

## **Contratto a progetto nei call center (ma non solo) Tempo di bilanci a 5 anni dalla circolare n. 17/2006**

di Gabriele Bubola

Decorsi 5 anni dall'emanazione, da parte del Ministero del lavoro, della circolare 14 giugno 2006, n. 17, è tempo di "bilanci" sulla applicazione delle norme relative alle collaborazioni a progetto, con particolare – ma non esclusivo – riferimento alle attività poste in essere all'interno di call center. Tale intervento ministeriale, con il quale – lo ricordiamo – si procedeva alla distinzione tra attività poste in essere all'interno di call center con modalità, rispettivamente, *out bound* ed *in bound* (individuando la prima nell'ipotesi in cui il collaboratore si adoperi per il contatto telefonico di soggetti a cui offrire i servizi proposti dalla committente e la seconda nei casi in cui il collaboratore medesimo si limiti a ricevere telefonate provenienti dall'esterno), sebbene risultasse formalmente finalizzato a fornire istruzioni di carattere operativo «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», ha avuto in concreto un indubitabile impatto sulla scelta del modello organizzativo da parte degli operatori economici, per tale via certamente raggiungendo apprezzabili risultati, per quanto una sua interpretazione letterale faticò a trovare applicazione concreta con specifico riferimento ai servizi *out bound*.

Certamente la normativa di cui agli artt. 61 e ss. del d. lgs. n. 276/2003 (in tema di lavoro a progetto), tenuto conto dell'interpretazione che ne è stata data (anche nelle letture meno rigide), ha avuto, se non altro, il merito di rendere più chiari i contorni delle collaborazioni coordinate e continuative, di fatto restringendo il loro campo di utilizzo. D'altra parte, a seguito della circolare n. 17/2006, può certamente affermarsi che in un breve lasso temporale sono pressoché scomparse le collaborazioni parasubordinate ricollegate ad attività *in bound* (come ad esempio i servizi di assistenza post-vendita), relativamente alle quali, come giustamente evidenziato nella circolare, 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». Per quanto riguarda, invece, le attività *out bound* (a titolo esemplificativo: sollecito telefonico, verifica ed allineamento dei dati per i pagamenti in via automatica, telemarketing, rilevazione indici di gradimento, fissazione di appuntamenti, ricerche di mercato e/o sondaggistica), ritenute dal Ministero formalmente ed astrattamente compatibili con un contratto a progetto, preme rilevare la difficoltà di applicazione concreta delle "prescrizioni" contenute nella suddetta circolare, in particolare con specifico riferimento alla circostanza a mente della quale «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» e al fatto che il documento contrattuale deve specificare il «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)».

Tale specifica appare infatti in contraddizione con la conferma, nella medesima circolare, del fatto che «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». La circolare n. 17/2006 fa senza dubbio esplicito riferimento agli operatori economici che pongono in essere servizi in *outsourcing*, senza soffermarsi adeguatamente, però, sul fatto che l'attività in questione risulta essere, sostanzialmente, il *core business* aziendale: per tale via, entra allora in conflitto con il principio di cui alla summenzionata circolare n. 1/2004. La problematica non è di poco conto, in considerazione della diffusione del modello di esternalizzazione dei servizi non necessari: gli operatori economici si concentrano sul *core business* (che può consistere nella creazione e sviluppo di un prodotto, nella concessione di crediti o finanziamenti) mentre vengono affidate ad altri soggetti, specializzati, le ulteriori fasi o servizi (per l'appunto: servizi di sollecito telefonico volto al recupero crediti, pubblicizzazione del prodotto per mezzo di campagne di telemarketing, servizi di assistenza post-vendita, ecc.).

Ecco il motivo per cui la semplice circostanza a mente della quale l'attività svolta dal collaboratore a progetto coincide o tende a sovrapporsi con l'oggetto sociale della committente non pare poter assurgere a requisito scriminante circa il legittimo utilizzo della suddetta tipologia contrattuale. In definitiva, specie con riferimento ai settori oggetto di disamina da parte della circolare (ma la considerazione può essere estesa a tutti gli operatori economici che, pur non svolgendo attività di *call center*, sono specializzati nello svolgimento di servizi per conto terzi), l'imprenditore organizza la propria attività e decide il modello organizzativo da utilizzare per il raggiungimento degli obiettivi che si prefigge, talché appare difficile comprendere il motivo per il quale, relativamente allo svolgimento dell'attività principale o anche di una attività meramente accessoria, risulterebbe preclusa l'utilizzazione, per così dire, di una struttura flessibile con impiego, tra l'altro, di collaboratori invece che di lavoratori subordinati. In altri termini, non si comprende il motivo per il quale l'attività svolta per mezzo di collaboratori a progetto diverrebbe illegittima per il solo fatto di essere anche attività svolta in via principale o accessoria da parte committente. Per tale via, la libertà di scelta dell'imprenditore in ordine al modello organizzativo da utilizzare verrebbe limitata per mezzo di un elemento esterno al rapporto ed affatto incidente sullo stesso, cosa che non varrebbe nelle ipotesi di svolgimento di attività meramente correlate a quella principale o accessoria.

Inoltre, le realtà aziendali sopra brevemente descritte si trovano ad operare in una situazione assai più complessa rispetto a quella rappresentata all'interno della circolare.

Infatti, i rapporti a monte tra società che offrono i servizi in *outsourcing* e relative mandanti talvolta sono a tempo indeterminato, ma, quant'anche siano a tempo determinato, non prevedono comunque alcuna garanzia di affidamenti minimi garantiti. Di fatto, le mandanti predispongono infatti meri accordi-quadro (disciplinanti le modalità di svolgimento del servizio ed il compenso spettante al fornitore dello stesso) e li sottopongono per l'accettazione ad una pluralità di appaltatori, riservandosi poi, successivamente, di decidere, di volta in volta, a quale di questi affidarsi per lo svolgimento del servizio. In tali casi, dunque, appare certamente difficile riuscire ad operare per mezzo di una struttura statica, in considerazione del fatto che la mandante, da un momento all'altro, potrebbe terminare gli affidamenti o aumentarli di numero, in una dinamica del tutto diversa dai rapporti cliente/fornitore che conosceva il sistema fordista (e che andavano al di là della mera – o quasi – considerazione del costo di un servizio/prodotto, privilegiando altri parametri quali qualità, affidabilità, ecc.).

Peraltro, gli affidamenti il più delle volte prevedono periodi di lavorazione piuttosto brevi (della durata orientativa di 30 giorni) e, pertanto, viene da chiedersi quali cautele dovrebbe adottare la committente per rispettare la circolare n. 17/2006. A stretto rigore, ogni affidamento potrebbe infatti rilevare come “specifica campagna”. Appare, però, invero eccessivo richiedere alle parti di stipulare una pluralità di accordi che si succedrebbero in un periodo di tempo risibile (come quello sopra indicato), ai quali dovrebbero precedere e seguire le comunicazioni obbligatorie al centro per l'impiego, con la conseguenza di un appesantimento di ogni elemento inerente alla gestione

amministrativa del rapporto. Ciò è tanto vero che, ovviamente, tale soluzione non risulta essere stata neppure presa in considerazione dagli operatori economici.

Pare allora di potersi affermare come appaia maggiormente coerente con la natura e la strutturazione del “settore” riconoscere alle parti la possibilità di stipulare accordi complessivi di durata (aspetto, questo, che, peraltro, va a vantaggio anche di una seppur minima “sicurezza” di stabilità del collaboratore), ricollegati alla lavorazione per un certo periodo di più lotti di pratiche facenti parte di una unica “campagna” o, meglio, di specifiche campagne predeterminate all’interno del documento contrattuale. Tali pattuizioni, ovviamente, dovrebbero poi trovare opportuna conferma nelle modalità concrete di svolgimento del rapporto, e la committente dovrebbe attenersi al progetto/programma delineato nel documento contrattuale, al contempo garantendo al collaboratore la possibilità di svolgere la prestazione autodeterminando i propri ritmi lavorativi.

***Gabriele Bubola***

Assegnista di ricerca

Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia