indicazioni relativamente ad altre tipologie per le quali l'applicazione dell'art. 61 del d.lgs. n. 276/2003 ha parimenti presentato profili di problematicità.

Occorre innanzitutto evidenziare che con la presente circolare si forniscono indicazioni di carattere operativo rivolte al solo personale ispettivo del Ministero del lavoro e della previdenza sociale e degli Istituti previdenziali, al fine di uniformare il più possibile il criterio di valutazione da adottare nella lettura del fenomeno in esame.

In proposito, le Direzioni regionali e provinciali del lavoro dovranno avviare, ai sensi dell'art. 8 del d.lgs. n. 124/2004, un'adeguata attività di carattere informativo, volta ad istruire gli operatori del settore sulla corretta utilizzazione della tipologia contrattuale delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto di cui agli artt. 61 e ss. del d.lgs. n. 276/2003.

La predetta fase di opportuna informazione, i cui tempi e modalità verranno stabiliti dalla Commissione centrale di coordinamento di cui all'art. 3 del d.lgs. n. 124/2004 entro trenta giorni dall'emanazione della presente circolare, è volta ad assicurare omogeneità di comportamento tra gli operatori del settore ed è, pertanto, necessariamente preliminare all'avvio da parte degli ispettori di una vigilanza mirata a verificare la genuinità delle collaborazioni a progetto poste in essere.

Si fa fin d'ora riserva di valutare l'opportunità di intervenire nuovamente sulla materia, una volta verificate, anche a seguito di attento monitoraggio degli esiti della presente circolare, l'evoluzione e le dinamiche organizzative del settore.

Criteri di individuazione e specificazione del progetto o programma di lavoro Il mercato del lavoro nel settore dei call center continua ad essere caratterizzato, anche successivamente all'entrata in vigore del d.lgs. n. 276 del 2003 ed alla introduzione del lavoro a progetto, da un consistente utilizzo di contratti di collaborazione autonoma.

In tale prospettiva si deve anzitutto precisare che in considerazione delle novità introdotte dal d.lgs. n. 276 del 2003 i presupposti per la stipulazione di un contratto di lavoro a progetto devono in generale essere individuati con riferimento: a) ai criteri di individuazione e specificazione del progetto o programma di lavoro; b) ai requisiti essenziali che devono connotare l'autonomia del collaboratore nella gestione dei tempi di lavoro; c) alle modalità di coordinamento consentite tra il committente ed il lavoratore.

Pertanto, ai sensi dell'art. 61 del d.lgs. n. 276 del 2003, le collaborazioni coordinate e continuative devono essere riconducibili ad uno o più progetti specifici o programmi di lavoro o fasi di esso determinati dal committente e che, pur potendo essere connessi all'attività principale od accessoria dell'impresa - come specificato dalla circolare 1 dell'8 gennaio 2004 -, non possono totalmente coincidere con la stessa o ad essa sovrapporsi.

Il progetto, il programma o fase di esso così determinati diventano parte del contratto di lavoro e devono essere specificati per iscritto ed individuati nel loro contenuto caratterizzante.

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.

In considerazione di ciò, un progetto, un programma di lavoro od una fase di esso possono essere individuati anche nell'ambito delle attività operative telefoniche offerte dai call center purché in ogni caso idonei a configurare un risultato, determinato nei suoi contenuti qualificanti, che l'operatore telefonico assume l'obbligo di eseguire entro un termine prestabilito e con possibilità di autodeterminare il ritmo di lavoro.

È quindi necessario che l'ispettore riscontri l'esistenza in concreto degli elementi connotanti una genuina collaborazione a progetto così come vengono descritti nella presente circolare.

Il progetto o programma di lavoro deve in primo luogo 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.

Ai fini della corretta e compiuta determinazione del risultato richiesto al collaboratore è dunque necessario che il progetto, programma di lavoro o fase di esso sia qualificato tramite la specificazione:

- a) del singolo committente finale cui è riconducibile la campagna (con riferimento ai call center che offrono servizi in outsourcing la campagna di riferimento sarà dunque quella commissionata da terzi all'impresa stessa);
- b) della durata della campagna, rispetto alla quale il contratto di lavoro a progetto non può mai avere una durata superiore;
- c) del singolo tipo di attività richiesta al collaboratore nell'ambito di tale campagna (promozione, vendita, sondaggi, ecc.);
- d) della concreta tipologia di prodotti o servizi oggetto dell'attività richiesta al collaboratore;
- e) della tipologia di clientela da contattare (individuata con riferimento a requisiti oggettivi e/o soggettivi).

In considerazione di tali requisiti essenziali e qualificanti è senz'altro configurabile un genuino progetto, programma di lavoro o fase di esso, con riferimento alle campagne out bound nell'ambito delle quali 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.

Ciò in considerazione della intrinseca delimitazione temporale di tale tipologia di attività e della possibilità di definire compiutamente il risultato richiesto al collaboratore anche con riguardo ai requisiti soggettivi ed oggettivi dell'utenza contattata ed al tipo di prestazione concretamente dovuta per ogni contatto telefonico effettuato. Il lavoratore out bound, infatti, può prefigurare il contenuto della sua prestazione sulla base del risultato oggettivamente individuato dalle parti con il contratto.

Inoltre, 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.

Ne consegue che il personale ispettivo, qualora verifichi che l'attività lavorativa come descritta è disciplinata da un contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto, procederà, dovendo ricondurre tale attività alla subordinazione, adottando i conseguenti provvedimenti di carattere sanzionatorio e contributivo.

Nell'ambito del progetto o programma di lavoro così definito al collaboratore non può essere richiesta un'attività diversa da quella specificata nel contratto.

L'ispettore, pertanto, dovrà verificare che, tra i criteri assunti per la determinazione del compenso, vi sia il riferimento al risultato enucleato nel progetto, programma di lavoro o fase di esso.

Requisiti essenziali per l'autonomia della prestazione L'art. 61 del d.lgs. n. 276 del 2003 dispone che il progetto o programma di lavoro deve essere gestito autonomamente dal collaboratore in funzione del risultato ed indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. Ciò, come noto, al fine di garantire al collaboratore una sostanziale ed effettiva autonomia nell'esecuzione della prestazione.

Ne deriva che il collaboratore a progetto cui è assegnato l'incarico di compiere le operazioni telefoniche sopra descritte può essere considerato autonomo alla condizione essenziale che il collaboratore stesso possa unilateralmente e discrezionalmente 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 può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, anche se 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.

Anche sotto questo profilo, dunque, i requisiti di legittimità del contratto di lavoro a progetto ben sono configurabili con riferimento ad attività telefoniche out bound.

Forme consentite di coordinamento Sempre ai sensi dell'art. 61 del d.lgs. n. 276 del 2003 il fondamentale requisito dell'autonomia può essere contemperato con le esigenze di coordinamento della prestazione con l'organizzazione produttiva dell'azienda.

A tal fine, nell'ambito della specifica operatività dei call center, possono rientrare tra le forme di coordinamento:

- a) la previsione concordata di fasce orarie nelle quali il collaboratore deve poter agire con l'autonomia sopra specificata. Le fasce orarie individuate per iscritto nel contratto non possono essere unilateralmente modificate dall'azienda né questa può assegnare il collaboratore ad una determinata fascia oraria senza il suo preventivo consenso;
- b) la previsione concordata di un numero predeterminato di giornate di informazione finalizzate all'aggiornamento del collaboratore. La collocazione di tali giornate di informazione deve essere concordata nel corso di svolgimento della prestazione e non unilateralmente imposta dall'azienda;
- c) la previsione concordata della presenza di un assistente di sala la cui attività può consistere nel fornire assistenza tecnica al collaboratore;
- d) la previsione concordata di un determinato sistema operativo utile per l'esecuzione della prestazione.

E' in ogni caso escluso sia l'esercizio del potere disciplinare che l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute.

**Circolare INPS 12 febbraio 2013 , n. 27**

**Oggetto: Gestione separata di cui all'art. 2, comma 26, della legge 8 agosto 1995, n. 335. Aliquote contributive, aliquote di computo, massimale e minimale per l'anno 2013.**

**1) Aliquote contributive e di computo**

A seguito delle modifiche introdotte dall'articolo 2, comma 57, della legge 28 giugno 2012, n. 92, come modificato dall'art. 46 bis, comma 1 lett. g) della Legge 7 agosto 2012, n. 134, di conversione del D.L. n. 83/2012, per i soggetti iscritti alla Gestione separata, assicurati presso altre forme previdenziali obbligatorie o titolari di pensione, l'aliquota contributiva e di computo per l'anno 2013 è elevata al 20 per cento, mentre rimane ferma al 27 per cento quella per i soggetti privi di altra tutela previdenziale obbligatoria.

Rimane confermata per gli iscritti che non siano pensionati o che non risultino già assicurati ad altra forma previdenziale obbligatoria l'ulteriore aliquota contributiva, istituita dall'articolo 59, comma 16, della legge n. 449/1997, per il finanziamento dell'onere derivante dall'estensione agli stessi della tutela relativa alla maternità, agli assegni per il nucleo familiare, alla degenza ospedaliera, alla malattia ed al congedo parentale. La predetta aliquota contributiva aggiuntiva, inizialmente stabilita nella misura dello 0,50 per cento, a far data dal 7 novembre 2007 è pari allo 0,72 per cento (v. Messaggio n. 27090 del 9 novembre 2007).

Pertanto le aliquote per il calcolo della contribuzione alla Gestione separata nell'anno 2013 sono complessivamente fissate come segue:

Soggetti	Aliquote
non assicurati presso altre forme pensionistiche obbligatorie	27,72% (27,00 IVS + 0,72 aliquota aggiuntiva)
titolari di pensione o provvisti di altra tutela pensionistica obbligatoria	20,00%

Per informazioni in merito alle aliquote di computo che si sono succedute nel tempo nella Gestione separata si rimanda alla Circolare n. 7/2007.

**2) Ripartizione dell'onere contributivo e modalità di versamento**

La ripartizione dell'onere contributivo tra collaboratore e committente rimane fissata nella misura rispettivamente di un terzo e due terzi, salvo il caso di associazione in partecipazione, per il quale la ripartizione tra associante ed associato avviene in misura pari rispettivamente al 55 per cento e al 45 per cento dell'onere totale.

Si rammenta che il versamento dei contributi deve essere eseguito dal titolare del rapporto contributivo (committente o associante) entro il giorno 16 del mese successivo a quello di corresponsione del compenso, mediante il modello F24 (telematico per i titolari di partita IVA).

Si rammenta, inoltre, che per i professionisti iscritti alla Gestione separata l'onere contributivo è tutto a carico dei soggetti stessi ed il versamento dei contributi deve essere eseguito, tramite il modello F24 telematico, alle scadenze fiscali previste per il pagamento delle imposte sui redditi (saldo 2012, primo acconto 2013 e secondo acconto 2013).

### **3) Massimale annuo di reddito**

Le predette aliquote del 27,72 per cento e del 20,00 per cento, sono applicabili, con i criteri sopra esposti, facendo riferimento ai redditi conseguiti dagli iscritti alla Gestione separata fino al raggiungimento del massimale di reddito previsto dall'articolo 2, comma 18, della legge n. 335/1995, che per l'anno 2013 è pari a euro 99.034,00.

### **4) Compensi corrisposti ai collaboratori entro il 12 gennaio 2013**

Per il versamento dei contributi in favore dei soggetti di cui all'articolo 50, comma 1, lett. c-bis, i cui compensi, ai sensi dell'articolo 34 della legge 21 novembre 2000, n. 342, sono assimilati ai redditi da lavoro dipendente, trova tuttora applicazione il disposto del primo comma dell'articolo 51 del T.U.I.R., in base al quale le somme corrisposte entro il giorno 12 del mese di gennaio si considerano percepite nel periodo d'imposta precedente (c.d. principio di cassa allargato, v. Circolare n. 10 dell'8 gennaio 2002).

Da ciò consegue che i compensi erogati ai collaboratori entro la data del 12 gennaio 2013 e riferiti a prestazioni effettuate entro il 31 dicembre 2012 sono da calcolare con le aliquote contributive in vigore nel 2012.

### **5) Minimale per l'accredito contributivo**

Per quanto concerne l'accredito dei contributi, basato sul minimale di reddito di cui all'articolo 1, comma 3, della legge n. 233/1990, si comunica che per l'anno 2013 detto minimale è pari ad euro 15.357,00.

Pertanto gli iscritti per i quali il calcolo della contribuzione avviene con l'aliquota del 20 per cento avranno l'accredito dell'intero anno con un contributo annuo di euro 3.071,40, mentre gli iscritti per i quali il calcolo della contribuzione avviene con l'aliquota del 27,72 per cento avranno l'accredito dell'intero anno con un contributo annuo pari ad euro 4.256,96 (di cui 4.146,39 ai fini pensionistici).

Com'è noto, qualora alla fine dell'anno il predetto minimale non sia stato raggiunto, vi sarà una contrazione dei mesi accreditati in proporzione al contributo versato (v. art. 2, comma 29, Legge n. 335/1995).

## **Circolare Ministero del lavoro 2 aprile 2013, n. 14**

**Oggetto: L. n. 92/2012 (c.d. riforma lavoro) - art. 24 bis D.L. n. 83/2012 (conv. da L. n. 134/2012) - call center - contratto di collaborazione coordinata e continuativa - indicazioni operative per il personale ispettivo**

Il Legislatore ha introdotto recentemente, con l'art. 24 bis del D.L. n. 83/2012 (conv. da L. n. 134/2012), una specifica disciplina del contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto nel settore dei call-center.

Gli interventi hanno inciso, da un lato, sui requisiti necessari per la stipula del contratto e, dall'altro, sulle conseguenze legate ad una "delocalizzazione" delle attività.

Su tali aspetti appare opportuno fornire alcune indicazioni di carattere operativo al personale ispettivo, anche in ragione del fatto che detti interventi incidono sulla stessa legittimità di ricorso alla co.co.pro.

qualora abbia ad oggetto una "attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call-center outbound".

Collaborazioni coordinate e continuative a progetto nei call center

Il nuovo art. 61, comma 1, del D.Lgs. n. 276/2003 evidenzia anzitutto la specificità della disciplina sia degli agenti e rappresentanti di commercio, sia delle "attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call-center outbound".

Al riguardo va tuttavia osservato che, mentre la disciplina degli agenti e rappresentanti di commercio è rinvenibile sia nel codice civile (art. 1742 c.c.) che in altre fonti primarie (principalmente L. n. 204/1985), per le attività "realizzate attraverso call-center outbound" occorre far riferimento ad una disciplina che nasce nell'ambito della prassi amministrativa, alla quale il Legislatore ha evidentemente voluto far riferimento con la disposizione in esame.

Più in particolare occorre far riferimento alle indicazioni fornite da questo Ministero con Circ. n. 17/2006, con la quale sono stati forniti i criteri di legittimo utilizzo del contratto di collaborazione nel settore dei call-center e che, salvo quanto si dirà in ordine alla individuazione di uno specifico progetto, occorre qui richiamare per orientare l'attività di vigilanza.

La circolare ha anzitutto definito le attività outbound come quelle "nell'ambito delle quali 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". Ciò a differenza di quanto avviene nell'inbound, in cui "l'operatore non gestisce (...) 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 Circ. n. 17/2006 ha dunque evidenziato la necessaria autonomia che deve caratterizzare la prestazione e, a tal fine, ha chiesto al personale ispettivo di "verificare l'esistenza di postazioni di lavoro attrezzate con appositi dispositivi che consentano al collaboratore di autodeterminare il ritmo di lavoro". Ne consegue che il collaboratore può essere considerato autonomo a condizione che possa "unilateralmente e discrezionalmente 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 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.

Quanto alle forme consentite di coordinamento la circ. n. 17/2006 ha chiarito che "il fondamentale requisito dell'autonomia può essere contemperato con le esigenze di coordinamento della prestazione con l'organizzazione produttiva dell'azienda". A tal fine, secondo la circolare, possono rientrare tra le forme di coordinamento:

- a) la previsione concordata di fasce orarie nelle quali il collaboratore deve poter agire con l'autonomia sopra specificata. Le fasce orarie individuate per iscritto nel contratto non possono essere unilateralmente modificate dal committente né questo può assegnare il collaboratore ad una determinata fascia oraria senza il suo preventivo consenso;
- b) la previsione concordata di un numero predeterminato di giornate di informazione finalizzate all'aggiornamento del collaboratore. La collocazione di tali giornate di informazione deve essere concordata nel corso di svolgimento della prestazione e non unilateralmente imposta dall'azienda;
- c) la previsione concordata della presenza di un assistente di sala la cui attività consista nel fornire assistenza tecnica al collaboratore;
- d) la previsione concordata di un determinato sistema operativo utile per l'esecuzione della prestazione. È in ogni caso escluso sia l'esercizio del potere disciplinare che l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute.

Deroghe in ordine alla sussistenza dei requisiti di cui all'art. 61, comma 1, del D.Lgs. n. 276/2003

In via generale l'art. 61, comma 1, del D.Lgs. n. 276/2003 prevede alcuni requisiti in capo al contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto (uno o più progetti specifici determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore; collegamento a un determinato risultato finale; divieto di mera riproposizione dell'oggetto sociale del committente; divieto di svolgimento di compiti meramente esecutivi o ripetitivi; cfr. Circ. n. 29/2012), evidenziando tuttavia la specificità - come detto - anche delle "attività di vendita diretta di beni e di 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".

Al riguardo va subito chiarito che l'inciso opera in relazione alle attività "realizzate attraverso call-center outbound" a prescindere dal requisito dimensionale dell'azienda. Come sarà chiarito meglio in seguito, il comma 1 dell'art. 24 bis del D.L. n. 83/2012 ha inteso introdurre un limite dimensionale ("attività svolte da call-center con almeno venti dipendenti") in relazione alle sole "misure" volte a frenare il fenomeno della delocalizzazione, fenomeno che coinvolge principalmente proprio le aziende di maggiori dimensioni.

Tale specificità - che riguarda sia le attività di vendita di beni, sia le attività di servizi - comporta dunque una vera e propria esclusione dall'applicazione dei citati requisiti dell'art. 61, comma 1, del D.Lgs. n. 276/2003, che normalmente sono richiesti ai fini di un ricorso legittimo al contratto di collaborazione a progetto.

L'esclusione è disposta, peraltro, alla condizione che il contratto di collaborazione preveda la corresponsione del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento, he viene dunque ad assumere, nella sostanza, una funzione "autorizzatoria" del ricorso a questa tipologia contrattuale, a prescindere dal requisito della predisposizione di un progetto specifico.

Ciò tuttavia non comporta, per le attività in questione, una deroga alle successive disposizioni contenute nel Titolo VII, Capo I, del D.Lgs. n. 276/2003 atteso che, da un lato, le attività di call-center outbound trovano la propria disciplina - come detto - nella prassi amministrativa e, dall'altro lato, la collaborazione coordinata e continuativa in discorso è pur sempre ricondotta dalla norma alla fattispecie della "collaborazione a progetto".

A parte, dunque, l'esclusione dai requisiti di cui all'art. 61, comma 1, del D.Lgs. n. 276/2003, non v'è ragione di non applicare ai collaboratori a progetto impegnati nello svolgimento di attività di call-center outbound le altre norme che integrano la disciplina del rapporto di collaborazione a progetto, prevedendo in particolare dei livelli minimi di garanzie - quali ad esempio quelle concernenti gli "altri diritti del collaboratore a progetto" di cui all'art. 66 - che sarebbe irragionevole non estendere ai collaboratori in questione.

Si creerebbe, altrimenti, un vuoto di garanzie che non sarebbe colmabile neppure col rinvio alla contrattazione collettiva, che è interessata dal Legislatore esclusivamente in relazione alla previsione di un corrispettivo minimo nei termini precisati.

Ciò premesso, in relazione alle collaborazioni concluse per lo svolgimento di attività di vendita di beni e alle attività di servizi realizzate attraverso call center outbound, si ritiene che possano trovare applicazione:

- le disposizioni di cui all'art. 61, comma 4;
- l'art. 62, escluso evidentemente il riferimento alla "descrizione del progetto, con individuazione del suo contenuto caratterizzante e del risultato finale che si intende conseguire";
- l'art. 64, recante l'"obbligo di riservatezza";
- l'art. 65, recante le "invenzioni del collaboratore a progetto";
- l'art. 66, recante gli "altri diritti del collaboratore a progetto";
- l'art. 67 sulla "estinzione del contratto e preavviso";
- l'art. 69, limitatamente ai commi 2 e 3, relativi all'ipotesi in cui sia accertata, dietro lo "schermo" di una collaborazione a progetto, la sussistenza di un rapporto di lavoro subordinato.

Il coinvolgimento della contrattazione collettiva

Rispetto alle attività di call center in questione il Legislatore stabilisce, come già evidenziato, che "il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto è consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento".

Si è già detto della speciale funzione "autorizzatoria" della collaborazione coordinata e continuativa, prescindendo quindi dal requisito della predisposizione di un progetto specifico, data dal prevedere, da parte del committente, la corresponsione di un corrispettivo non inferiore a quello definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento.

Ciò conferisce alla previsione in oggetto un significato del tutto diverso da quanto è previsto, a proposito del regime del corrispettivo dei collaboratori a progetto, dall'art. 63. Infatti, mentre la violazione dell'art. 63 comporta soltanto il diritto del collaboratore al riconoscimento di un "differenziale economico", senza tuttavia incidere sulla natura del rapporto posto in essere, nel settore dei call center la mancata pattuizione di corrispettivi "definiti dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento", comporta la violazione di una norma inderogabile di natura "autorizzatoria", cosicché il ricorso alla co.co.pro. potrà ritenersi illegittimo con conseguente riconduzione del rapporto a quella che costituisce "la forma comune di rapporto di lavoro" e cioè il lavoro subordinato a tempo indeterminato.

Va tuttavia chiarito che, nelle more della introduzione di specifiche clausole da parte della contrattazione collettiva di riferimento che diano indicazioni sui corrispettivi in questione ed al fine di non impedire l'utilizzo della tipologia contrattuale, il contratto di collaborazione coordinata e

continuativa nell'ambito dei call-center appare comunque consentito nel rispetto di quanto stabilito in via generale dall'art. 63, comma 2, del D.Lgs. n. 276/2003, secondo il quale "in assenza di contrattazione collettiva specifica, il compenso non può essere inferiore, a parità di estensione temporale dell'attività oggetto della prestazione, alle retribuzioni minime previste dai contratti collettivi nazionali di categoria applicati nel settore di riferimento alle figure professionali il cui profilo di competenza e di esperienza sia analogo a quello del collaboratore a progetto". In tal caso sarà pertanto necessario garantire contrattualmente che il compenso legato alle prestazioni effettivamente rese dal collaboratore non sia inferiore alle retribuzioni minime previste dalla citata contrattazione collettiva ai fini della legittimità del rapporto di collaborazione, ferma restando la natura autonoma dello stesso.

In altri termini, in attesa di una specifica determinazione della contrattazione collettiva, la tipologia contrattuale in questione è altresì applicabile alle "attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center outbound" nel rispetto delle indicazioni di cui alla Circ. n. 17/2006 nonché delle citate disposizioni del D.Lgs. n. 276/2003 (ivi compreso l'art. 63, comma 2), fatta eccezione per l'individuazione di uno specifico progetto.

Call center e delocalizzazione delle attività

L'art. 24 bis del D.L. n. 83/2012 ha inoltre introdotto ulteriori "misure" che vanno a regolamentare il settore dei call center, perlomeno, così come prevede il comma 1 dello stesso articolo, a regolamentare le "attività svolte da call-center con almeno venti dipendenti". Sul punto si precisa che tale limite dimensionale va calcolato sia tenendo conto del personale dipendente che del personale in servizio con contratti di collaborazione coordinata e continuativa; una interpretazione letterale della disposizione sarebbe infatti poco compatibile con le finalità evidenziate dal Legislatore che, nell'ambito dello stesso art. 24 bis, autorizza peraltro lo svolgimento dell'attività di call-center anche con contratti di collaborazione, sebbene alle condizioni sopra specificate.

Le aziende interessate dalle misure sono poi quelle che svolgono in via assolutamente prevalente (core business aziendale) una attività di call-center e che, pertanto, operano in regime di appalto, restando viceversa escluse quelle attività di call-center che vanno semplicemente ad integrare lo svolgimento dell'impresa rappresentando, il più delle volte, un mero "sportello di front office"

Ciò premesso, il Legislatore prevede che "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".

La problematica di carattere interpretativo legata alla applicazione della disposizione concerne la "delocalizzazione" della attività, in quanto tale nozione va necessariamente interpretata in relazione alla specifica realtà dei call-center in cui il principale "fattore produttivo" è evidentemente il servizio, rappresentato dal lavoro degli operatori rispetto, ad esempio, alle attrezzature.

Da ciò consegue che potrà ritenersi delocalizzata una attività di call-center qualora le commesse acquisite da una azienda con sede legale in Italia e già avviate nel territorio nazionale siano trasferite -

prima della naturale scadenza del relativo contratto - a personale operante all'estero, sia attraverso la successiva apertura di nuove filiali fuori dal territorio nazionale, sia attraverso un meccanismo di subappalto.

In tali casi, almeno 120 giorni prima del trasferimento, occorre effettuare una comunicazione (anche) a questo Ministero, indicando almeno il numero dei "lavoratori coinvolti", secondo modalità che saranno indicate con successiva nota. Una lettura finalisticamente orientata della disposizione porta a ritenere che detti lavoratori siano coloro i quali (a prescindere dall'inquadramento, subordinato o autonomo), in conseguenza della delocalizzazione della attività di call-center, siano ritenuti in esubero dal datore di lavoro e pertanto interessati da un minor impiego o addirittura da procedure di licenziamento (saranno pertanto significative eventuali richieste di cassa integrazione o riduzioni di personale a qualsiasi titolo).

Tenuto conto della ratio della disciplina richiamata, evidentemente volta a favorire il mantenimento di standard occupazionali, si ritiene inoltre che gli obblighi di comunicazione in questione non ricorrano nel caso in cui, nel corso di svolgimento di uno specifico appalto, l'azienda delocalizzi senza generare esuberi o un minor impiego del personale sino a quel momento impegnato su tale commessa.

Va poi ricordato quanto prevede il comma 3 dell'art. 24 bis, secondo il quale "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". Al riguardo sembra possibile sostenere che tale disposizione trovi applicazione quando la delocalizzazione nei termini sopra indicati avvenga verso Paesi extracomunitari. Tale orientamento è del resto conforme sia ai principi di libera concorrenza di matrice comunitaria, sia ad una più attenta lettura del dettato normativo. La previsione del comma 3 dell'art. 24 bis, infatti, fa riferimento ad una delocalizzazione "in Paesi esteri" - che la stessa legislazione U.E. identifica abitualmente nei Paesi extracomunitari - mentre il comma 2 dello stesso articolo, che riguarda l'indicato obbligo di comunicazione, fa riferimento ad una delocalizzazione "fuori dal territorio nazionale".

### **Circolare Ministero del lavoro 12 luglio 2013, n. 12693**

**Oggetto: Art. 24 bis D.L. n. 83/2012 (conv. da L. n. 134/2012) - Call-center - Contratto di collaborazione coordinata e continuativa - Attività di ricerche di mercato, statistiche e scientifiche - precisazioni.**

Con riferimento alle indicazioni operative già fornite con Circolare n. 14/2013, sono pervenute a questa Direzione generale ulteriori richieste di chiarimenti afferenti alla corretta interpretazione della disciplina del contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto nel settore dei call-center, ex art. 24 bis D.L. n. 83/2012 (conv. da L. n. 134/2012).

Nella citata Circolare, sono state evidenziate le deroghe in ordine alla sussistenza dei requisiti richiesti dall'art. 61, comma 1, D.Lgs. n. 276/2003, ai fini del legittimo ricorso alla tipologia contrattuale in questione, ovvero la sussistenza di uno o più progetti specifici determinati dal committente e gestiti

autonomamente dal collaboratore, il collegamento ad un determinato risultato finale e il divieto di mera riproposizione dell'oggetto sociale del committente (cfr. Circolare n. 29/2012).

In particolare, si è precisato che il disposto di cui art. 61 sopra richiamato non trova applicazione nelle ipotesi di "attività di vendita diretta di beni e di 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", a prescindere dal requisito dimensionale dell'azienda.

Da tale esclusione - che riguarda sia le attività di vendita di beni, sia le attività di servizi realizzate attraverso call-center outbound - scaturisce dunque la non applicazione dei requisiti dell'art. 61, comma 1, del D.Lgs. n. 276/2003, primo tra i quali la sussistenza di uno specifico progetto.

In altri termini, il Legislatore ha voluto introdurre una semplificazione nell'ambito dei call-center, consentendo l'impiego del personale con contratti di collaborazione in una molteplicità di "attività di servizi", tra cui risultano evidentemente annoverabili anche le attività di ricerche di mercato, statistiche e scientifiche, indipendentemente da una contestuale "vendita" di prodotti o di servizi.

Si ricorda che la deroga opera nella misura in cui il contratto di collaborazione preveda la corresponsione del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento, che assume, nella sostanza, una funzione "autorizzatoria" del ricorso alla menzionata tipologia contrattuale.

Tuttavia, come ricordato dalla stessa Circolare n. 14/2013, nelle more della introduzione di specifiche clausole da parte della contrattazione collettiva di riferimento che diano indicazioni sui corrispettivi in questione ed al fine di non impedire l'utilizzo della tipologia contrattuale, il contratto di collaborazione coordinata e continuativa nell'ambito dei call-center appare comunque consentito nel rispetto di quanto stabilito in via generale dall'art. 63, comma 2, del D.Lgs. n. 276/2003, secondo il quale "in assenza di contrattazione collettiva specifica, il compenso non può essere inferiore, a parità di estensione temporale dell'attività oggetto della prestazione, alle retribuzioni minime previste dai contratti collettivi nazionali di categoria applicati nel settore di riferimento alle figure professionali il cui profilo di competenza e di esperienza sia analogo a quello del collaboratore a progetto".

In tal caso sarà pertanto necessario garantire contrattualmente che il compenso legato alle prestazioni effettivamente rese dal collaboratore non sia inferiore alle retribuzioni minime previste dalla citata contrattazione collettiva ai fini della legittimità del rapporto di collaborazione, ferma restando la natura autonoma dello stesso.

#### **Circolare Ministero del lavoro 17 ottobre 2014, n. 17495**

**Oggetto: Art. 24-bis D.L. n. 83/2012 (conv. da L. n. 134/2012) - call-center - Circ. n. 14/2013.**

In relazione all'oggetto questa Amministrazione, con Circ. n. 14/2013, ha fornito alcuni chiarimenti sulla corretta applicazione delle disposizioni introdotte dall'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012 (conv. da L. n. 134/2012).

In particolare qui si richiamano i contenuti relativi alla delocalizzazione delle attività di call-center, in riferimento alle quali è stato chiarito che:

- “potrà ritenersi delocalizzata una attività di call-center qualora le commesse acquisite da una azienda con sede legale in Italia e già avviate nel territorio nazionale siano trasferite - prima della naturale scadenza del relativo contratto a personale operante all'estero sia attraverso la successiva apertura di nuove filiali fuori dal territorio nazionale, sia attraverso un meccanismo di subappalto”;
- “almeno 120 giorni prima del trasferimento, occorre effettuare una comunicazione (anche) a questo Ministero indicando almeno il numero dei "lavoratori coinvolti" (...)” e cioè “coloro i quali (a prescindere dall'inquadramento, subordinato o autonomo), in conseguenza della delocalizzazione della attività di call-center, siano ritenuti in esubero dal datore di lavoro e pertanto interessati da un minor impiego o addirittura da procedure di licenziamento”;
- “gli obblighi di comunicazione in questione non ricorrano nel caso in cui, nel corso di svolgimento di uno specifico appalto, l'azienda delocalizzi senza generare esuberi o un minor impiego del personale sino a quel momento impegnato su tale commessa”.

Va poi ricordato come il Legislatore, al comma 3 dell'art. 24-bis del D.L. n. 83, abbia stabilito “che i benefici previsti dalla legge 29 dicembre 1990, n. 407, non possono essere erogati ad aziende che delocalizzano attività in Paesi esteri”.

Ciò premesso, anche al fine di inquadrare correttamente la disciplina in questione nell'ambito dei principi comunitari in materia di libertà di stabilimento e libera prestazione di servizi, va chiarito che sia tale disposizione, sia l'obbligo di comunicazione - quest'ultimo evidentemente collegato alla applicabilità della "sanzione" relativa alla mancata concessione dei benefici - trovano applicazione esclusivamente nei casi in cui la delocalizzazione avvenga verso Paesi extracomunitari.

#### **Interpello Ministero del lavoro 15 dicembre 2015, n. 27/2015**

**Oggetto: art. 9, D.Lgs. n. 124/2004 - Applicazione dell'art. 2, comma 2, D.Lgs. n. 81/2015.**

L'Assocontact ha avanzato istanza di interpello al fine di conoscere il parere di questa Direzione generale in merito alla corretta interpretazione dell'art. 2, comma 2 lett. a), D.Lgs. n. 81/2015.

In particolare, si chiede quali siano gli elementi necessari per qualificare l'accordo collettivo previsto dalla disposizione citata come accordo stipulato da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale.

Al riguardo, acquisito il parere della Direzione generale della Tutela delle Condizioni di Lavoro e delle Relazioni Industriali e dell'Ufficio legislativo, si rappresenta quanto segue.

In via preliminare si fa presente che, ai sensi dell'art. 2 sopra citato a decorrere “dal 1° gennaio 2016, si applica la disciplina del rapporto di lavoro subordinato anche ai rapporti di collaborazione che si concretano in prestazioni di lavoro esclusivamente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente anche con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro. La disposizione di cui al comma 1 non trova applicazione con riferimento:a) alle collaborazioni per le quali gli accordi collettivi nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più

rappresentative sul piano nazionale prevedono discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore (...).”

Al riguardo, fermo restando il principio di “libertà sindacale” e le declinazioni che di esso ha dato la giurisprudenza, va osservato che il Legislatore ha inteso in più occasioni collegare determinati effetti giuridici esclusivamente agli accordi collettivi sottoscritti da organizzazioni in possesso del requisito della maggiore rappresentatività in termini comparativi, con l’evidente finalità di sollecitarne l’applicazione.

Ciò avviene, a titolo esemplificativo, ai fini della fruizione di “benefici normativi e contributivi”. Ai sensi dell’art. 1, comma 1175, L. n. 296/2006, infatti, solo l’applicazione di contratti collettivi nazionali nonché di quelli regionali, territoriali o aziendali, laddove sottoscritti, “stipulati dalle organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative sul piano nazionale” consentono, unitamente ad altre condizioni di legge, la fruizione dei citati benefici.

In relazione a quanto sopra questo Dicastero ha ritenuto opportuno riepilogare, con proprie Circolari del 9 novembre 2010 e del 6 marzo 2012, nonché con Circolare n. 13 del 5 giugno 2012, gli indici sintomatici già indicati dalla consolidata giurisprudenza della Corte di Cassazione, cui occorre fare riferimento ai fini della verifica comparativa del grado di rappresentatività in questione:

- numero complessivo dei lavoratori occupati;
- numero complessivo delle imprese associate;
- diffusione territoriale (numero di sedi presenti sul territorio e ambiti settoriali);
- numero dei contratti collettivi nazionali sottoscritti.

Sul punto, il Giudice amministrativo (cfr. TAR Lazio sent. n. 08865/2014), nel confermare la legittimità delle indicazioni fornite da questa Amministrazione, ha peraltro evidenziato come l’avverbio “comparativamente” introduca un elemento di confronto tra i predetti parametri, con la conseguenza che la maggiore rappresentatività delle organizzazioni stipulanti accordi collettivi è desunta da una valutazione comparativa degli indici sintomatici di cui sopra. Le medesime argomentazioni sono state riprese dallo stesso TAR del Lazio, sez. Terza Bis, nella sentenza n. 8765/2015 nella parte in cui nuovamente avalla il criterio seguito dal Ministero per l’individuazione in termini comparativi della maggiore rappresentatività basato dunque sui “tradizionali parametri quali il numero delle imprese associate, dei lavoratori occupati, la diffusione territoriale, la partecipazione effettiva alle relazioni industriali”.

Pertanto, in linea con le osservazioni sopra formulate ed in risposta al quesito avanzato, si ritiene che l’esclusione di cui all’art. 2, comma 2, D.Lgs. n. 81/2015 operi in relazione alle sole collaborazioni che trovano puntuale disciplina in accordi sottoscritti da associazioni sindacali in possesso del maggior grado di rappresentatività determinata all’esito della valutazione comparativa degli indici summenzionati.

Di converso, l’eventuale applicazione di un diverso contratto collettivo non impedirà l’applicazione dell’art. 2 citato cosicché, a partire dal 2016, ai rapporti di collaborazione “che si concretano in prestazioni di lavoro esclusivamente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente anche con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro” - ancorché

disciplinati da un contratto collettivo (evidentemente privo dei requisiti in questione) - si applicherà la disciplina del rapporto di lavoro subordinato.

**Circolare INPS 22 aprile 2016, n. 66**

**Convenzione per adesione tra l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale e l'Ente Bilaterale Nazionale dei Call Center (EBINCALL) avente ad oggetto la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento dell'Ente Bilaterale.**

In data 8 marzo 2016 è stata sottoscritta una convenzione tra l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale e l'Ente Bilaterale Nazionale dei Call Center (EBINCALL), per la riscossione dei contributi da destinare al finanziamento dell'Ente Bilaterale.

Si allega il testo della convenzione (all. n. 1) di cui si illustrano, di seguito, i punti salienti.

**1.** EBINCALL affida all'INPS il servizio per la riscossione dei contributi previsti per il finanziamento dell'Ente Bilaterale di cui al CCNL - Contratto Collettivo Nazionale di Riferimento per i collaboratori telefonici dei Call Center, sottoscritto in data 22 luglio 2013 tra, per la parte datoriale, l'Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing, in breve ASSOCALL e, per la parte sindacale, UGL TERZIARIO NAZIONALE. - Il versamento di tali contributi avverrà tramite il modello F24, utilizzando il codice causale “**CALL**” attribuito dall'Agenzia delle Entrate a seguito della richiesta inoltrata dall'INPS per conto di EBINCALL.

**2.** I datori di lavoro che intendono versare il contributo per il finanziamento dell'Ente Bilaterale, indicheranno, in sede di compilazione del modello di versamento “F24” distintamente dai dati relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali obbligatori, la causale “**CALL**” esposta nella sezione “*INPS*”, nel campo “*causale contributo*”, in corrispondenza, esclusivamente, del campo “*importi a debito versati*”. Inoltre nella stessa sezione:

- nel campo “*codice sede*” va indicato il codice della sede INPS competente;
- nel campo “*matricola INPS/codice INPS/filiale azienda*” è indicata la matricola INPS dell'azienda;
- nel campo “*periodo di riferimento*”, nella colonna “*da mm/aaaa*” è indicato il mese e l'anno di competenza, nel formato MM/AAAA; la colonna “*a mm/aaaa*” non deve essere valorizzata.

**3.** EBINCALL provvederà a comunicare ai datori di lavoro aderenti le modalità per la concreta attuazione delle procedure di versamento e, inoltre, porterà a conoscenza degli stessi che, ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, i dati relativi all'operazione saranno trattati dall'INPS per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali e di quelle previste dalla convenzione per adesione.

**4.** Gli importi che, allo specifico titolo, verranno indicati dai datori di lavoro sul modulo F24, saranno direttamente destinati dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente di EBINCALL.

5. È escluso per l'INPS qualsiasi obbligo di esazione coattiva dei suddetti contribuiti e l'intervento diretto o di controllo nei confronti delle aziende relativamente ai versamenti in parola. È esclusa, altresì, per l'Istituto ogni responsabilità dall'applicazione della convenzione, sia nei confronti dei datori di lavoro, sia, in generale, nei confronti di tutti i soggetti di cui all'articolo 1 dell'atto convenzionale, sia infine verso terzi e verso chicchessia. I rapporti conseguenti all'attuazione della convenzione (compresi quelli relativi all'eventuale restituzione alle imprese delle somme versate) dovranno instaurarsi direttamente tra EBINCALL e i datori di lavoro interessati.

6. EBINCALL dovrà corrispondere le spese affrontate per l'espletamento del servizio oggetto della presente convenzione.

Il costo individuato dall'Istituto per il servizio di riscossione dei contributi da destinare al finanziamento dell'Ente Bilaterale e per il servizio di fornitura dei dati elementari, è stato fissato per l'anno 2015 con la determinazione commissariale n. 48 del 23 dicembre 2014, ed è pari a euro 0,15, di cui euro 0,05 soggetto ad IVA per l'attività svolta da SISPI ed euro 0,10 IVA esente, ai sensi dell'art. 10, comma 1, n. 1 - d.P.R. n. 633/1972 per l'attività effettuata dall'Istituto.

È, altresì, dovuto all'Istituto il rimborso del costo (IVA esente, ai sensi dell'art. 10, comma 1, n. 1 - d.P.R. n. 633/1972) delle righe del modello F24 utilizzate per la riscossione dei contributi in argomento.

7. Il pagamento delle somme dovute da EBINCALL avverrà tramite bonifico bancario sul conto corrente dell'Istituto indicato in convenzione.

I suddetti costi da rimborsare saranno fatturati dall'Istituto per la parte esente IVA e dalla società SISPI per la quota soggetta ad IVA.

La fatturazione e la contabilizzazione dei predetti pagamenti sono effettuati dalla Direzione centrale Bilanci e servizi fiscali. Pertanto, non è a carico delle sedi alcun adempimento.

8. La convenzione allegata ha validità triennale con decorrenza dalla data di sottoscrizione. La richiesta di rinnovo da parte di EBINCALL dovrà pervenire all'INPS, a mezzo di lettera raccomandata, almeno 90 giorni prima della scadenza.

9. La sede legale dell'Ente Bilaterale è in Piazza Benedetto Cairoli, 2 - 00186 Roma (RM).

#### **Modalità di compilazione del flusso UniEmens**

I datori di lavoro interessati compileranno il flusso Uniemens nel seguente modo: all'interno di <DenunciaIndividuale>, <DatiRetributivi>, <DatiParticolari>, valorizzeranno l'elemento <ConvBilat> inserendo nell'elemento <Conv> in corrispondenza di <CodConv> il valore "CALL" e in corrispondenza dell'elemento <Importo> l'importo, a livello individuale, del versamento effettuato nel mod. F24 con il corrispondente codice.

L'elemento <Importo> contiene l'attributo <Periodo> in corrispondenza del quale va indicato il mese di competenza del versamento effettuato con F24, espresso nella forma "AAAA-MM".

## CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

### ***Contratto collettivo nazionale di riferimento per i collaboratori telefonici dei call center con la consulenza giuridica della Fondazione Studi del Consiglio Nazionale dei Consulenti dei Lavoro***

*Le parti nel sottoscrivere il Contratto Collettivo Nazionale in oggetto si impegnano, per nome e per conto dei propri associati e per i propri iscritti ad applicare e rispettare il presente Contratto Collettivo Nazionale che è accettato per totale e incondizionata adesione e firmato in tutte le sue pagine in originale.*

*Le parti convengono che il presente Contratto Collettivo Nazionale è aperto alla firma per adesione da parte di tutte le organizzazioni, confederazioni autonome datoriali e dei collaboratori del settore che lo ritenessero opportuno e che si impegnano a dare la massima diffusione del Contratto Collettivo in oggetto presso le proprie basi associative e iscritti.*

*Le parti si impegnano a far rispettare ai propri iscritti il presente Contratto Collettivo Nazionale a tutti i livelli territoriali e per tutto il periodo della sua validità.*

*Con riferimento a quanto sopra detto e convenuto tra le parti, si stipula il presente Contratto Collettivo Nazionale di Riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center da valere in tutto il territorio nazionale.*

***Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound ai sensi dell'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, modificato dall'art. 1, c. 23, L. n. 92/2012, e dall'art. 24-bis, D.L. n. 83/2012 (convertito nella L. n. 134/2012).***

*L'anno 2013, il giorno 22 del mese di luglio in Roma*

*tra*

*l'Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing, in breve ASSOCALL, rappresentata dal Presidente Leonardo Papagni, assistita dall'avv. Antonio di Lollo Capurso e dal dott. Aldo Bindo consulente del lavoro,*

*e*

*UGL TERZIARIO NAZIONALE rappresentata dal Segretario Generale, Giancarlo Bergamo assistito dai componenti della Segreteria Nazionale sigg.ri De Mitri Pugno Luigi Giulio, Doddi Enrico, Di Perna Vincenzo, Fiorino Vita Letizia, Persico Gianluca, Silvani Franco e da una Delegazione composta dai sigg.ri Artale Giuseppina, Barbieri Maurizio, Bellini Marco, Bini Paolo, Borzacchiello Concetta, Buonfino Maurizio, Caprio Antonio, Chiancone Gina, D'Alessandro Massimiliano, De Luca Giuseppe, Di Branco*

Franco, Di Giacopo Luca, Festa Giovan Giuseppe, Fiaschetti Davide, Gismondi Amedeo, Granata Fabio, Licciardi Salvatore, Menichini Luigi, Miraglia Maurizio, Montalbano Giovanni, Paggiossi Andrea, Pavia Vincenzo, Romeo Giovanni, Uberti Riccardo, Vianello Stefano, Virgilio Michele, Vitale Giovanni Vozzo Pasquale, Vruna Silvana, Vincenzo Abbrescia, con l'assistenza del Vice Segretario Generale UGL Serafino Cabras

si è stipulato il presente Contratto *Collettivo Nazionale di lavoro per i Collaboratori telefonici dei call center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound ai sensi dell'art. 61, D.Lgs. n. 276/2003, modificato dall'art. 1, c. 23, L. n. 92/2012 e dall'art. 24-bis, D.L. n. 83/2012 (convertito nella L. n. 134/2012) composto da :*

- ✓ *Premessa*
- ✓ *Obiettivi ed impegni comuni*
- ✓ *Ambito di applicazione e professionalità coinvolte*
- ✓ *N. 15 articoli*

*Letti, approvati e sottoscritti dai rappresentanti delle Organizzazioni stipulanti.*

**Premesso che:**

- la L. n. 92 del 2012 di riforma del lavoro (c.d. Riforma Fornero) è intervenuta a modificare, tra l'altro, la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto di cui agli artt. 61 ss. del D.Lgs. n. 276/2003;
- il comma 7 dell'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012 (c.d. Decreto Sviluppo, convertito nella L. n. 134/2012), ha stabilito che il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto per le attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center “outbound” è consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento.

Tanto premesso,

**le Parti in epigrafe**

ai sensi delle norme sopra richiamate, al fine di disporre di una disciplina contrattuale specifica per i Collaboratori che operano nelle Aziende del settore call center in outsourcing, ovvero nei riguardi delle aziende, o gruppi di aziende che utilizzano sistemi di call center interni, riconoscendo il ruolo importante svolto dai predetti, considerati Collaboratori indispensabili delle Aziende, call center, *che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie in modalità outbound*, per le loro caratteristiche funzionali e professionali,

**hanno sottoscritto**

il Contratto Collettivo Nazionale di riferimento che disciplina i rapporti di lavoro regolati con contratti di lavoro a progetto, ai sensi della normativa che regola detta tipologia contrattuale, nel settore delle attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse e accessorie, realizzate attraverso call center “outbound”, ed in maniera specifica, definire il compenso da riconoscere ai Collaboratori “operatori telefonici” chiamati a svolgere le predette attività.

### **Obiettivi ed impegni comuni**

Le Parti si impegnano a sostenere la corretta applicazione del presente Contratto Collettivo Nazionale in tutte le sedi istituzionali competenti anche al fine di garantire omogenee condizioni di concorrenza per tutte le imprese del settore.

In questa ottica le Parti ribadiscono che, nel settore dei call center “outbound”, caratterizzato da una diffusa presenza di imprese anche di piccole dimensioni, il Contratto Collettivo Nazionale sottoscritto, rappresenta una funzione di regolatore principale dei rapporti ed uno strumento unitario capace di fornire alle parti sociali il complesso di norme e regole necessarie per la corretta gestione dei rapporti contrattuali.

In questo quadro, le Parti si impegnano a proseguire la loro azione congiunta presso il Governo e le istituzioni per salvaguardare il settore specifico dei call center, al fine di favorire processi di sviluppo economico del settore e, conseguentemente, creazione di lavoro.

A tali fini, le Organizzazioni firmatarie esprimono l'intenzione di favorire corretti e proficui rapporti, attraverso l'approfondimento delle conoscenze dei problemi del settore e la pratica realizzazione di un sistema di relazioni sindacali collaborativo, nel rispetto dei reciproci ruoli, e di strumenti di gestione degli accordi, anche al fine di garantire il rispetto delle intese e, quindi, prevenire l'eventuale conflittualità tra le Parti.

### **Ambito di applicazione e professionalità coinvolte**

Il Contratto Collettivo Nazionale si applica nei confronti delle Aziende aderenti all'Associazione “AssoCall” che offrono i servizi di cui all'art. 24-bis del D.L. 22/6/2012, n.83, conv. in L. 7/8/2012, n.134, a prescindere dal requisito dimensionale dell'Azienda e che applicano nei confronti del personale dipendente il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Terziario, Distribuzione e Servizi Confcommercio/Confesercenti.

La figura professionale del Collaboratore al quale si applica il presente Contratto Collettivo Nazionale è quella del “Collaboratore telefonico”, il cui rapporto di lavoro è regolato con contratto di lavoro a progetto ai sensi dell'art.61 e segg. del D.Lgs. 276/2003 e succ. mod. ed int., che è chiamato a svolgere l'attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie, nel rispetto dei requisiti essenziali per la qualificazione autonoma della prestazione.

### **Art. 1**

#### **Definizioni**

Ai fini del presente Contratto Collettivo Nazionale si intende per:

Committente: il soggetto che riceve l'incarico di svolgere l'attività, per conto terzi, di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Collaboratore: il soggetto che svolge l'attività di contatto telefonico.

Cliente: il soggetto che conferisce al Committente l'incarico di svolgere attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie dei propri prodotti.

Liste marketing: elenchi dei nominativi degli utenti in relazione al tipo di prodotto o servizio per il quale deve essere svolta l'attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Utente : nominativo contenuto nella lista marketing.

Campagna: tipologia di servizio e periodo entro il quale necessita di essere svolto il servizio affidato.

Contatto Positivo: contatto telefonico che conduce alla conclusione di un contratto, successivamente confermato dal Cliente, di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Contatto Negativo: contatto telefonico che non conduce alla conclusione di un contratto, con risultato di lavorazione definitivo di “rifiuto” della proposta da parte dell'utente.

Contatti “in lavorazione”: richiamo, ricontatto, appuntamento, trattativa, fax, non risponde e segreteria telefonica: contatto telefonico, non definitivo, al quale può seguire un ulteriore contatto da parte del Collaboratore al fine di ottenere un contatto positivo o negativo.

Contatto Non Utile: contatto telefonico verso utente “non raggiungibile”, o con “numero errato”, o “inesistente”.

Contatto Utile: contatto telefonico di durata superiore a 60 secondi con un risultato di lavorazione definitivo con esito: a) contatto positivo oppure b) contatto negativo.

Script: (messaggio promozionale tipo) utilizzato dal Collaboratore nella presentazione per la vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connesse e/o accessorie.

Verbal ordering: registrazione della conferma all'acquisto di beni e/o servizi, da parte dell'Utente.

## **Art. 2**

### **Natura dell'incarico e forma del contratto**

Gli incarichi hanno natura di contratto di collaborazione a progetto, conferiti ai sensi e per gli effetti degli artt. 61 e segg. del D.Lgs. 276/2003 e sue successive modificazioni nel settore call center, per le attività “outbound”, regolamentate nel presente Contratto Collettivo Nazionale, “nell'ambito delle quali 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” (v. Circ. 14/2013 – 1) per raggiungere un risultato finale determinato nei suoi contenuti qualificanti, che il Collaboratore stesso “assume l'obbligo di eseguire entro un termine prestabilito e con possibilità di autodeterminare il ritmo di lavoro.” (v. Circ. Min.Lav. 17/2006)

Il progetto dovrà “essere individuato con riferimento ad una specifica e singola “campagna” la cui durata costituisce il necessario termine esterno massimo di riferimento per la durata stessa del contratto di lavoro a progetto.” (v. circ. Min.Lav. 17/2006)

Il contratto di lavoro a progetto, dovrà essere stipulato in forma scritta.

Il contratto di lavoro a progetto individuale stipulato tra le Parti dovrà contenere, oltre alle ulteriori clausole, quella di “rinvio specifico” alle norme stabilite dal presente Contratto Collettivo Nazionale.

Inoltre, “ai fini della corretta e compiuta determinazione del risultato richiesto al Collaboratore sarà necessario che il progetto sia qualificato tramite la specificazione:

- a) del singolo Committente finale cui è riconducibile la campagna con riferimento ai call center che offrono servizi in outsourcing la campagna di riferimento sarà dunque quella commissionata da terzi all'impresa stessa;
- b) della durata della campagna, rispetto alla quale il contratto di lavoro a progetto non può mai avere una durata massima superiore fatta salva la possibilità di anticipare l'inizio del contratto, rispetto all'inizio della campagna, per il tempo strettamente necessario per erogare formazione al Collaboratore;
- c) del singolo tipo di attività richiesta al Collaboratore nell'ambito di tale campagna;
- d) della concreta tipologia di prodotti o servizi oggetto dell'attività richiesta al Collaboratore;
- e) della tipologia di clientela/utenza da contattare individuata con riferimento a requisiti oggettivi e/o soggettivi; (V. circ. Min.Lav. 17/2006)
- f) del corrispettivo dovuto al Collaboratore ed i criteri per la sua determinazione, nonché i tempi e le modalità di pagamento e l'eventuale disciplina dei rimborsi spese; (v. art.62 lett. c) D.lgs. 276/2006)
- g) delle forme consentite di coordinamento del Collaboratore con l'organizzazione produttiva dell'Azienda, che devono contemperare il fondamentale requisito dell'autonomia della prestazione; (v. circ. Min.Lav. 17/2006)
- h) delle misure per la tutela della salute e sicurezza del Collaboratore. (v. art.62 lett. e) D.lgs. 276/2006)

In considerazione di tali requisiti essenziali e qualificanti le Parti riconoscono che è senz'altro configurabile un genuino progetto, con riferimento alle campagne outbound nell'ambito delle quali 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. (v. circ. Min.Lav. 17/2006 ).

### **Art. 3**

#### **Requisiti essenziali per l'autonomia della prestazione e modalità di espletamento delle collaborazioni**

Gli artt. 61 e segg. del d.lgs. n. 276 del 2003 e sue successive modificazioni dispongono che il progetto deve essere gestito autonomamente dal Collaboratore in funzione del risultato ed indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. Ciò, come noto, al fine di garantire al Collaboratore una sostanziale ed effettiva autonomia nell'esecuzione della prestazione.

Ne deriva che il Collaboratore, cui è assegnato l'incarico di compiere le operazioni telefoniche

innanzi descritte, può essere considerato autonomo alla condizione essenziale che lo stesso possa unilateralmente e discrezionalmente 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 può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, anche se 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 (v. circ. Min.Lav. 17/2006 - e circ. Min. Lav. 14/2013) né potrà comportare contestazioni di qualsiasi natura nei confronti del Collaboratore.

Sia il Committente sia il Collaboratore potranno chiedere di verificare congiuntamente, in eventuali riunioni presso la sede del Committente, i progressivi risultati registrati nell'attività svolta, di analizzare la documentazione raccolta e di elaborare i dati.

#### **Art. 4**

##### **Forme consentite di coordinamento**

Quanto alle forme consentite di coordinamento, ai sensi degli artt. 61 e segg. del d.lgs. n. 276 del 2003 il fondamentale requisito dell'autonomia può essere contemperato con le esigenze di coordinamento della prestazione con l'organizzazione produttiva dell'azienda.

A tal fine, nell'ambito della specifica operatività dei call center, possono rientrare tra le forme di coordinamento:

- a) la previsione concordata di fasce orarie nelle quali il Collaboratore deve poter agire con l'autonomia sopra specificata. Le fasce orarie individuate per iscritto nel contratto non possono essere unilateralmente modificate dal Committente né questo può assegnare il Collaboratore ad una determinata fascia oraria senza il suo preventivo consenso;
- b) la previsione concordata di un numero predeterminato di giornate di informazione finalizzate all'aggiornamento professionale del Collaboratore. La collocazione di tali giornate di informazione deve essere concordata nel corso di svolgimento della prestazione e non unilateralmente imposta dall'azienda;
- c) la previsione concordata della presenza di un assistente di sala la cui attività può consistere nel fornire assistenza tecnica al Collaboratore;
- d) la previsione concordata di un determinato sistema operativo utile per l'esecuzione della prestazione.

È in ogni caso escluso sia l'esercizio del potere disciplinare che l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute.( v. circ. Min. Lav. 14/2013 e circ. Min. Lav. 17/2006).

## Art. 5 Corrispettivo

Il corrispettivo del Collaboratore è composto dalla somma tra:

1. **indennità economiche obbligatorie:**
  - a) **“Indennità Mensile di Garanzia”** parametrata al raggiungimento di un numero di **“contatti utili”**;
  - b) **“Indennità Variabile di Progetto”** matura sui **“contatti positivi”** effettivamente realizzati nel periodo della campagna, ed il cui valore economico è parametrato alla tipologia di beni e servizi da vendere ed alle attività ad esse connesse ed accessorie;
2. **Indennità Economiche Suppletive:**
  - **Bonus** eventualmente concordati a livello individuale e/o collettivo.

Nello specifico:

1. le indennità economiche obbligatorie sono così determinate:
  - a) **“Indennità Mensile di Garanzia”**: è stabilita nella misura minima mensile di € 450,00 al Collaboratore che realizzi, nel medesimo periodo di tempo, **un numero di contatti utili** non inferiore a 900 (novecento). Nel caso in cui il numero di contatti utili sia inferiore al numero minimo predetto, il corrispettivo dell’indennità mensile di garanzia sarà determinato applicando la seguente formula:

**(indennità mensile di garanzia)**

$$\frac{\text{---}}{\text{(contatti utili minimi mensili)}} \times \text{(numero contatti utili realizzati nel periodo)}$$

L’indennità mensile di garanzia dovrà essere tassativamente indicata nel contratto individuale. La stessa sarà erogata entro il termine massimo del ventesimo giorno del mese successivo a quello dell’avvenuta maturazione;

b) **“Indennità Variabile di Progetto”**: è riconosciuta su tutti i **“contatti positivi”** realizzati dal Collaboratore, nel periodo di vigenza del contratto stipulato tra le parti. La quantificazione economica della presente parte variabile dovrà essere obbligatoriamente determinata nel contratto individuale;

2. indennità economiche suppletive: sono le indennità integrative (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: l’indennità di frequenza, indennità di impegno minimo, bonus volume, ecc.) di quelle obbligatorie, di cui alle lettere sub a) e b) che precedono, che le parti potranno stabilire all’atto della sottoscrizione del contratto individuale, parametrate a criteri oggettivi condivisi.

Tutti gli importi indicati nel presente Contratto Collettivo Nazionale, si intendono al lordo delle ritenute fiscali, previdenziali e assistenziali previste dalla normativa vigente, escluse quelle a carico del Committente.

## Art. 6 Luogo della prestazione e strumenti a disposizione del Collaboratore

Il Committente dovrà indicare nel contratto individuale la sede dei propri uffici nella quale il

Collaboratore potrà svolgere la propria prestazione, senza alcun vincolo di orario, scegliendo liberamente le fasce in cui la prestazione potrà essere resa, mettendo a disposizione una postazione informatica, il telefono ed eventuali appositi software.

La sede di lavoro potrà anche essere il domicilio del Collaboratore o altro luogo a disposizione dello stesso (modalità outsourcing), in base ad accordi da definirsi tra le parti sottoscrittrici del presente Contratto Collettivo Nazionale.

**Art. 7**

***Invenzioni del Collaboratore***

Il Collaboratore ha diritto di essere riconosciuto autore della invenzione fatta nello svolgimento del rapporto. I diritti e gli obblighi delle parti sono regolati dalle leggi speciali, compreso quanto previsto dall'articolo 12-bis della legge 22 aprile 1941, n. 633, e successive modificazioni. (v. art. 65 D.Lgs. 276/2003).

**Art. 8**

***Gravidanza, Malattia e Infortunio***

La gravidanza, la malattia e l'infortunio non comportano l'estinzione del rapporto contrattuale, che rimane sospeso, senza erogazione del corrispettivo.

Salva diversa previsione del contratto individuale, in caso di malattia e infortunio la sospensione del rapporto non comporta una proroga della durata del contratto, che si estingue alla scadenza.

Il Committente può comunque recedere dal contratto se la sospensione si protrae per un periodo superiore a un sesto della durata stabilita nel contratto, quando essa sia determinata, ovvero superiore a trenta giorni per i contratti di durata determinabile.

In caso di gravidanza, la durata del rapporto è prorogata per un periodo di centottanta giorni, salva più favorevole disposizione del contratto individuale. (v. co.1,2 e 3, art. 66, D.Lgs. 276/2003).

**Art. 9**

***Assicurazione obbligatoria***

Il Committente è tenuto ad ottemperare alle norme vigenti in materia previdenziale e fiscale e ad assicurare il Collaboratore, presso l'INAIL, contro gli infortuni sul lavoro.

**Art. 10**

***Durata del contratto di collaborazione***

La durata del contratto di collaborazione è correlata al progetto e pertanto il rapporto si estinguerà al momento della realizzazione dello stesso, senza alcuna formalità.

Sono fatte salve eventuali proroghe che dovessero intervenire su accordo specifico tra le parti, o per i casi stabiliti dalla legge, o qualora dovesse rendersi strettamente necessario dare continuità alle prestazioni per sopravvenute esigenze connesse al raggiungimento del risultato per il quale il

contratto è stato stipulato.

In tali ipotesi, la proroga dovrà avvenire sempre in forma scritta.

#### **Art. 11**

#### **Cessazione anticipata del contratto e responsabilità del Collaboratore**

Le Parti concordano che il contratto individuale del singolo Collaboratore potrà essere unilateralmente cessato dal Committente prima della scadenza del termine pattuito o, se antecedente, della realizzazione del progetto conferito, solo nei seguenti casi:

- per giusta causa (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, costituiscono giusta causa di recesso anche le seguenti ipotesi: oggettiva interruzione del servizio fornito dal Committente nel cui ambito è stato affidato al Collaboratore il progetto; gravi inadempienze contrattuali; commissione di reati per comportamenti inerenti l'esecuzione della prestazione di lavoro; danneggiamento o furti dei beni, uso improprio o personale di beni aziendali; eventuali attivazioni o vendite forzate di prodotti/servizi non richiesti dal Cliente; eventuali atteggiamenti non consoni al codice deontologico del Collaboratore, qualora istituito e portato a conoscenza del Collaboratore;
- oggettiva inidoneità professionale del Collaboratore tale da rendere impossibile la realizzazione del progetto.

In caso di recesso del Committente rimane fermo il diritto del Collaboratore alla riscossione dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione. Il Committente fornirà comunicazione del verificarsi di una delle suddette cause al Collaboratore mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Il Collaboratore potrà cessare il contratto per giusta causa quando si verificano:

- ritardi nella corresponsione del compenso;
- mancato rispetto da parte della Committente di quanto previsto nel Contratto individuale o stabilito dalla legge.

In caso di inadempienza di cui sopra, il Collaboratore può cessare il contratto, salvo il diritto alla riscossione dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione.

Il Collaboratore che intenda far valere il recesso dovrà darne comunicazione all'Azienda mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Nel contratto individuale potrà essere stabilito il termine di preavviso da parte del Collaboratore nell'ipotesi di anticipata risoluzione, da parte dello stesso, rispetto al termine dedotto nel contratto individuale.

Il Collaboratore nell'esecuzione del contratto deve tutelare gli interessi del Committente ed agire con lealtà e buona fede fornendo ogni informazione utile per valutare l'andamento della convenienza dell'*attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie*. *E' vietato porre a carico del Collaboratore ogni tipo di responsabilità, anche solo di tipo parziale, per l'inadempimento del terzo.*

**Art. 12**

**Obbligo di riservatezza e divieto di concorrenza**

Per tutta la durata del rapporto il Collaboratore si impegna al più scrupoloso riserbo e segreto professionale su qualsiasi dato o informazione di cui verrà a conoscenza ed, in particolare, nei riguardi di Società concorrenti.

**Art. 13**

**Clausola di salvaguardia**

Il presente Contratto Collettivo Nazionale non annulla, né assorbe eventuali condizioni di miglior favore concordate a livello individuale.

**Art. 14**

**Ente Bilaterale**

Le Parti stipulanti per migliorare la gestione partecipativa del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro concordano di aderire all'Ente Nazionale Bilaterale appositamente costituito per il settore Call Center e rinviando ad una Commissione Paritetica di quattro componenti, nominati in numero di due per ASSOCALL e due per UGL TERZIARIO che, entro 3 mesi dall'entrata in vigore del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, formulerà alle Parti stesse un apposito regolamento applicativo di convergenza in detto ente, che avrà le seguenti finalità:

- incrementare l'occupazione;
- realizzare corsi di formazione professionali;
- svolgere funzioni di osservatorio del mondo del lavoro;
- ricevere dalle associazioni territoriali gli accordi collettivi territoriali e aziendali, curandone la raccolta e provvedere, a richiesta, alla loro trasmissione al C.N.E.L. come previsto dalla legge;
- emanare parere di congruità sulle domande presentate dai datori di lavoro relativamente a specifiche figure professionali;
- esprimere pareri in merito all'assunzione di lavoratori con contratto a tempo determinato e/o contratto a tempo parziale;
- promuovere la nascita degli Enti Bilaterali Regionali, Territoriali e dei centri di servizio, specialmente nelle aree maggiormente rappresentative;
- costituire un fondo di previdenza per fornire prestazioni complementari dei trattamenti di pensioni pubbliche, sotto forma di rendita e di formazione di capitale che potrà associare lavoratori dipendenti e datori di lavoro;
- gestire, con criteri mutualistici, l'erogazione delle prestazioni in materia di malattie, infortuni, maternità, ecc.;
- realizzare iniziative di carattere sociale;
- istituire comitato di vigilanza nazionale;

- promuovere iniziative in materia di formazione continua, formazione e riqualificazione professionale, anche in collaborazione con le istituzioni nazionali, europee, internazionali, nonché altri organismi orientati ai medesimi scopi;
- favorire attraverso azioni formative, le pari opportunità per le donne, in vista della piena attuazione della legge 125/91, nonché favorire il loro reinserimento nel mercato del lavoro dopo l'interruzione dovuta alla maternità;
- seguire le problematiche relative alla materia della salute e della sicurezza sul lavoro nell'ambito delle norme stabilite dalla legge e dalle intese tra le parti sociali;
- svolgere tutti gli altri compiti allo stesso demandati dalla contrattazione collettiva e/o dalle norme di legge.

L'Ente Bilaterale Nazionale dovrà dotarsi di una commissione di conciliazione paritetica nazionale con il compito di dirimere eventuali controversie.

Gli organi di gestione dell'Ente Bilaterale Nazionale saranno composti su base paritetica tra l'ASSOCALL e U.G.L. TERZIARIO.

L'Ente Bilaterale Nazionale provvederà a formulare uno schema di regolamento per gli enti bilaterali regionali e territoriali.

L'Ente Bilaterale Nazionale promuoverà tutte quelle iniziative che rispondano alle esigenze di ottimizzare le risorse interne.

L'Ente Bilaterale provvederà, oltre alle competenze specifiche, anche a quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge quali l'articolo 1, commi 1175 e 1176, legge n. 296/2006 e quelle di cui all'art. 76 e seguenti del d.lgs. n. 276/2003, legge n. 183/2010, legge 92/2012 e ss.mm.ii..

Compito dell'Ente è quello di garantire una serie di prestazioni quali, tra le altre, l'integrazione del reddito per i periodi di non lavoro, l'attività di formazione, di aggiornamento e la riqualificazione professionale nonché l'integrazione di particolari prestazioni sociali quali la malattia, l'infortunio, la maternità, borse di studio ed integrazione per prestazioni sanitarie attraverso l'istituzione di una copertura sanitaria di carattere mutualistico.

L'Ente, inoltre, provvederà al coordinamento della contrattazione aziendale di ogni Regione di competenza, nonché delle procedure di certificazione.

L'Ente Bilaterale, inoltre, provvederà alla costituzione di fondi di solidarietà bilaterali, destinati a quelle aziende attualmente non coperte dalla normativa in materia d'integrazione salariale, siano queste ordinarie che straordinarie.

Le prestazioni erogate dall'Ente saranno fruibili fino a concorrenza delle risorse disponibili specificamente dedicate ad ogni singola prestazione.

Per quanto concerne la certificazione dei contratti, ove si verificassero delle controversie in materia, le parti avranno l'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione innanzi all'Ente Bilaterale nella sua funzione di certificatore del contratto stesso.

L'Ente provvede alla redazione di tutte le fasi del progetto formativo, la sua durata e il campo di applicazione nonché l'azione di certificazione del contratto stesso.

In merito all'apprendistato – in caso di formazione esclusivamente aziendale- i profili formativi saranno rimessi all'Ente che definirà la nozione di formazione aziendale e determinerà, di concerto con l'istituenda "Banca nazionale dei profili" per ciascun profilo formativo, la durata e la modalità di

erogazione della formazione aziendale, nonché le modalità di riconoscimento della qualifica professionale ai fini contrattuali e la registrazione nel libretto formativo.

Per assicurare l'operosità dell'Ente Bilaterale e degli eventuali Enti regionali, la quota contrattuale di finanziamento e servizio è fissata nella misura globale dello 0,50 % del compenso lordo corrisposto al collaboratore, di cui lo 0,35 % a carico della Committente e lo 0,15% a carico del Collaboratore.

La suddetta quota è parte integrante dei costi connessi con l'applicazione del presente contratto collettivo nazionale di lavoro, conseguentemente l'Azienda/Committente che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al Collaboratore un Elemento Distinto del Compenso (EDC) d'importo pari al 1% del compenso lordo del Collaboratore, oltre ad assicurare direttamente le prestazioni previste nei confronti dei Collaboratori da parte dell'Ente Bilaterale.

Tale elemento andrà denominato all'interno della busta paga con la seguente dicitura: "mancata adesione all'Ente Bilaterale del contratto".

Nell'Allegato 1 al presente Contratto Collettivo Nazionale è riportato lo Statuto dell'Ente Bilaterale Nazionale del Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound, in breve "EbNCall".

#### **Art. 15**

#### **Decorrenza e Durata**

Il presente Contratto Collettivo Nazionale decorre dalla data di stipulazione e resterà in vigore fino al 31 dicembre 2016.

Le Parti, 6 (sei) mesi prima della scadenza si scambieranno dati e informazioni sull'applicazione del presente Contratto Collettivo Nazionale e procederanno, in sede di rinnovo, alle modifiche che si renderanno necessarie dopo l'applicazione della presente disciplina per effetto di qualsivoglia modifica legislativa.

Il Contratto Collettivo Nazionale resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito dal successivo.

#### **Accordo quadro per la regolamentazione dei rapporti di collaborazione coordinata e continuativa**

per i Collaboratori telefonici che operano nelle Aziende del settore dei Call Centers in outsourcing, il cui trattamento economico e normativo è disciplinato dal Contratto Collettivo stipulato il 22/7/2013 da ASSOCALL e UGL TERZIARIO NAZIONALE.

L'anno 2015, il giorno 6 del mese di luglio 2015 in Roma, si sono incontrate:

l'Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing (ASSOCALL) rappresentata dal Presidente Leonardo Papagni, assistita dall'avv. Antonio di Lollo Capurso e dal dott. Aldo Bindo consulente del lavoro,

**E**

UGL TERZIARIO NAZIONALE rappresentata dal Segretario Generale, Luca Malcotti assistito dal Vice Segretario Nazionale Luigi De Mitri Pugno,

al fine di analizzare gli effetti derivanti dal D.Lgs 81/15 in materia di “Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell’art. 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n.183.”

**Premesso che**

1. tra le Parti innanzi costituite, è stato sottoscritto in data 22.7.2013, in virtù della specificità del settore dei Call Center in *outsourcing*, il Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori telefonici che svolgono, in modalità “*outbound*”, attività di vendita diretta di beni e servizi e attività ad esse connesse ed accessorie;
2. il predetto Contratto Collettivo Nazionale regola il trattamento normativo ed economico dei rapporti di lavoro regolati con contratti di collaborazione coordinata e continuativa nella modalità a progetto, tra le Aziende del settore call center in *outsourcing* ed i Collaboratori ivi occupati, ai sensi della normativa legale vigente all’epoca della sottoscrizione del predetto Contratto Collettivo Nazionale, la cui scadenza è fissata al 31 dicembre 2016;
3. che con l’entrata in vigore del D.Lgs 81/2015, sono stati abrogati gli artt. dal 61 al 69 del D.Lgs 276/03, che hanno regolamentato la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative nella modalità a progetto;

**tutto quanto innanzi premesso**

ai sensi e per gli effetti di cui alla lettera a, comma due, art. 2 del D.lgs 81/2015

**si è convenuto quanto segue.**

**ARMONIZZAZIONE**

- a) La premessa costituisce parte integrante e sostanziale del presente Accordo e che pertanto la disciplina normativa ed economica stabilita dal Contratto Collettivo Nazionale del 22.7.2013, deve intendersi riferita, in virtù del D.Lgs. 81/2015, ai contratti di collaborazione coordinata e continuativa per lo svolgimento delle stesse attività, così come regolate dal predetto Contratto Collettivo Nazionale.
- b) Ogni qual volta nel Contratto Collettivo Nazionale citato, si fa riferimento ai contratti di collaborazione nella modalità a progetto, detta tipologia dovrà intendersi sostituita dal contratto di collaborazione coordinata e continuativa.
- c) Ogni e qualsiasi riferimento nel predetto Contratto Collettivo Nazionale alla normativa abrogata, dovrà intendersi non più vigente per effetto del D.lgs. 81/2015.

**TRANSIZIONE**

1. Le Parti, nel prendere atto che, ai sensi dell’art. 52 del D.Lgs. 81/2015, i rapporti di collaborazione in essere, nella modalità a progetto, nati sotto la vigenza delle disposizioni di cui agli articoli da 61 a 69-bis del D.Lgs. n.276 del 2003, continuano ad applicarsi esclusivamente per la regolazione dei contratti già in atto alla data di entrata in vigore del D.lgs. 81/2015 (dal 25/6/2015), concordano di darsi un periodo di transizione verso il passaggio dei predetti contratti (nella modalità a progetto) sino alla nuova regolamentazione dei contratti di collaborazione coordinata e continuativa in base alla novella di cui al D.Lgs 81/2015, mantenendo in tale periodo (di transizione) la natura di rapporti di collaborazione coordinata e continuativa e le

condizioni normative ed economiche così come regolamentate dal Contratto Collettivo Nazionale del 22/7/2013.

2. Le Parti, stipulanti il presente accordo, ritengono di considerare applicabile (sino al 31.12.2016 (data di scadenza del Contratto Collettivo Nazionale del 23.7.2013), con decorrenza dal 25/6/2015, le norme riguardanti il trattamento economico e normativo di cui al Collettivo Nazionale del 22.7.2013, adeguate alla nuova disciplina, ove necessario, i cui termini e modalità di regolazione, dovranno contenere, le seguenti informazioni:

- l'identità delle Parti;
- la dichiarazione, da parte della Società, di aderire ed essere iscritta a ASSOCALL;
- le definizioni utilizzate dall'art.1 del Contratto Collettivo Nazionale del 22.7.2013;
- la descrizione analitica dell'attività del Collaboratore "outbound";
- la durata del contratto e le ipotesi di recesso/risoluzione;
- il diritto del Collaboratore di regolamentare autonomamente: i tempi, gli orari e le modalità di esecuzione della prestazione, avuto riguardo, anche al luogo di lavoro;
- gli obblighi tra le parti contrattuali;
- il corrispettivo della prestazione, tenuto conto dei compensi minimi stabiliti dal Contratto Collettivo Nazionale del 22.7.2013, ed eventuali condizioni di miglior favore, nei confronti del Collaboratore, che saranno richiamate nel testo contrattuale;
- il rispetto e le modalità di applicazione del D.Lgs 196/2003, e succ. mod. ed int., in materia di privacy;
- il richiamo ed il rispetto degli obblighi in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, stabiliti dal D.Lgs. 81/2008, nell'ipotesi in cui la prestazione venga svolta nei luoghi di lavoro della Società committente;
- i termini di riconoscimento sociale e di diritto nei casi in cui si verificano eventi quali malattia, infortunio e maternità, nel rispetto delle disposizioni vigenti;
- l'eventuale obbligo di riservatezza.

Il contratto sarà redatto in forma scritta in due copie, una per ciascuna delle Parti.

3. Le Parti si obbligano, in ogni caso, ad incontrarsi entro e non oltre il 31 dicembre 2015 per definire le modalità ed i tempi per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale del 22.7.2013.

**Accordo d'interpretazione autentica dell'ambito di applicazione e professionalità coinvolte del contratto collettivo nazionale di riferimento per i collaboratori telefonici dei call center del 22.07.2013 tra ASSOCALL e UGL TERZIARIO**

Il giorno 2 marzo 2016, in Roma, presso la sede dell'U.G.L. Terziario Nazionale, ha avuto luogo l'incontro tra:

L'AssoCall, nella persona del Presidente, dott. Leonardo Papagni e le seguenti l'UGL Terziario in persona del Segretario Generale dott. Luca Malcotti

Al termine della riunione le parti sottoscrivono il seguente contratto d'interpretazione autentica:

**Accordo d'interpretazione autentica dell'ambito di applicazione e professionalità coinvolte del contratto collettivo nazionale di riferimento per i collaboratori telefonici dei call center del 22.07.2013 tra ASSOCALL e UGL TERZIARIO**

**premess**

- che il CCNL sottoscritto in data 22.7.2013. si applica nei confronti delle Aziende aderenti all'Associazione AssoCall che offrono i servizi di vendita diretta di beni e o servizi e le attività ad esse connesse e o accessorie, nei confronti del collaboratore telefonico il cui rapporto di lavoro autonomo è regolato dalle norme in materia di collaborazione coordinata e continuativa;
- che tra le attività di vendita diretta di beni e servizi e le attività ad essa connessa e/o accessoria devono ricomprendersi altresì, le attività di recupero credito telefonico *outbound*, attività di ricerca di mercato e telemarketing;

**considerato**

che la richiesta di interpretazione autentica si rende necessaria al fine di dare puntuale applicazione al CCNL indicato in epigrafe.

**tutto quanto sopra premesso e considerato,**

le parti formulano l'interpretazione autentica nel testo che segue:

**Art. 1**

1. Con il presente accordo si dà atto e conferma che tra le attività ricomprese nell'ambito di applicazione e professionalità coinvolte di cui al CCNL in questione sono ricomprese quelle di: recupero credito telefonico *outbound*, attività di ricerca di mercato e di telemarketing.“

**STATUTO**

**Ente Bilaterale Nazionale del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività, in modalità *outbound*, di collaborazione coordinata e continuativa, in breve “EBINCALL”**

**Art. 1**

**Costituzione e Denominazione**

In conformità a quanto previsto dal Contratto **Collettivo Nazionale di Lavoro per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività, in modalità *outbound***, è costituito l'Ente Bilaterale Nazionale dei Call Center, per i Collaboratori telefonici che svolgono attività in modalità *outbound*, di collaborazione coordinata e continuativa, in breve “EBINCALL”.

## **Art. 2**

### **Sede**

L'Ente ha sede in Roma.

Con delibera dell'Organo Amministrativo potranno essere istituite sedi secondarie e uffici.

## **Art. 3**

### **Scopi**

L'Ente, ai sensi dell'art.36 e seguenti del codice civile, ha natura giuridica di associazione non riconosciuta, non persegue finalità di lucro ed ha i seguenti scopi:

1. istituire l'Osservatorio Nazionale per lo studio e la realizzazione di tutte le iniziative ad esso demandate sulla base di accordi tra le parti sociali in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionale;
2. promuovere e gestire, a livello locale, iniziative in materia di formazione e qualificazione professionale anche in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti;
3. svolgere le azioni più opportune affinché dagli organismi competenti siano predisposti corsi di studio che, garantendo le finalità di contribuire al miglioramento culturale e professionale dei collaboratori, favoriscano l'acquisizione di più elevati valori professionali e siano appropriati alle caratteristiche delle attività del comparto;
4. svolgere i compiti allo stesso demandati dalla contrattazione collettiva in materia di tutela della salute e della sicurezza dei collaboratori nei luoghi di lavoro;
5. promuovere, progettare e/o gestire, anche attraverso convenzioni, iniziative in materia di formazione continua, formazione e riqualificazione professionale, anche in collaborazione con le istituzioni nazionali, europee, internazionali, nonché con altri organismi orientati ai medesimi scopi;
6. attivare, direttamente o in convenzione, le procedure per accedere ai programmi comunitari ispirati e finanziati dai fondi strutturali, con particolare riferimento al Fondo Sociale Europeo e gestirne, direttamente o in convenzione, la realizzazione;
7. ricevere dalle Associazioni Imprenditoriali territoriali e dalla corrispondente Organizzazione Sindacale gli accordi applicativi in materia di contrattazione a livello nazionale, territoriale ovvero a livello aziendale;
8. favorire, anche attraverso azioni formative, le pari opportunità per le donne, in vista della piena attuazione della legge 125/91;
9. ricevere le intese realizzate a livello territoriale che determinino, per specifiche figure professionali, periodi di apprendistato più ampi di quelli previsti dal CCNL e TU;
10. Compito dell'Ente è quello di garantire una serie di prestazioni quali, tra le altre, l'integrazione del reddito per i periodi di non lavoro, nonché l'integrazione di particolari prestazioni sociali quali la malattia, l'infortunio, la maternità, borse di studio ed integrazione per prestazioni sanitarie attraverso l'eventuale istituzione di una copertura sanitaria di carattere mutualistico;

11. costituire una banca dati relativa alle professionalità nei call center, con il supporto, eventualmente, degli enti bilaterali territoriali, affinché venga effettuata una ricognizione in merito ai mutamenti che si sono realizzati nei profili professionali, anche in relazione alle evoluzioni intervenute nel settore dei call center;
12. svolgere la funzione di certificazione dei contratti previsti dalla normativa di cui al D.lgs 276/2003 e succ. mod. ed int.;
13. promuovere le convenzioni per la realizzazione dei tirocini formativi ai sensi dell'art. 18, Legge n. 196/97 e del Decreto Ministeriale 25 maggio 1998 e loro succ. mod. ed int.;
14. svolgere le funzioni di supporto in materia di conciliazione ed arbitrato;
15. attuare gli altri compiti che le parti, a livello di contrattazione collettiva nazionale, decideranno congiuntamente di attribuire ad EBINCALL.

#### **Art. 4**

##### **Durata**

1. La durata dell'Ente è illimitata.

#### **Art. 5**

##### **Soci**

1. Sono soci dell'Ente: L'Associazione datoriale "Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing" - denominata "ASSOCALL" e la UGL Terziario Nazionale.

#### **Art. 6**

##### **Organi**

1. Gli Organi dell'Ente, nel cui ambito dovrà essere riconosciuta omogenea e paritetica rappresentatività di tutti gli interessi dei Soci, sono:
  - 1) L'Assemblea;
  - 2) Il Presidente;
  - 3) Il Vice Presidente;
  - 4) Il Consiglio di Presidenza;
  - 5) Il Collegio dei Revisori.
2. Tutte le cariche sono elettive, hanno la durata di cinque esercizi finanziari e si intendono riconfermate di quinquennio in quinquennio qualora dai rispettivi Soci non siano state fatte nomine diverse almeno un mese prima della scadenza.
3. Qualora in tale periodo uno o più membri venisse a cessare dalla carica, il socio che lo ha designato provvederà alla sua sostituzione.

**Art. 7**

**Assemblea**

1. L'Assemblea è composta dai rappresentanti legali dei Soci del presente Statuto o loro delegati.
2. L'Assemblea è convocata dal Presidente dell'Ente, almeno una volta l'anno, per l'approvazione dello stato di previsione e del conto consuntivo, per l'approvazione di eventuali modifiche dello Statuto e per l'esame delle iniziative sociali intraprese o da intraprendere, e ogni qualvolta, a giudizio del Consiglio di Presidenza, speciali circostanze lo richiedano ovvero nell'ipotesi in cui la convocazione sia richiesta, con indicazione dei punti di proposta in discussione, da un Socio avente diritto di voto.
3. La convocazione dell'Assemblea sarà effettuata almeno 7 giorni prima della data fissata e deve contenere l'ordine del giorno, il luogo, il giorno, l'ora della riunione.
4. In casi di particolare urgenza è ammessa la convocazione telefonica e/o via email e/o via fax con un preavviso minimo di 48 ore.
5. L'assemblea può essere convocata anche in luogo diverso dalla sede sociale.
6. Il Presidente dell'Ente, in relazione a specifiche esigenze o particolarità del caso, potrà avvalersi anche di altre idonee forme di convocazione.
7. L'Assemblea sarà presieduta dal Presidente dell'Ente o, in caso di impedimento o assenza di questi, dal Vice Presidente.
8. Le deliberazioni sono validamente assunte quando sono prese all'unanimità.
9. Per modificare lo statuto, per deliberare la messa in liquidazione dell'Ente, per deliberare l'eventuale richiesta di riconoscimento dell'Ente, è necessario la presenza di tutti i Soci e le relative delibere sono validamente assunte quando riportino il voto favorevole di entrambi i Soci. In relazione a tali deliberazioni, il verbale di cui appresso dovrà essere redatto da un notaio designato dal Presidente e dal Vice Presidente.
10. Le deliberazioni dell'Assemblea risultano dal verbale redatto dal segretario e firmato dal Presidente e dal segretario stesso.
11. I verbali delle Assemblee saranno a disposizione dei Soci i quali, mediante richiesta scritta, potranno prenderne visione presso la sede.

**Art. 8**

**Consiglio di Presidenza**

1. Il Consiglio di Presidenza, eletto dall'Assemblea, è composto da 6 membri, dei quali 3 rappresentativi della Associazione Datoriale "Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing" - denominata "ASSOCALL" e 3 rappresentativi della UGL Terziario Nazionale la UGL Terziario Nazionale.
2. Per ogni membro effettivo deve essere nominato un supplente.
3. Il Consiglio elegge tra i suoi membri il Presidente ed il Vice Presidente, fra i legali rappresentanti dei Soci i quali rivestiranno anche la carica di Presidente e Vice Presidente dell'Ente, nonché dell'Assemblea.

4. Al consiglio di Presidenza è riconosciuto ogni più ampio potere di ordinaria e straordinaria amministrazione per la attuazione degli scopi e la gestione dell'Ente, sulla base degli indirizzi ricevuti dall'assemblea dei soci.
5. Ad esso è affidata la gestione del patrimonio sociale.
6. Il Consiglio di Presidenza, tra l'altro:
  - a) sovrintende a tutte le attività dell'ente, imprimendo e garantendo unità di indirizzo e coordinata pianificazione e sviluppo degli interventi;
  - b) individua e fissa le specifiche modalità di attuazione dei fini generali dell'Ente e gli obiettivi ritenuti di volta in volta prioritari; disciplina i vari interventi ed iniziative approvandone i relativi progetti generali e particolari; provvede agli accantonamenti delle risorse e mezzi dell'Ente nei modi, forme e tempi da esso deliberati; provvede sulla base delle risultanze contabili ad attribuire le risorse ed i mezzi in relazione agli scopi indicati all'art.3;
  - c) predisporre il Regolamento delle attività dell'Ente sottoponendolo all'approvazione dell'Assemblea;
  - d) su proposta del Presidente, nomina e revoca il Direttore dell'Ente;
  - e) provvede alla compilazione dello stato di previsione e del conto consuntivo da sottoporre all'approvazione dell'assemblea;
  - f) regola lo svolgimento dell'attività sociale, il funzionamento e l'uso dei beni dell'Ente;
  - g) il Consiglio con apposita deliberazione potrà delegare parte dei propri poteri, così come l'esecuzione di determinati atti, al Presidente e al Vice Presidente.
7. Il Consiglio di Presidenza si riunisce su convocazione del Presidente, ogni qualvolta questi lo ritenga opportuno o su richiesta di almeno un terzo dei Consiglieri in carica. La convocazione dovrà essere effettuata mediante comunicazione scritta al Consigliere almeno 5 giorni prima della riunione e dovrà contenere l'ordine del giorno, il luogo, il giorno, l'ora della riunione; in caso di urgenza, il Consiglio potrà essere convocato anche telefonicamente con un preavviso di 48 ore.
8. Per la validità delle riunioni è necessaria la presenza della metà dei Consiglieri che comunque garantiscano la rappresentanza di tutti i soci.
9. Alle riunioni, ed in considerazione della eventuale particolarità delle materie da affrontare, potranno essere inviati ad assistere e riferire i componenti dell'Osservatorio Nazionale, ove costituito. Potranno essere invitate persone che non fanno parte del consiglio di presidenza, secondo modalità da esso stesso stabilite.
10. Le deliberazioni sono validamente assunte quando riportino il voto favorevole della maggioranza dei consiglieri presenti che rappresentino entrambi i soci.
11. Il libro delle riunioni e delle deliberazioni del Consiglio di Presidenza è tenuto a cura del Presidente.
12. Il Consiglio di Presidenza delibera annualmente i compensi e le modalità di rimborso delle spese sostenute dai membri dello stesso.

**Art. 9**

**Presidenza e Vice Presidenza**

1. Il Presidente e il Vice Presidente, hanno a tutti gli effetti, la Rappresentanza Legale dell'Ente; ne hanno congiuntamente la firma.
2. Il Presidente ha ogni potere relativo alla esecuzione delle deliberazioni del Consiglio di Presidenza e dell'assemblea e ad esso spetta la supervisione delle attività sociali, nonché la convocazione dell'assemblea, ai sensi dell'art.7.
3. Il Presidente è eletto dal Consiglio di Presidenza tra i membri di designazione della Associazione Datoriale e della Organizzazione Sindacale.
4. Il Presidente, propone al Consiglio di Presidenza, la nomina e la revoca del Direttore Generale;
5. Il Vice Presidente è eletto tra i membri di designazione della parte di cui non è espressione il Presidente.
6. Il Vice Presidente esercita le funzioni ed i poteri del Presidente, in caso di assenza o impedimento di questi, o su specifica delega.

**Art. 10**

**Collegio dei Revisori**

1. Il Collegio dei Revisori nominato dall'assemblea, in sede di costituzione o successivamente, sarà composto da tre membri effettivi così designati: 1 scelto tra i delegati di parte datoriale, 1 dal socio di parte sindacale, 1 scelto tra gli iscritti all'Albo dei Revisori Ufficiali dei Conti che svolgerà funzioni di Presidente del Collegio stesso e tre membri supplenti nominati con gli stessi criteri.
2. Competerà all'Assemblea la nomina dei Revisori venuti meno per qualsiasi motivo, così come la sostituzione del membro ingiustificatamente assente a più di tre riunioni consecutive del Collegio.
3. Il collegio dei Revisori interviene alle riunioni del Consiglio di Presidenza e avrà il compito di seguire attività di gestione del patrimonio e dei mezzi dell'Ente con ogni potere di accertamento e di ispezione riferendo all'Organo Amministrativo, con apposita relazione annuale sulle risultanze di bilancio.
4. Nel caso vengano rilevate irregolarità i componenti del Collegio ne riferiranno al Consiglio di Presidenza e, ove lo ritengano necessario, all'assemblea, affinché assuma i provvedimenti di competenza.
5. Il Collegio si riunirà ogni qualvolta convocato dal suo Presidente e comunque almeno ogni tre mesi.
6. Le modalità di convocazione del Collegio sono le medesime di quelle previste a proposito della convocazione del Consiglio di Presidenza.
7. Ai Revisori spetterà il rimborso delle spese sostenute nello svolgimento dell'incarico, e, ove deliberato dall'assemblea e nella misura da questa fissata, competerà un gettone di presenza per ogni riunione del Collegio o del Consiglio di Presidenza cui il Revisore partecipi.

**Art. 11**  
**Direttore**

1. Il Direttore Nazionale dell' "Ente Bilaterale Nazionale dei Call Center", in breve "EBINCALL" è nominato e revocato dal presidente e dal Vice Presidente, congiuntamente tra loro.
2. Il Direttore Regionale:
  - a) coadiuva ed assiste gli Organi associativi nell'espletamento dei loro compiti;
  - b) partecipa, senza diritto di voto, alle riunioni degli Organi associativi e può presenziare ai lavori dell'Osservatorio Regionale e di Commissioni e Comitati eventualmente costituiti;
  - c) è il capo del personale e sovrintende gli uffici di "EBINCALL" assicurando il loro buon funzionamento;
  - d) assume i provvedimenti necessari in materia di ordinamento degli uffici, di trattamento giuridico-economico del personale e di assunzione o licenziamento dello stesso;
  - e) può proporre al Presidente il conferimento di incarichi professionali a persone di specifica competenza;
  - f) dispone per le spese ed i pagamenti funzionali all'assolvimento dei compiti di cui al presente articolo, secondo criteri deliberati dal consiglio di Presidenza su proposta del Vice Presidente con delega all'amministrazione.

Nelle more della nomina del Direttore Generale, le attività possono essere affidate al Presidente e al Vice Presidente, congiuntamente tra loro.

**Art. 12**  
**Patrimonio Sociale**

1. Tutti i mezzi patrimoniali dell'Ente, le sue rendite ed i suoi proventi, ogni e qualsiasi entrata che a qualsivoglia titolo concorra a incrementare le risorse dell'Ente e così qualsiasi bene mobile o immobile che a qualsiasi titolo sia pervenuto nella disponibilità dell'Ente compresi i beni realizzati e/o acquisiti con le entrate di cui sopra, e così i contributi versati in adesione allo spirito e alle finalità del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività, in modalità *outbound*, e suoi rinnovi successivi, i contributi eventualmente concessi da terzi pubblici o privati, e poi lasciti, donazioni, liberalità a qualsiasi titolo conferiti nel patrimonio dell'Ente, saranno destinati esclusivamente al conseguimento delle finalità dell'Ente o accantonati, se ritenuto necessario o opportuno, per il conseguimento delle medesime finalità in futuro.
2. Il regime giuridico relativo ai beni e, più in generale, al patrimonio dell'Ente, è quello del "fondo comune" regolato per solidale irrevocabile volontà dei soci dalle previsioni del presente Statuto, con espressa esclusione e conseguente inapplicabilità delle disposizioni in tema di comunione di beni.
3. I soci non hanno diritto a titolo alcuno sul patrimonio dell'Ente sia durante la vita dell'Ente che in caso di scioglimento dello stesso.

**Art. 13**

**Esercizio e Bilancio**

1. L'esercizio dell'Ente Bilaterale inizia il 1° Gennaio e termina il 31 Dicembre di ogni anno.
2. Entro il 15 Aprile il Consiglio di Presidenza depositerà presso la sede dell'Ente il conto consuntivo dell'anno precedente e lo stato di previsione corredato dalla Relazione del Consiglio di Presidenza e del Collegio dei Revisori sullo stato e le prospettive dell'Ente. Entro il 30 aprile, l'Assemblea approva il conto consuntivo dell'anno precedente e lo stato di previsione, predisposti dal Consiglio di Presidenza.

**Art. 14**

**Scioglimento**

1. Nel caso di scioglimento per qualsivoglia motivo, l'intero patrimonio dell'Ente una volta proceduto all'integrale pagamento degli eventuali debiti, sarà devoluto, sulla base di apposito accordo, a favore di enti pubblici e privati aventi finalità analoghe a quelle perseguite dall'Ente.
2. In caso di scioglimento il Consiglio di Presidenza nominerà due commissari liquidatori espressione dei Soci; uno per ogni parte.

**Art. 15**

**Regolamento delle attività dell'Ente Bilaterale**

1. Le attività dell'Ente ed ogni altra materia attinente allo svolgimento delle stesse, sono disciplinate oltre che dal presente Statuto, da apposito Regolamento predisposto dal Consiglio di Presidenza ed approvato dall'assemblea.

**Art. 16**

**Disposizioni Finali**

1. Per tutto quanto non previsto dal presente Statuto e dal Regolamento delle attività, valgono le disposizioni di legge vigenti in materia, e segnatamente quelle in materia di Associazioni di tendenza senza scopo di lucro.
2. In ogni caso, per solidale irrevocabile volontà delle parti stipulanti l'interpretazione e l'applicazione delle disposizioni statutarie, regolamenti e di legge, dovrà tenere in preminente considerazione ed apprezzamento il testo, lo spirito e le ampie riconosciute finalità del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i Collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività, in modalità *outbound*.

*Il presente volume composto di 148 pagine è stato chiuso per la pubblicazione in data 20 giugno 2016 dall'editore "Dipartimento Jonico in Sistemi giuridici ed economici del Mediterraneo: società, ambiente, culture" dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro e messo in linea sul sito [www.annalidipartimentojonico.org](http://www.annalidipartimentojonico.org).*

*Il 22 luglio 2013, quindi nella vigenza della disciplina delle collaborazioni a progetto, ASSOCALL, associazione datoriale dei gestori di call center, e UGL-Terziario, sindacato dei lavoratori maggiormente rappresentativo sul piano nazionale, hanno sottoscritto il primo contratto collettivo nazionale volto a disciplinare il rapporto di collaborazione degli operatori telefonici c.d.outbound. La riforma delle tipologie contrattuali realizzata dal decreto legislativo n. 81/2015 (su delega della l. n. 183/2014) ha abrogato il lavoro a progetto (art. 52) prevedendo (art. 2) che alle collaborazioni coordinate e continuative etero-organizzate si applichi la disciplina del rapporto di lavoro subordinato, salvo che il trattamento normativo e retributivo dei collaboratori sia disciplinato da accordi collettivi nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale. Il presente commento intende verificare la compatibilità del citato contratto collettivo con il quadro normativo emerso dalla riforma chiamata Jobs Act II, altresì proponendo agli attori contrattuali soluzioni di adeguamento tra le fonti.*

*The first national collective agreement for call center workers was reached by ASSOCALL and UGL-Terziario on 22 July 2013. ASSOCALL is an employers' organization of call center companies and UGL-Terziario is one of the most representative trade union. The purpose of that agreement was to establish uniform and fair working conditions in accordance with the rules of articles 61-69 of d.lgs. no. 276 of 2003. Currently, pursuant to d.lgs. no. 81 of 2015, project work has been eliminated (article 52) and from 1 January 2016 the government of the subordinate employment agreement will apply to coordinated and continuous collaboration agreements except for those for which the collective agreements foresee specific rules regarding economic and legislative treatment (article 2). With this commentary the Author focuses on the (in)compatibility between Jobs Act rules and the collective agreement signed by ASSOCALL and UGL-Terziario, trying to suggest useful solutions for the future.*

*Domenico Garofalo è professore ordinario di diritto del lavoro presso l'Università degli Studi Aldo Moro di Bari e insegna diritto del lavoro e della previdenza sociale nei corsi di laurea di Economia e di Giurisprudenza gestiti dal Dipartimento Jonico in "Sistemi Giuridici ed Economici del Mediterraneo: società, ambiente, culture". È autore di oltre 160 pubblicazioni; è coautore con i professori Edoardo Ghera e Alessandro Garilli del manuale di diritto del lavoro edito da Giappichelli; negli ultimi dodici mesi ha curato con il professore Edoardo Ghera cinque volumi di commento al Jobs Act per la casa editrice Cacucci di Bari.*