

Pubblicazione *on line* della collana ADAPT

Newsletter in Edizione speciale N. 53 del 26 ottobre 2006

Registrazione n. 1609, 11 novembre 2001, Tribunale di Modena

## In evidenza

All'interno le opinioni sul lavoro nei *call center* di **Umberto Costamagna**, **Maurizio Sacconi** e **Tiziano Treu**

Senato della Repubblica Interventi 24<sup>a</sup> seduta in tema di lavoro e previdenza sociale

## Per saperne di più

Per approfondimenti e percorsi di lettura si veda la nuova voce **Call center** in **Indice A-Z** al sito Adapt/Centro Studi Internazionali e Comparati "Marco Biagi".

Pubblicate le novità:

Avviso comune fra Confindustria, Cgil, Cisl, Uil per la corretta attuazione delle istruzioni fornite dal Ministero del Lavoro con la circolare n. 17 del 14 giugno 2006 con specifico riferimento ai *call center*

**è lavoro**

inserto di **Avvenire**

In collaborazione con il Centro Studi Internazionali e Comparati "Marco Biagi" (vedi a pag. 2 dell'inserto) coordinato da Francesco Riccardi [f.riccardi@avvenire.it](mailto:f.riccardi@avvenire.it)

## Call center: un dibattito aperto

*Dossier a cura di Simona Lombardi e Francesco Riccardi*

### Collaboratori. Regularizzare preoccupa se si usa la Biagi

di Michele Tiraboschi (in *è lavoro*, del 25 ottobre 2006, pag. 1)

**C**all center senza tregua. Dopo una estate di passione, culminata con l'incursione di alcuni ispettori d'assalto nel *call center* di Atesia, non è bastato un recente "avviso comune" sindacati - imprenditori per chiudere una stagione di violente polemiche. Cgil, Cisl, Uil e Confindustria hanno infatti firmato, lo scorso 4 ottobre, un importante

accordo sindacale che intende dettare le regole di utilizzo dei rapporti di collaborazione nel settore. Alla soddisfazione del ministro del lavoro Cesare Damiano, alla cui presenza è stata raggiunta l'intesa, non ha tuttavia fatto seguito una convinta e unanime adesione.

L'accordo è stato anzi immediatamente sconfessato da Rosa Rinaldi, con una posizione critica per

certi versi sorprendente visto che si tratta di un Sottosegretario dello stesso Ministero.

A seguire è stata poi l'ala più dura e massimalista della Cgil a chiedere di stracciare l'intesa appena raggiunta.

Sul piano tecnico la motivazione di tanta agitazione è chiara proprio in quanto esprime una posizione estrema che non

(Continua a pag. 2)

### Call center Risposta confusa

di Alessandro Corvino (in *è lavoro*, del 25 ottobre 2006, pag. 2)

**A**ncora polemiche sui *call center*. Raggiunto l'accordo fra le parti sociali con l'avviso comune siglato da Confindustria, Cgil, Cisl e Uil lo scorso 4 ottobre alla presenza dello stesso Ministro del Lavoro, ora la battaglia si sposta in Parlamento, ove dovrà essere discussa una norma della Finanziaria che recepisce, ed estende, tale accordo.

Ma il vero terreno di scontro non è il mondo dei *call center* in sé: esso rappresenta, evidentemente, solo un campo di battaglia, forse il primo concreto banco di prova della riforma delle collaborazioni coordinate e continuative operata dalla legge Biagi, su cui si gioca la vera partita. La riforma ha affrontato, come noto, la questione delle collaborazioni coordi-

nate e continuative – nella gran maggioranza dei casi, pur sotto gli occhi di tutti, fasulle perché applicate a rapporti di lavoro dipendente – imponendo precisi limiti alla stipula dei contratti di co.co.co.

La legge ha stabilito infatti che, a conferma della effettiva autonomia della prestazione, gestita dal prestatore di lavoro escluso

(Continua a pag. 3)

Coordinatore di redazione **Marina Bettoni**: [bettoni.marina@unimore.it](mailto:bettoni.marina@unimore.it)

Tutti i numeri del Bollettino sono disponibili sul sito <http://www.csmb.unimo.it>  
Per l'invio di materiali da pubblicare e per la collaborazione con il bollettino: [csmb@unimo.it](mailto:csmb@unimo.it)

(Continua da pag. 1)

dà spazio a possibili mediazioni. Per una parte del movimento sindacale il lavoro nei call center è tutto precariato e sfruttamento.

Non sarebbe pertanto possibile immaginare, come invece prospetta l'accordo sulla scia di un precedente circolare ministeriale, una

gestione flessibile del lavoro nel settore dei *call center* né, tantomeno, avviare percorsi gradualmente e condivisi di regolarizzazione e lotta all'abuso delle collaborazioni coordinate e continuative.

L'unica soluzione praticabile, secondo loro, è l'immediata conversione di tutti questi rapporti in contratti di lavoro dipendente a tempo indeterminato.

Senza preoccuparsi, invero, se un provvedimento così drastico, per quanto discutibile nei suoi fondamenti giuridici, possa essere anche socialmente praticabile.

La vera ragione per cui anche questo accordo è oggetto di radicali contestazioni è tuttavia un'altra. Al di là delle soluzioni tecniche pro-

spettate, quello che non piace dell'accordo è che pone come fondamento del processo di progressiva bonifica del settore la tanto contestata legge Biagi.

Nessuno lo dice apertamente.

Ma è evidente che ciò che più agita l'anima più ideologicizzata di una parte del movimento

sindacale è una sostanziale legittimazione del progetto riformista di Marco Biagi.

Perché, firmando questo accordo, tutte le sigle sindacali, Cgil compresa, individuano nella legge Biagi un valido strumento di contrasto al lavoro irregolare e agli abusi tanto diffusi nel settore.

Disorientati dalla ennesima polemica politico-sindacale pochi si sono invero soffermati sugli aspetti più paradossali di un accordo che vede gli attori sociali complessivamente incapaci di gestire e accompagnare i nuovi modelli di organizzazione del lavoro. Tutta l'intesa si regge infatti su un unico presupposto,

evidente quanto sottaciuto, e cioè che sia lo Stato a pagare i costi delle regolarizzazioni.

Un vero e proprio condono previdenziale ammesso addirittura a ispezione in corso e che, dunque, inesorabilmente legittimerà gli ispettori ad incrementare le contestazioni e il relativo contenzioso legale.

Siamo davvero ben lontani dalla ricerca, auspicata dalla legge Biagi, di un equilibrio più avanzato tra istanze di tutela dei lavoratori ed esigenze di competitività delle imprese.

Anche se non si può negare il peso di una intesa unitaria Cgil, Cisl, Uil

che, dopo anni di polemiche ideologiche, conferma la bontà della legge Biagi a fornire risposte pragmatiche ai gravi problemi del

nostro mercato del lavoro.

**Cgil Cisl Uil  
concordi  
sugli strumenti  
della Biagi**

**Verso  
una gestione flessibile  
del settore**

*Michele Tiraboschi*

Direttore Centro Studi Internazionali e Comparati "Marco Biagi"  
[tiraboschi@unimore.it](mailto:tiraboschi@unimore.it)

## Diritto delle Relazioni Industriali

Si segnala che le sentenze dei tribunali di merito in materia di lavoro a progetto, tutte pubblicate in *Indice A-Z*, voce *Lavoro a progetto*, sono state oggetto di specifico commento in **Diritto delle Relazioni Industriali**, nell' **Osservatorio di giurisprudenza italiana**.

Si segnala, in particolare, il fascicolo n. 2/2006 con i commenti di M. Tiraboschi, *Lavoro a progetto e regime sanzionatorio: una ulteriore conferma della impostazione accolta nella circolare ministeriale 8 gennaio 2004, n. 1*, C. Fossati, S. Passerini, *Ancora sul contratto di lavoro a progetto* e di C. Ogriseg, *Conversione del contratto di collaborazione e accertamento giudiziale*.

*Si ricorda che i Soci Adapt e gli Abbonati al Bollettino Adapt hanno diritto al 10% di sconto sul costo annuale dell'abbonamento alla Rivista.*

(Continua da pag. 1)

sivamente in funzione del risultato, la collaborazione debba essere riconducibile ad uno o più progetti specifici, in maniera tale che, proprio perché correlata al progetto, essa abbia anche una durata delimitata: da qui il nome di "contratto a progetto", (co.co.pro.).

Dopo aver fornito primi orientamenti interpretativi nel gennaio 2004, il ministero del Lavoro è poi tornato sul tema con una circolare, la n. 17/2006, a lungo rimasta sul tavolo del Ministro Maroni e poi firmata lo scorso giugno dall'attuale Ministro Damiano, in considerazione della sentita necessità di fornire più specifiche istruzioni su alcune singole tipologie di attività.

Sicché, anche per via di una certa pressione sul mondo dei *call center*, spesso dipinti come una sorta di riproposizione in chiave attuale del lavoro in fabbrica di un tempo, il Ministero ha incentrato la propria attenzione su tale settore, pur affermando l'opportunità di fornire, con ulteriori futuri provvedimenti, indicazioni relativamente ad altre tipologie per le quali l'applicazione della normativa sulle co.co.pro. ha parimenti presentato profili problematici: un primo test, dunque, destinato ad essere riproposto in altri ambiti.

Nel merito, resistendo alle pressioni di chi – in un'ottica punitiva – richiedeva di ricondurre tutto il lavoro nei *call center* al lavoro dipendente, la circolare ha posto un sensato spartiacque in funzione del tipo di attività svolta. Un progetto, può infatti essere individuato anche nell'ambito delle attività telefoniche offerte dai *call center*, ma solo con riferimento a specifiche e singole campagne *out bound*, nell'ambito delle quali il compito assegnato al collaboratore è quello di attivarsi nel contattare, per un arco di tempo, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo committente (è il caso, ad esempio, delle campagne promozionali e/o di vendita di prodotti o

servizi, oppure effettuate per testare la soddisfazione della clientela, etc.): in tali casi è possibile prevedere che l'operatore telefonico assuma l'obbligo di eseguire uno specifico risultato, determinato nei suoi contenuti qualificanti entro un termine prestabilito e con possibilità di autodeterminare il ritmo

di lavoro (la circolare stabilisce alcuni indici idonei a confermare la genuinità del progetto: l'individuazione del singolo committente finale cui è riconducibile la campagna e

la durata di essa; la specificazione del singolo tipo di attività richiesta al collaboratore; la definizione della concreta tipologia di prodotti o servizi e della tipologia di clientela da contattare).

Viceversa, nell'attività *in bound*, che consiste nel rispondere alle chiamate dell'utenza, l'operatore non gestisce la propria attività, né può in alcun modo pianificarla autonomamente, limitandosi a mettere a disposizione del datore di lavoro le proprie energie psicofisiche per un dato periodo di tempo: qui non è quindi ipotizzabile il lavoro a progetto.

Forse il rispetto di elementari, ancorché non scritte, regole di lealtà, oltre che un certo senso pratico, avrebbe consigliato di accordare alle imprese un periodo di assestamento alle nuove prescrizioni. Altri hanno invece salutato con favore il *blitz*, già nel mese di agosto, degli ispettori ministeriali, che hanno sanzionato, con tempestività mai vista, il più grande *call center* italiano, Atesia, rilevando la presenza di 3.200 operatori assunti con contratto di co.co.pro. non corrispondente ai caratteri descritti dalla circolare; un intervento in *tackle* anche sulle trattative avviate con i sindacati onde accompagnare, con percorsi concertati, la regolarizzazione dei rapporti di lavoro in maniera graduale.

La trattativa sindacale ha poi portato all'avviso comune del 4 ottobre ove le parti sociali, con la supervisione ministeriale, hanno concordato di attivare, con accordi sindacali, percorsi di trasformazione dei rapporti di collaborazione in

lavoro dipendente per le attività *in bound*, mediante procedure conciliative, che portassero ad assunzioni effettuate con gradualità nel corso di un anno.

Per le attività *out bound*, invece, secondo l'avviso comune sarà consentito *tout court* il lavoro a progetto, banalizzando il più articolato ragionamento della circolare ministeriale che, per confermare la autenticità della prestazione, richiedeva invece meticolose prove.

Da ultimo, anche nel disegno di legge sulla finanziaria è stata introdotta una norma con la quale, generalizzando il problema anche ad eventuali altri settori, si prevede che entro il 30 aprile 2007, si potranno stipulare accordi aziendali con le organizzazioni sindacali per promuovere la trasformazione dei rapporti di co.co.pro. mediante la stipula di contratti di lavoro subordinato. In tali casi l'azienda si impegna a versare all'Inps una parte dei contributi che avrebbe dovuto versare se il rapporto fosse stato regolarizzato sin dalla sua origine, chiudendo ogni possibile contenzioso.

Una sorta di condono, dunque, per tutte le co.co.co. fasulle, con il quale però si scarica sul bilancio dello Stato il costo della regolarizzazione dei rapporti. La spesa prevista per l'erario è di 600 milioni di euro.

Alessandro Corvino

Avvocato, Studio Legale in Milano  
corvino.alessandro@unimore.it

## Il dibattito sui call center

Per approfondimenti  
vedi in [www.csmb.unimo.it](http://www.csmb.unimo.it)  
sezione Newsletters

### La regolamentazione del lavoro nei call center

Bollettino speciale giugno  
2006 n. 31

### Il dibattito sui call center

Dossier n. 42

## LE INTERVISTE

da **È** lavoro del 25 ottobre 2006

### Intervista a Tiziano Treu Prima tappa anti-precarietà

di Francesco Riccardi (in *È lavoro* 25 ottobre 2006, pag. 2)

«E' una tappa di un percorso graduale verso la regolarizzazione e una maggiore tutela dei lavoratori».

**Tiziano Treu, presidente della commissione Lavoro del Senato, più volte ministro e fra gli ispiratori del programma dell'Unione**, commenta così gli ultimi provvedimenti contenuti nella Finanziaria e l'avviso comune formulato dalle parti sociali sui *call center*.

**Provvedimenti e accordi criticati anche da sinistra per l'eccessiva "timidezza".**

**Rifondazione e parte del sindacato rivendicano una regolarizzazione immediata e più ampia dei lavoratori...**

Si tratta invece di scelte graduali e coerenti. Non si può pretendere che, da un giorno all'altro, tutti i collaboratori dei *call center* vengano assunti: le aziende chiuderebbero. La sanatoria contenuta in Finanziaria è solo una tappa intermedia di un percorso più lungo. Per ora con la circolare del ministro Damiano abbiamo introdotto un primo discrimine tra attività *in bound*, che potranno svolgere solo i dipendenti, e attività *out bound*, per le quali sono ammesse le collaborazioni a progetto. Attraverso la Finanziaria e l'avviso comune si sana il pregresso. Per il futuro occorrerà esaminare meglio i reali margini di autonomia dei collaboratori e proseguire sulla strada intrapresa della parificazione dei diversi costi del lavoro, per scoraggiare l'utilizzo improprio delle collaborazioni.

**Sia la circolare sia l'avviso comune fanno esplicito riferimento alla legge Biagi come leva per fare chiarezza nel settore, anche per questo**

**una parte della sinistra fatica ad accettarli?**

Certo, non nego che questo percorso sia cominciato proprio con la legge Biagi. L'introduzione dei contratti a progetto ha delimitato nettamente l'utilizzo delle collaborazioni che – lo ammetto anche facendo una certa autocritica - stavano letteralmente esplodendo. E che ancora adesso pesano in maniera abnorme nella Pubblica amministrazione. Nella Funzione pubblica dobbiamo da un lato procedere a una consistente regolarizzazione, ma dall'altro stare attenti, perché non tutti i collaboratori hanno i requisiti richiesti dai concorsi di ammissione e i precedenti contratti non possono essere un modo per aggirare le selezioni.

**Torniamo alla Finanziaria, l'opposizione critica il ricorso allo strumento del condono, da voi così stigmatizzato in passato.**

Definirlo "condono" è un po' deformante: è un aiuto alla regolarizzazione. Possibile, inoltre, solo dopo un accordo con il sindacato a livello aziendale.

**Ecco, proprio gli accordi aziendali rischiano di creare discriminazioni tra impresa e impresa con criteri diversi di classificazione del lavoro parasubordinato. Inoltre, l'avviso comune prevede che i lavoratori paghino una parte dei contributi per la loro regolarizzazione: non è una contraddizione?**

Gli accordi aziendali non potranno differire molto rispetto ai criteri individuati nelle leggi, nella circolare e nell'avviso comune. Quanto al pagamento parzialmente a carico dei lavoratori, non mi stupisce: i contributi sono sempre ripartiti tra datore e lavoratore. Comunque in Finanziaria è previsto un fondo proprio per agevolare questi versamenti.

### Intervista a Maurizio Sacconi Un'intesa deludente

di Francesco Riccardi (in *È lavoro* 25 ottobre 2006, pag. 2)

«Delusione per l'avviso comune e perplessità sul provvedimento inserito in Finanziaria».

**Maurizio Sacconi, sottosegretario al Welfare nel governo di centrodestra e ora senatore e responsabile giuridico di Forza Italia**, parla così delle ultime novità per i lavoratori dei *call center*.

**Perché si dice deluso? Una volta tanto le parti sociali trovano un'intesa e procedono insieme...**

Perché le parti sociali in questa intesa abdicano al loro ruolo. La finalità di un avviso comune dovrebbe

essere quella di implementare, completare, chiarire meglio i criteri che contraddistinguono le varie mansioni e quindi i diversi inquadramenti tra collaborazioni e lavoro dipendente. La legge o le circolari per loro natura sono rigide e generali, alle parti sta invece l'analisi nel concreto dell'attività.

**Ma questo non si può ottenere proprio con le intese aziendali alle quali l'avviso comune rimanda? Che cosa non condivide di questo percorso?**

Gli accordi aziendali non hanno la forza di un'intesa

interconfederale. Mi sembra che tutto si risolva in una sanatoria del passato, caricando buona parte dei costi sullo Stato, attraverso la richiesta di ammortizzatori sociali. E poi c'è addirittura un condono previdenziale e penale per chi ha operato contro la legge.

### **Beh, non è certo il primo condono... il centrodestra ne ha approvati parecchi...**

Chiarisco: non sono pregiudizialmente contrario agli strumenti di graduale riemersione, anzi. A due condizioni, però.

La prima che si abbia il coraggio di chiamarli con il loro nome: condoni sono e come condoni vanno identificati. La seconda è che sia trasparente la finalità. Non vorrei infatti che l'atteggiamento diverso dipendesse dalla natura dell'imprenditore; che il governo fosse pragmatico, flessibile con gli "amici" e invece rigido, ideologico con i "nemici".

**Eppure il centrodestra può vantare un risultato importante: sia la circolare Damiano sia l'avviso delle parti sociali (firmato anche dalla Cgil) utilizzano come leva per la regolarizzazione quella**

### **stessa legge Biagi, finora accusata di favorire la precarietà.**

Sì, questo è un motivo di soddisfazione. Era già accaduto, ad esempio, per l'accordo firmato dal sindaco Cofferati per i collaboratori del Comune di Bologna. Emerge finalmente la verità, si sente parlare di "eccesso di tutela" garantita dalla legge Biagi. Il nodo, però, dopo la circolare del ministro Damiano e i risultati delle ispezioni è rimasto intricato. L'avviso comune, anziché scioglierlo, ha aggravato i problemi interpretativi.

### **E qual è il rischio che intravede?**

Purtroppo siamo in una fase delicata, esiste un rischio oggettivo di trasferimento di attività di *call center* all'estero, verso Paesi con più basso costo del lavoro. Perciò era importante che imprenditori e sindacati facessero davvero chiarezza, identificando quelle particolari attività che – ancorché coordinate – possono essere svolte con un sufficiente grado di autonomia, tale da giustificare un rapporto di lavoro non subordinato. Anche perché una parte stessa dei lavoratori non intende essere assunta a tempo pieno, ma preferisce un rapporto più flessibile.

## **Intervista a Umberto Costamagna Assocontact: regole necessarie per il settore Da gennaio al via accordi e assunzioni**

*di Stefania Olivieri (in èlavoro 25 ottobre 2006, pag. 2)*

«O questo settore si stabilizza, anche professionalmente, o muore. Il sistema di regole definito dalla circolare del ministro Damiano e l'avviso comune siglato con i sindacati sono i primi passi importanti in questa direzione».

Non ha dubbi **Umberto Costamagna, patron della Call&Call e presidente di Assocontact**, l'associazione nazionale di contact center in outsourcing che da luglio 2005 riunisce le 130 imprese del settore: per il mercato italiano dei *call center* si è finalmente aperta una fase nuova che darà più garanzie ai lavoratori ma anche alle aziende.

«In questi ultimi anni, in assenza di regole, il mercato è impazzito e ha preso la strada delle gare al massimo ribasso, impostate su un prezzo di 8 euro all'ora per il servizio, contro i 16 euro di paga oraria dell'operatore – spiega Costamagna –. Lo conferma anche uno studio recente: dal 2002 i prezzi del servizio sono scesi di 14 punti percentuali, mentre il costo del personale è aumentato di 10 punti. In questo mercato "sregolato" sono prosperati i "cantinari", le impre-

se che pagano in nero, drogano il sistema e danneggiano il settore»

### **Ben vengano le regole, dunque, ma perché aspettare gli ispettori del ministero per stabilizzare i contratti e normalizzare il settore?**

Per quanto mi riguarda, ho il 30% di assunti già dal 2002. Ormai molti degli imprenditori del terziario avanzato hanno capito che il nostro obiettivo dev'essere aumentare la professionalità degli operatori, abbassare il turnover per aumentare la qualità del servizio e soprattutto fermare questa sfrenata concorrenza al ribasso. La commissione lavoro di Assocontact già nell'ottobre 2005 aveva chiesto un incontro all'ex ministro del Lavoro per definire un sistema di regole valide per tutti.

### **Quindi non era poi così fondato l'allarme "se ci obbligate ad assumere chiudiamo"?**

No, l'allarme è vero. I *call center* non possono essere obbligati ad assumere rigidamente, ma è altrettanto vero che le aziende soffrono un mercato senza rego-

**èlavoro**

### **Inserto di Avvenire**

I valori, le sfide e le incertezze di un mondo in forte trasformazione.

In uscita **ogni mercoledì**, tutto dedicato al lavoro.

All'inserto collabora anche Adapt - Centro Studi Internazionali e Comparati "Marco Biagi", Università di Modena e Reggio Emilia.

le: la maggior parte, negli ultimi quattro anni, non ha prodotto utili. Certo però la stabilizzazione dei contratti deve essere accompagnata da adeguate misure di flessibilità degli orari e delle mansioni.

### **Out bound, in bound, anche l'avviso comune rimane vago sui casi di stabilizzazione...**

Già la circolare di Damiano aveva chiarito bene che *in bound* è la gestione del servizio clienti, e che *out bound* sono le attività come le campagne promozionali o le ricerche di mercato, su progetti limitati nel tempo. La nostra posizione è che lo zoccolo duro degli *in bound* sarà assunto, ma resta il problema della gestione dei picchi, per cui dovremo avere la possibilità di chiedere a un collaboratore che fa *out bound* di svolgere anche brevi attività di *in bound*, rispondendo alle chiamate dei clienti raggiunti dalle offerte commerciali.

**Quanti co.co.pro. saranno effettivamente as-**

### **sunti a tempo indeterminato?**

Noi stimiamo 15-20mila nuove assunzioni, che porteranno al 50% la percentuale di collaborazioni e contratti stabili del settore. Il tutto con un costo complessivo stimato pari a 200 milioni di euro: un impegno importante per un settore che fattura tra i 600 e i 900 milioni di euro l'anno. Sarà faticoso, soprattutto per le aziende piccole, ma è un passaggio obbligato.

### **Entro il 30 aprile gli accordi aziendali, da lì entro un anno le assunzioni, certo l'effetto non sarà immediato...**

Dipenderà dalle singole aziende decidere quando e come stabilizzare i contratti. Una volta che il mercato capirà l'importanza di investire sulla professionalità delle risorse umane e la qualità del servizio, sarà nell'interesse delle aziende accelerare questo processo. Varata la Finanziaria, comunque, già da gennaio le società potrebbero fare accordi coi sindacati.

## **Senato della Repubblica – Interventi 24ª seduta in tema di lavoro e previdenza sociale**

LAVORO, PREVIDENZA SOCIALE(11ª)  
GIOVEDÌ 12 OTTOBRE 2006  
24ª Seduta

Presidenza del Presidente  
TREU

Interviene il sottosegretario di Stato per il lavoro e per la previdenza sociale Montagnino.  
La seduta inizia alle ore 8,45.  
AFFARE ASSEGNATO

Sulla situazione dei lavoratori delle aziende che gestiscono i call center, con particolare riferimento alle tipologie contrattuali adottate, anche in relazione agli esiti dell'attività di vigilanza svolta in questi ambiti dal Servizio ispettivo del Ministero del lavoro e della previdenza sociale.

(Seguito dell'esame, ai sensi dell'articolo 50, comma 2, del Regolamento, e rinvio)

Riprende l'esame sospeso nella seduta antimeridiana del 27 settembre scorso.

Il presidente TREU ricorda che successivamente all'avvio della discussione in Commissione sulla situazione dei lavoratori dei call center è intervenuto un avviso comune in materia, siglato dalle parti sociali il 4 ottobre. Dà quindi la parola al rappresentante del Governo, per l'illustrazione dei contenuti di tale intesa.

Il sottosegretario MONTAGNINO ricorda preliminarmente che già in una precedente seduta il sottosegretario Rinaldi aveva informato la Commissione sul confronto allora in corso tra le parti sociali per la messa a punto di un avviso comune orientato verso il perseguimento di obiettivi che risultano in larga misura coerenti con quelli indicati nel dispositivo dello schema di risoluzione (pubblicato in allegato al resoconto sommario della seduta antimeridiana della Commissione in data 27 settembre 2006) di cui è primo firmatario il senatore Sacconi. L'accordo, siglato tra la Confindustria, la CGIL, la CISL e la UIL, ha per oggetto l'attuazione delle istruzioni fornite dal Ministero del lavoro mediante la circolare n. 17 del 14 giugno 2006, con specifico riferimento ai lavoratori dei call center. Le parti firmatarie hanno assunto come presupposto delle procedure da attivare per il corretto ricorso al rapporto di collaborazione a progetto nelle aziende interessate, l'adozione, nel disegno di legge finanziaria per il 2007, di uno specifico intervento legislativo volto a consentire, nei casi in cui un collaboratore sia interessato da percorsi di trasformazione del rapporto che contemplino la successiva assunzione nell'ambito di specifici accordi aziendali, il versamento di una contribuzione aggiuntiva a quella già versata dall'azienda, in parte a carico dell'azienda stessa, da accreditare sulla posizione individuale già attivata presso la gestione separata dell'INPS. La disposizione cui l'accordo fa riferimento - precisa il rappresentante del Governo - figura all'articolo 178 del disegno di legge finanziaria per il 2007, attualmente all'esame della Camera dei deputati. Le parti hanno altresì convenuto di demandare a suc-

**Bollettino Adapt - Centro Studi Internazionali e Comparati "Marco Biagi"**

Al sito [www.csmb.unimo.it](http://www.csmb.unimo.it), sezione Newsletters, è possibile consultare l'archivio storico dei Bollettini Adapt, attivo dal gennaio 2004.

cessivi provvedimenti in materia di disciplina della totalizzazione e della ricongiunzione dei diversi periodi contributivi il completamento delle misure previdenziali già previsti nella citata disposizione del disegno di legge finanziaria, mentre hanno rinviato ad accordi aziendali l'avvio dei percorsi di trasformazione dei rapporti di collaborazione, in coerenza con le esigenze organizzative e produttive dell'impresa, prevedendo, tra l'altro, che in tali intese il ricorso al lavoro a progetto sia consentito, secondo le indicazioni della citata circolare ministeriale, per le attività di outbound, e che l'individuazione delle collaborazioni oggetto di trasformazione riguardi le attività di inbound svolte in via temporaneamente prevalente. Gli accordi aziendali dovranno altresì definire i tempi entro i quali gli interessati formalizzeranno, in sede di conciliazione, l'accettazione della proposta di assunzione in un quadro transattivo che definisca ogni reciproca pretesa relativa ai periodi di collaborazione.

In conclusione, il rappresentante del Governo ribadisce che i punti essenziali dell'avviso comune, da lui richiamati, recepiscono in larga misura le indicazioni dello schema di risoluzione presentato dal senatore Sacconi e da altri senatori: sotto questo profilo, tale atto deve pertanto ritenersi ormai superato.

Il senatore SACCONI (FI) non condivide la valutazione da ultimo espressa dal Sottosegretario, poiché, a suo parere, l'avviso comune non costituisce un superamento delle proposte contenute nello schema di risoluzione di cui è primo firmatario. Tale documento, infatti, affidava al diretto confronto tra le parti sociali il compito di individuare le forme contrattuali coerenti con la natura delle diverse prestazioni effettuate nei call center e tali da garantire adeguate tutele per i lavoratori, oltre alla competitività delle imprese. La conclusione delle attività ispettive presso alcune di queste aziende, con l'assunto della trasformazione di tutti i rapporti di collaborazione in rapporti di lavoro subordinato, ha dimostrato l'inadeguatezza della citata circolare ministeriale n. 17, in particolare per quanto attiene all'individuazione e all'articolazione di tipologie contrattuali funzionali alle prestazioni e coerenti con esse. Pertanto, l'accordo tra le parti sociali avrebbe dovuto andare oltre le carenze della circolare, e tentare di individuare puntualmente le prestazioni riconducibili alle collaborazioni a progetto, specialmente per quanto attiene alle attività di outbound. L'adattamento reciproco delle esigenze aziendali e dei dipendenti o collaboratori rientra infatti nella sfera di competenza delle organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro. L'avviso comune illustrato dal sottosegretario Montagnino si limita a scaricare sul bilancio dello Stato gli oneri derivanti dall'intesa: regolando le situazioni pregresse ed assumendo come presupposto la già ricordata disposizione contenuta nel disegno di legge finanziaria, esso si configura come un vero e proprio condono penale e previdenziale. Si tratta di un passo molto grave, che fu da taluni sollecitato anche nella passata legislatura, ma che il Governo allora in carica non volle compiere.

Il dispositivo dello schema di risoluzione - prosegue il senatore Sacconi - non è soddisfatto neanche per la parte dell'avviso comune che fa riferimento agli accordi aziendali, poiché questi ultimi non possono as-

sumersi l'onere di determinare la modulazione della transizione dalle collaborazioni al lavoro subordinato. Si tratta di una materia che dovrebbe essere definita con accordi interconfederali, mentre a livello decentrato è possibile definire le modalità con cui individuare le prestazioni suscettibili di rientrare nell'ambito di applicazione delle intese. Si può parlare di superamento dello schema di risoluzione solo in quanto si deve prendere atto della intenzione delle parti sociali di eludere il tema delle modalità concrete con cui il decreto legislativo n. 276 del 2003 si applica alle specifiche condizioni dei lavoratori. In realtà, la riforma del mercato del lavoro varata nella passata legislatura ha generato frizioni che derivano forse da eccessi, ma certamente non da carenze di tutela nei confronti dei prestatori. Risulta spazzata via, per questo aspetto, la retorica sulla precarizzazione che sarebbe stata veicolata dalla nuova disciplina delle collaborazioni a progetto. Quest'ultima ha invece rappresentato un salto di qualità rispetto alla legislazione previgente, che ha incoraggiato gli abusi, senza fornire alcuna tutela effettiva. Proprio il caso dei lavoratori dei call center dimostra che l'attuale normativa è più garantista e rigorosa, e c'è da augurarsi, anche per il futuro, che essa venga applicata con equità e in modo imparziale.

Con tali precisazioni, e sulla base delle considerazioni da ultimo svolte, il senatore Sacconi, anche a nome degli altri proponenti, dichiara di ritirare lo schema di risoluzione da lui illustrato nella seduta del 27 settembre.

Il senatore DI SIENA (Ulivo) rileva che la netta contrarietà manifestata nella passata legislatura dalle forze politiche di centro-sinistra nei confronti dei contenuti della legge n. 30 del 2003 non è stata mai disgiunta dal riconoscimento dell'esigenza di affrontare i problemi derivanti dalla diffusione dei rapporti di collaborazione coordinata e continuativa. Con la citata legge n. 30 si è ritenuto di risolvere la questione riconducendo il lavoro cosiddetto parasubordinato nell'ambito del lavoro autonomo, attraverso l'istituto della collaborazione coordinata a progetto, che, però, per sua stessa natura, è priva delle tutele proprie del lavoro dipendente.

Lo schema di risoluzione presentato dal senatore Sacconi è volto essenzialmente a definire l'area e l'ambito applicativo del contratto di lavoro a progetto nel settore dei call center, ma non coglie il nucleo essenziale delle problematiche inerenti alla generalità del lavoro atipico, meritevoli, invece, di un ulteriore approfondimento, come da ultimo ha opportunamente messo in rilievo la CGIL, che pure è una delle parti firmatarie dell'accordo.

In tale contesto, risulta senz'altro condivisibile l'orientamento dell'Esecutivo, che responsabilmente si è posto il problema della gradualità dei processi di riorganizzazione delle aziende che gestiscono i call center - come è avvenuto in passato anche in altre situazioni simili a quella di cui trattasi - ma le soluzioni individuate per i lavoratori devono essere ulteriormente articolate, poiché non sembra sufficiente per distinguere il lavoro subordinato dalle collaborazioni a progetto il solo criterio incentrato sulla caratterizzazione outbound o inbound delle prestazioni.

Non è comunque condivisibile il rilievo del senatore

Sacconi circa il coinvolgimento dello Stato operato dall'avviso comune, atteso che tale strumento, anche in considerazione della materia disciplinata, presuppone un'interlocuzione delle parti con i pubblici poteri.

Il senatore TURIGLIATTO (RC-SE), pur riconoscendo che la regolarizzazione di tutti i contratti atipici senza un processo graduale potrebbe avere un impatto negativo sull'equilibrio finanziario delle aziende interessate, rileva tuttavia che l'utilizzo indebito dei contratti di collaborazione a progetto da parte di queste ultime ha comportato in passato il conseguimento di un surplus di profitto: di conseguenza, i datori di lavoro dovrebbero ora assumere integralmente gli oneri finanziari derivanti dall'attuazione del processo di stabilizzazione dei lavoratori precedentemente impegnati in rapporti coordinati a progetto, senza trasferire in alcun modo questi costi a carico del bilancio pubblico. Sono peraltro comprensibili le esigenze di mediazione sottese all'avviso comune, ma non è altrettanto accettabile la circostanza per cui la mancata considerazione delle risultanze dell'ispezione ha comportato per i lavoratori interessati la previsione di un accordo transattivo, preliminare ad un percorso di regolarizzazione modulato sulla base degli incongrui strumenti contemplati nella legge n. 30 del 2003. Nel caso di specie, la stabilizzazione dei lavoratori interessati dovrebbe avvenire attraverso le forme del contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato, e non quindi attraverso altri strumenti negoziali, quali ad esempio l'apprendistato.

Va poi evidenziato che la distinzione tra prestazione lavorative inbound e outbound non è idonea, come hanno indirettamente sostenuto anche gli ispettori del Ministero del lavoro, atteso che tale criterio esclude indebitamente i prestatori di lavoro outbound dalla stabilizzazione del rapporto.

Nel sottolineare la posizione assunta dalla CGIL, che ha espresso talune significative preoccupazioni in ordine ai contenuti dell'avviso, l'oratore propone di continuare a trattare in Commissione la questione dibattuta nella seduta odierna, prefigurando in particolare l'opportunità di ascoltare i soggetti interessati.

Dopo che il presidente TREU ha precisato che la discussione sulle tematiche in questione continuerà sicuramente in Commissione, in occasione dell'esame del disegno di legge finanziaria, in cui, come ha ricordato il rappresentante del Governo, è inserita un'apposita disposizione in ordine a tale materia, prende la parola il senatore ROILO (Ulivo), il quale evidenzia preliminarmente che la legge n. 30 del 2003 non sembra avere sortito effetti significativi per quel che concerne le collaborazioni coordinate e continuative, anche nella forma di lavoro a progetto, considerato anche che solo in un ridotto numero di casi tale forma di lavoro atipico è stata trasformata in rapporto di lavoro subordinato.

L'avviso comune illustrato dal sottosegretario Montagnino demanda opportunamente la soluzione dei nodi problematici emersi in ordine al gruppo Atesia alla contrattazione aziendale, e va altresì sottolineato che l'impegno assunto dal Governo per agevolare la positiva conclusione di tale vicenda risulta ampiamente

condivisibile.

Ritiene infine opportuno continuare il dibattito sulla situazione dei lavoratori dei call center, prevedendo anche eventuali audizioni dei soggetti interessati.

Il senatore NOVI (FI), dopo aver sottolineato che l'avviso comune recepisce taluni profili contenuti nella legge n. 30 del 2003 – implicitamente dimostrando che essa appronta un'ideale disciplina di tutela dei prestatori di lavoro - evidenzia tuttavia che nel caso in discussione non può essere condivisa la scelta di procedere ad un vero e proprio condono previdenziale a spese della finanza pubblica.

Peraltro il criterio distintivo enucleato nell'ambito dell'avviso comune tra prestatori di lavoro subordinato e collaboratori coordinati a progetto risulta incongruo anche sotto il profilo dell'equità, ed è suscettibile di introdurre inaccettabili discriminazioni tra prestatori inbound e outbound che operano in uno stesso contesto lavorativo.

Con lo schema di risoluzione di cui egli è uno dei firmatari si voleva sollecitare un serio confronto fra le parti per l'individuazione delle forme contrattuali da applicare nel caso concreto, mentre da parte delle forze politiche del centrosinistra si continua ad oscillare senza costrutto tra un massimalistico rifiuto della riforma del mercato del lavoro varata nella scorsa legislatura, e la minimalistica accettazione dei contenuti di un atto molto discutibile, qual è appunto l'avviso comune oggetto della discussione odierna.

Il senatore ZUCCHERINI (RC-SE), dopo aver sottolineato la rilevanza e l'ampiezza del dibattito che il caso dei lavoratori dei call center ha sollevato nel paese, evidenzia l'opportunità che la Commissione continui la discussione in ordine a tale tematica.

Il senatore TIBALDI (IU-Verdi-Com), dopo aver dichiarato di condividere la proposta testé formulata dal senatore Zuccherini, sottolinea che l'impostazione sottesa all'avviso comune risulta incongrua, contraddicendo in particolare la linea interpretativa adottata dagli ispettori del Ministero del lavoro. Va a tale proposito evidenziato che la distinzione tra prestazioni inbound e outbound risulta nel caso di specie del tutto pretestuosa, poiché comporta l'adozione di alcune regolarizzazioni solo nella fase iniziale, decorsa la quale le aziende interessate si adopereranno per porre tutti i lavoratori nella situazione di outbound, magari mediante un uso mirato delle tecnologie disponibili.

Il presidente TREU fa presente che la proposta del senatore Zuccherini, sostenuta anche in altri interventi, sarà valutata in sede di programmazione dei lavori della Commissione, nella quale saranno assunte le opportune decisioni in proposito.

Il seguito dell'esame è quindi rinviato.

La seduta termina alle ore 9,30.



## Novità editoriali Adapt - Fondazione Marco Biagi

### Le esternalizzazioni dopo la riforma Biagi. Somministrazione, appalto, distacco e trasferimento di azienda

A cura di Michele Tiraboschi

Giuffrè, 2006

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito [www.csmb.unimo.it](http://www.csmb.unimo.it).

---

## Approfondimenti e documentazione

Per ulteriori approfondimenti si veda il sito [www.csmb.unimo.it](http://www.csmb.unimo.it), **Indice A-Z**, voce "Call center", con le ultime novità normative

---

## Rassegna stampa

**22 ottobre 2006 - Il Manifesto** - M. Biggiero - *Call center: stop precarietà*

**12 ottobre 2006 - Corriere della sera** - E. Marro, *Sei in bound, assunzione garantita al call center*

**7 ottobre 2006 - Il Manifesto** - A. Sciotto, *Call center, le ispezioni non vanno annullate*

**5 ottobre 2006 - Italia oggi** - G. Galli, *Call center, pagherà lo stato*

**3 ottobre 2006 - Il Sole24 ore, Finanza e Mercati** - J. Giavi Langosco, *Come riformare call center e agricoltura*

**3 ottobre 2006 - Il Sole24 ore** - M. Rog, *Un censimento per i call center*

**27 settembre 2006 - Il Sole24 ore** - R. Santonoci-to, *Così lavorano i call center degli altri*

**25 settembre 2006 - Il Sole24 ore** - D. Papa, *Il call center non rischia la maxi sanzione Bersani*

**20 settembre 2006 - Il Sole24 ore** - W. Passerini, *I call center, metafora o fabbrica dei precari*

**14 settembre 2006 - Italia Oggi** - D. Circoli, *Call center, piano per l'emersione*

**11 settembre 2006 - La Repubblica, Affari & Finanza** - L. Dell'Olio, *La legge Biagi affronta la battaglia dei call center*

**8 settembre 2006 - La Repubblica** - *Call center di Atesia, ispettori corretti*

---

ASSOCIAZIONE PER GLI STUDI INTERNAZIONALI E COMPARATI  
SUL DIRITTO DEL LAVORO E SULLE RELAZIONI INDUSTRIALI

Direttore

**Michele Tiraboschi**

Redazione

**Carmen Agut Garcia; Francesco Basenghi; Eliana Bellezza; Tiziana Bellinvia; Chiara Bizzarro; William Bromwich; Giuliano Cazzola (senior advisor); Alessandro Corvino; Luigi Degan; Lorenzo Fantini; Laura Ferretti; Rita Iorio; Simona Lombardi; Stefano Malandrini; Flavia Pasquini; Paolo Pennesi; Niccolò Persico; Pierluigi Rausei; Alberto Russo; Olga Rymkevitch; Giuseppe Salerno; Simone Scagliarini; Iacopo Senatori; Carlotta Serra; Silvia Spattini; Patrizia Tiraboschi; Chiara Todeschini.**

Web Master

**Vincenzo Salerno**

Coordinatore di redazione bollettino speciale

**Marina Bettoni**

La documentazione è raccolta in collaborazione con:

**CISL - Dipartimento del mercato del lavoro**

**CONFINDUSTRIA - Ufficio relazioni industriali e affari sociali**

**UIL - Dipartimento del mercato del lavoro**

La giurisprudenza di merito è raccolta in collaborazione con:

**Assindustria Genova**

**Associazione Industriale Bresciana**

**Associazione Industriali della Provincia di Vicenza**

**Confindustria Bergamo**

**Unione degli Industriali della Provincia di Pordenone**

**Unione degli Industriali della Provincia di Treviso**

**Unione degli Industriali della Provincia di Varese**

**Unione Industriale Torino**

Soci ADAPT

**Abi; Adecco; Agens; Agenzia Regionale per il Lavoro-Regione Lombardia; Ailt; Ali spa; Ancc-Coop; Ance; Apla; Associazione Industriali della Provincia di Vicenza; Banca Popolare Emilia Romagna; Cisl; Cna Nazionale; Cna Modena; Comune di Milano; Comune di Modena; Confapi; Confartigianato; Confcommercio; Confcooperative-Elabora; Confindustria; Confindustria Bergamo; Confsal; Coopfond-Legacoop Nazionale; Electrolux-Italia spa; Fastweb; Federalberghi; Federmeccanica; Filca-Cisl; Fipe; Fondazione Studi-Consulenti del Lavoro; Gruppo Cremonini spa; Il Sole 24 Ore; Inail; Inps; Italia Lavoro spa; Legacoop Emilia Romagna; Manutencoop; Meta spa; Movimento Cristiano Lavoratori; Obiettivo Lavoro; Provincia di Bergamo; Provincia di Verona; Telecom spa; Ugl; Uil; Vedior.**