

## Call center e lavoro a progetto: la controriforma Fornero demolita a colpi di circolare

di Gabriele Bubola

Può bastare un inciso in una circolare ministeriale per mandare definitivamente in soffitta la ormai cosiddetta Riforma Fornero in tema di lavoro a progetto?

Parrebbe di sì, leggendo l'ultima Circolare del Ministero del lavoro, che tratta, in via principale, dell'ambito di applicazione della esenzione (contenuta all'interno dell'art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003 ed introdotta con il decreto sviluppo 2012) che fa salvi dalla necessaria specificazione di un progetto, oltre agli agenti e rappresentanti di commercio, anche *“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”*.

Il punto focale potrebbe peraltro sfuggire ad un occhio non attento, visto che, per l'appunto, è contenuto in un inciso di una sola riga. In particolare, il Ministero, trattando al secondo punto della circolare della deroga inserita all'interno del decreto sviluppo, afferma *en passant* che l'esenzione riguarda *“ – sia le attività di vendita di beni, sia le attività di servizi – ”*. Niente di più e niente di meno.

Tale inciso ha però una portata dirompente.

Infatti, i commentatori che, sin dall'emanazione della legge di conversione del decreto sviluppo, si erano arrovellati nel tentativo di dare un senso ad una norma a dir poco contorta, faticavano non poco nell'interpretazione della locuzione *“attività di vendita diretta di beni e di servizi”*. In sostanza, il dubbio era il seguente: all'interno dell'esenzione possono rientrare soltanto le attività di vendita diretta (di beni e di servizi) oppure devono rientrarvi sia le attività di vendita diretta di beni, sia le attività di servizi? Non c'è dubbio che la seconda interpretazione, fatta propria dal Ministero, sia corretta da un punto di vista sostanziale, posto che, diversamente opinando, si sarebbe arrivati a una irragionevole disparità di trattamento tra situazioni identiche quale effetto della mera differente finalità dell'attività posta in essere dal collaboratore (vendita telefonica, telemarketing, fissazione di appuntamenti, sondaggistica, recupero crediti).

Al tempo stesso, però, non si può non rilevare come la Riforma Fornero in tema di lavoro a progetto, a forza di erosioni (prima con la legge di conversione del decreto sviluppo che ha introdotto l'eccezione di cui si parla e successivamente per mezzo delle circolari n. 29/2012 e n. 7/2013 – cfr. i primi commenti relativi sui bollettini 17 dicembre 2012, n. 45 e 25 febbraio 2013, n. 7 –) sia divenuta irricognoscibile rispetto alle intenzioni di partenza manifestate nella Relazione di accompagnamento al disegno di legge governativo.

Così che, nei fatti, la riforma del lavoro a progetto, smontata pezzo dopo pezzo, anche per via della presa di coscienza circa la sua astrattezza e mancanza di collegamento con la realtà economica, ha finito, dal punto di vista della qualificazione del contratto, per fare potenzialmente un passo indietro lungo dieci anni, ossia addirittura a prima della Riforma Biagi, la quale prevedeva un numero certamente più limitato di eccezioni ed obbligava, nella generalità dei contratti (incluse le attività svolte all'interno dei *“call center”*), all'obbligo di specificare una volta per tutte, rendendolo non modificabile, il progetto o il programma di lavoro.

A dir la verità, qualche insidia (il tempo ci dirà poi se soltanto potenziale o se invece concreta) per gli operatori economici dei *call center* rimane.

Infatti, se è vero che l'art. 69, comma 1, d.lgs. n. 276/2003, non trova applicazione diretta, è altrettanto vero che tale norma seguirà a trovare applicazione in tutti i casi nei quali, sebbene erroneamente, sia stato sottoscritto un contratto come da deroga – nella interpretazione ministeriale – senza però che ne ricorressero i presupposti. Tra l'altro, tale deroga, oltre a contemplare il tipo di attività (contatto della clientela per via telefonica attraverso *call center*) richiede, quale altro elemento qualificante, l'erogazione di un corrispettivo sulla base della contrattazione collettiva nazionale di riferimento. Sul punto, la circolare è chiara: la contrattazione in tali casi assume valenza "autorizzatoria" (forse sarebbe stato maggiormente appropriato riconoscerle valenza integrativa del dettato normativo). Ne consegue che la mancata pattuizione di corrispettivi come da contrattazione collettiva di riferimento determina quella che la circolare definisce come violazione di una "*norma inderogabile di natura autorizzatoria*", con conseguente riconduzione del rapporto "*nella forma comune di rapporto di lavoro*", ossia subordinato a tempo indeterminato. E tale riconduzione non può che avvenire (questo è il punto giuridico bypassato dalla circolare) per il tramite dell'applicazione dell'art. 69, comma 1, d.lgs. n. 276/2003 per mancanza di progetto, posto che il contratto si assume essere stato sottoscritto al di fuori dell'esenzione.

In definitiva, l'asse della verifica è stato spostato dalla mancanza del progetto al mancato rispetto dei minimi "retributivi", al fine di evitare forme di *dumping* economico ricollegate all'utilizzo di una collaborazione coordinata e continuativa *ex deroga call center*. Peraltro, deve altresì osservarsi che la sanzione della riconduzione del rapporto nell'alveo del lavoro subordinato ricollegata all'incongruità del corrispettivo costituisce ipotesi eccezionale di tale fattispecie, considerato che, invece, nel caso di contratto a progetto "standard", una erogazione economica non in linea con la contrattazione collettiva non determina alcuna conversione del rapporto ma, come correttamente sottolineato dalla circolare, solamente un diritto del collaboratore al riconoscimento di un "*differenziale economico*".

Appare interessante poi l'estensione, da parte della circolare, della applicabilità del comma 2 dell'art. 63 d.lgs. n. 276/2003 con possibilità, quindi, di fare riferimento, in mancanza della contrattazione collettiva di riferimento, alla retribuzione prevista dai contratti collettivi nazionali di categoria applicati nel settore di riferimento alle figure professionali con competenza ed esperienza analoghi. In effetti, tale interpretazione permette sin da subito l'operatività della deroga, che, altrimenti, sarebbe rimasta sulla carta sino all'adozione di un contratto collettivo nazionale di riferimento. Peraltro, sul punto può richiamarsi l'accordo UNIREC – Unione Nazionale imprese a tutela del credito – e Fisascat Cisl, Filcams Cgil e Uiltucs Uil sottoscritto in data 3 dicembre 2012 (vedilo in questo Bollettino) relativo al comparto del recupero dei crediti stragiudiziale che coinvolge per il presente, ma ancora di più nel prossimo futuro, anche il CCNL degli Studi Professionali. In tale protocollo, le parti sociali non solo si impegnano ad avviare un confronto finalizzato all'adesione del summenzionato CCNL al fine di "*disciplinare compiutamente tutte le figure coinvolte nell'attività di recupero crediti, interpretandone le caratteristiche e stabilendo l'impiego di strumenti particolarmente flessibili, unitamente ai diritti sindacali*", anche al fine del "transito" dei lavoratori subordinati già in forza presso le imprese aderenti ad Unirec al CCNL Studi Professionali, ma, anche e soprattutto, a disciplinare l'utilizzo del contratto di collaborazione a progetto all'interno delle società di recupero credito. Tale Protocollo dimostra, anzitutto, come, nel dubbio interpretativo che ora la Circolare pare avere chiarito, il comparto del recupero crediti, cautelativamente, abbia ritenuto di non rientrare nell'esenzione. Infatti, le parti hanno effettuato un fugace accenno alla deroga, attraverso il richiamo dell'art. 24 bis del decreto sviluppo e la specifica secondo la quale "*le attività di vendita si perfezionano nel momento del pagamento del corrispettivo che le società di recupero, in caso di inadempimento dell'obbligazione pecuniaria, provvedono a recuperare, con modalità di contatto outbound dei debitori*" (la quale non può avere altro senso che il voler affermare che, tutto sommato, la deroga potrebbe essere applicabile, in via mediata – ossia tramite un collegamento dell'attività di recupero crediti con quella, precedente, di vendita – al

comparto). Poi però si sono impegnate nella individuazione di un progetto di lavoro alla luce della Riforma Fornero. Inoltre, e per quanto d'interesse alla luce dell'interpretazione ministeriale, le parti hanno individuato i parametri economici di riferimento. E' evidente che tali parametri potranno essere utilizzati anche nel caso di utilizzo dell'esenzione di cui al comma 1 dell'art. 61, d.lgs. n. 276/2003, sebbene il riferimento normativo indicato sia l'art. 63 d. lgs. n. 276/2003, determinato dalla (allora) presupposta necessità di individuare un progetto.

Circa l'ambito applicativo, poi, deve ritenersi che l'operatore economico che svolge l'attività di *call center* non sia obbligato ad approfittare della deroga di legge, per quanto vantaggiosa, e che, dunque, potrebbe anche decidere di non avvalersene stipulando un ordinario contratto a progetto, con tutti gli oneri e rischi che ne conseguono.

Definiti i soggetti che possono usufruire dell'eccezione, di non secondaria importanza è poi il perimetro normativo delle collaborazioni coordinate e continuative (non) a progetto nei *call center*, che viene ricostruito da parte del Ministero, a seguito dell'infelice formulazione dell'art. 61, comma 1, d.lgs. n. 276/2003, il quale prevede l'obbligo del progetto "*ferma restando la disciplina (...) delle attività di vendita diretta di beni e servizi*".

Siccome non esiste una disciplina per tali attività (diversamente dalle altre ipotesi parimenti escluse – agenti e rappresentanti di commercio –), il Ministero effettua uno sforzo interpretativo ritenendo applicabili tutti gli articoli di cui al capo del contratto a progetto del d.lgs. n. 276/2003 ove e nella parte in cui risultino compatibili con la disciplina speciale per i *call center*. Per tale motivo risultano, conseguentemente, non applicabili solamente le già ricordate norme ricollegate al progetto. In questo senso, quindi, l'art. 62, nella parte in cui prevede il riferimento alla descrizione del progetto e del risultato finale, l'art. 63, comma 1, in tema di corrispettivo del collaboratore e l'art. 69, comma 1, in tema di presunzione assoluta di subordinazione per mancanza di progetto. Viceversa, troveranno applicazione tutte le altre disposizioni, tra le quali meritano particolare menzione quelle relative agli altri diritti del collaboratore a progetto (art. 66), la disciplina in tema di estinzione del contratto e preavviso (art. 67) e quella relativa all'indagine in ordine alla sussistenza di un rapporto di lavoro subordinato (commi 2 e 3 dell'art. 69). Tale interpretazione appare convincente nell'ottica sostanziale di tutela dei lavoratori e pare in effetti coerente con la *ratio* dell'intervento operato nell'agosto 2012 e volto, nella sostanza, a rendere utilizzabile tale forma di collaborazione per le attività nei *call center*, semplicemente scollegandola dalla necessaria indicazione di uno specifico progetto.

Meno convincente è, invece, il richiamo da parte del Ministero della prassi amministrativa di cui alla precedente circolare sui *call center*, la n. 17/2006. Non v'è dubbio che tale circolare possa essere, quantomeno in parte, recuperata e tutt'ora attuale con riferimento alle modalità di svolgimento della prestazione da parte del collaboratore (che deve porla in essere potendo autodeterminare i propri ritmi di lavoro). Appare però invero eccessivo ritenere, come sostiene il Dicastero, che occorra far "*riferimento ad una disciplina che nasce nell'ambito della prassi amministrativa, alla quale il Legislatore ha evidentemente voluto far riferimento*".

La circolare qui in commento, in definitiva, apre più ampi spazi all'utilizzo delle collaborazioni coordinate e continuative, ma, contestualmente, pone nuove e diverse incertezze derivanti dal tentativo ministeriale di colmare lacune normative: il quadro potrebbe allora essere reso, ancora una volta, maggiormente "certo" e "stabile" per gli operatori economici attraverso l'utilizzo dell'istituto della certificazione dei contratti.

**Gabriele Bubola**

Assegnista di ricerca

Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia