



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

**Dipartimento di Diritto Privato e Critica del Diritto**

**Corso di Laurea Triennale in**

**Consulente del Lavoro**

**a.a. 2021-2022**

## **I LAVORATORI DEI CALL-CENTER: NATURA DEL RAPPORTO DI LAVORO E TUTELE**

**Relatrice**

Professoressa Elena Pasqualetto

**Laureando**

Gianluca Miolo

Matricola n. 1230013



## INDICE

INTRODUZIONE .....	5
CAPITOLO I.....	7
1.1. Cosa sono i Call center.....	7
1.2. Il lavoro nei Call center: cenni storici .....	8
1.3. Tipologie contrattuali nel settore dei Call center.....	10
1.4. Il lavoro parasubordinato: l'evoluzione fino alla Riforma Biagi .....	11
1.5. Dalla riforma Biagi al Jobs act: le caratteristiche delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto.....	13
1.5.1. I 4 elementi caratterizzanti il lavoro parasubordinato a progetto .....	14
1.5.2. Il contratto di lavoro parasubordinato a progetto.....	16
1.5.3. Diritti e tutele per i lavoratori parasubordinati a progetto .....	18
1.5.4. Esclusioni dalla disciplina del lavoro parasubordinato a progetto .....	19
1.5.5. Modifiche avvenute negli anni in materia di lavoro parasubordinato a progetto.....	20
1.5.6. Principali circolari del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali relative al lavoro parasubordinato a progetto .....	24
1.6. Collaborazioni coordinate e continuative a progetto nei Call center.	26
CAPITOLO II.....	35
2.1. Il lavoro parasubordinato dopo il Jobs Act.....	35
2.2. Le collaborazioni organizzate dal committente così come previste dal Jobs Act – Art. 2, d.lgs. n. 81/2015 .....	42
2.3. La disciplina attuale delle collaborazioni organizzate dal committente .....	46
2.4. Le collaborazioni organizzate dal committente nei Call center .....	53
CAPITOLO III .....	58
3.1. La contrattazione collettiva nel settore dei Call center.....	58
3.2. “Testo unico” per le collaborazioni Call center <i>outbound</i> sottoscritto il 31/07/2017 .....	60
3.3. Accordo collettivo per il settore dei Call center sottoscritto il 01/03/2018 .....	67
3.4. Accordo quadro nazionale per la regolamentazione dell'attività di collaborazione coordinata e continuativa svolta dagli operatori telefonici dei Call center in modalità <i>outbound</i> sottoscritto il 24 giugno 2016 .....	71
3.5. Accordo collettivo nazionale per la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative per Call center, datato 14/7/2016 .....	74

<b>3.6. Criticità e considerazioni sugli accordi collettivi analizzati.....</b>	<b>76</b>
<b>CONCLUSIONI.....</b>	<b>81</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>83</b>
<b>SITOGRAFIA.....</b>	<b>87</b>

## INTRODUZIONE

Il presente elaborato si propone di analizzare con precisione la natura del rapporto di lavoro degli operatori di Call center, il cui inquadramento contrattuale vacilla tra il lavoro subordinato e il lavoro parasubordinato.

A tale proposito si deve subito precisare che in relazione al tipo di lavoro svolto, i lavoratori di Call center si possono distinguere tra *inbound* e *outbound*. Gli operatori *inbound* gestiscono le chiamate “in entrata” di un’azienda, mentre gli operatori *outbound* si occupano delle chiamate “in uscita”. Tale distinzione è rilevante visto che i primi vengono utilizzati esclusivamente con contratto di lavoro subordinato, mentre la prassi applicativa tende a ricondurre i secondi nel lavoro parasubordinato.

Seguendo come filo conduttore l’evoluzione normativa dei contratti di collaborazione, ci si è soffermati sulla disciplina del lavoro parasubordinato, e in particolare sono state analizzate le specificità che essa prevede per il settore dei Call center.

La materia delle collaborazioni coordinate e continuative ex art. 409, n. 3, c.p.c., ha subito una prima e radicale modifica con il d.lgs. 276/2003 (successivamente modificato dalla l. 92/2012 e dal d.l. 76/2013), con cui il legislatore ha previsto l’obbligo di ancorare tale rapporto di lavoro ad un progetto. A riguardo il presente lavoro provvede a definire gli elementi caratteristici e ad analizzarne la disciplina. In seguito ci si sofferma sulla trattazione delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto nei Call center, evidenziando proprio la specificità delle “attività di vendita diretta di beni e servizi realizzate attraverso Call center *outbound*”, per le quali il ricorso al lavoro parasubordinato è stato ammesso a prescindere dalla predisposizione di un progetto, ma a condizione che la contrattazione collettiva nazionale di riferimento ne definisse il trattamento economico.

Ma dati i problemi interpretativi e applicativi suscitati da tale disciplina, in particolare in considerazione dell’utilizzo spesso fraudolento del lavoro parasubordinato a progetto, è stato di nuovo modificato l’assetto normativo in materia. Ciò è avvenuto con il d.lgs. n. 81/2015, successivamente

ritoccato dalle leggi n. 81/2017 e 128/2019. Per effetto della disciplina così come prevista dal 2015, il lavoro parasubordinato “si è scisso” in due fattispecie, ovvero le collaborazioni coordinate e continuative, già previste dall’art. 409, n. 3, c.p.c., caratterizzate dal mero coordinamento concordato con il committente, e le collaborazioni organizzate proprio da quest’ultimo, di cui all’art. 2, d.lgs. 81/2015, distinte dalle precedenti per il potere organizzativo esercitato dal committente stesso, alle quali si applica la disciplina del lavoro subordinato.

L’art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015, alla lettera a) prevede però che la disciplina del rapporto di lavoro subordinato non trova applicazione nei confronti delle “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.”

Vista la necessità di mantenere operativo in Italia il settore dei Call center, evitando così la delocalizzazione delle aziende operanti nel nostro Paese, le associazioni sindacali di categoria hanno approfittato di tale disposizione, andando a stipulare diversi accordi collettivi nazionali, tra i quali il più importante è quello sottoscritto in data 31 luglio 2017. In essi viene regolato il rapporto di collaborazione nei suoi aspetti fisiologici, vengono specificate le modalità di determinazione dei corrispettivi, ed elencati i diritti nonché le tutele spettanti ai lavoratori subordinati dei Call center.

Anticipando le conclusioni cui si è pervenuti nel corso dell’analisi si può dire che riguardo a questi contratti ci si chiede se il criterio del maggior grado di rappresentatività richiesto dall’art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015, sia sempre soddisfatto. La giurisprudenza ad oggi non si è espressa, ma non si esclude che in futuro possa dichiarare non operativi alcuni accordi, proprio perché si ritiene che non tutte le sigle sindacali firmatarie abbiano il requisito della maggiore rappresentatività.

## CAPITOLO I

### 1.1. Cosa sono i Call center

Il Call center è la struttura, intesa come complesso organizzato di mezzi informatici e persone, la cui attività si risolve principalmente nella gestione delle chiamate telefoniche, in entrata e/o in uscita, di un'azienda. Ovviamente tale funzione si articola in tutta una serie di mansioni più specifiche, il cui assolvimento spetta ad addetti specializzati, i quali, a seconda del compito ad essi affidato, vengono distinti tra operatori *inbound* e operatori *outbound*.<sup>1</sup>

- L'operatore *inbound* è colui che gestisce le chiamate "in entrata", nello specifico offre il cd. servizio di "assistenza in linea", e quindi si occupa di tutte le richieste che pervengono da parte dei clienti, attraverso un numero verde o altri contatti dedicati; l'operatore *inbound* avrà, così, il compito di fornire le informazioni richieste, in modo chiaro ed esaustivo, salva la necessità di reindirizzare il contatto ad un livello superiore di assistenza. A titolo esemplificativo, svolge attività di assistenza tecnica, servizio clienti, diffusione di informazioni, gestione dei reclami.
- L'operatore *outbound*, invece, ha il compito di contattare telefonicamente, via chat o via e-mail, i potenziali clienti, con finalità relative principalmente al *telemarketing* (offerte e promozioni), *teleselling* (vendite, *cross selling* e *upselling*), alla fissazione di appuntamenti con il personale commerciale, o effettuare sondaggi d'opinione e ricerche di mercato.<sup>2</sup>

Il servizio offerto dal Call center può essere gestito o dalla stessa azienda, in particolare da un suo ufficio o dipartimento, o da una società esterna: a seconda che ci si riferisca al primo o al secondo caso si parla, in ordine, di

---

<sup>1</sup> [www.treccani.it/enciclopedia/call-center/](http://www.treccani.it/enciclopedia/call-center/)

<sup>2</sup> Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro relativo alle Aziende di Call Center, in vigore dal 01/10/2021 al 30/09/2024

Call center *in-house*, o Call center *outsourcing*. Quindi è possibile distinguere queste due categorie, in base al modello organizzativo adottato.

E' comunque ammesso il *co-sourcing*, per il quale le chiamate vengono gestite in maniera condivisa tra strutture interne e strutture esterne.<sup>3</sup>

## **1.2. Il lavoro nei Call center: cenni storici**

Il Call center nacque negli anni '60, come centralino telefonico, in un primo momento per gli enti pubblici, successivamente anche per quelli privati. In questo contesto l'operatore assumeva le vesti di instradatore, ovvero provvedeva a smistare le telefonate in arrivo agli uffici in grado di soddisfare le richieste specifiche.

Negli anni '80 lo scenario iniziò a cambiare, nel senso che le telefonate non vennero più instradate agli uffici di competenza, ma agli operatori stessi, i quali, molto spesso però non erano in grado di soddisfare i clienti, perché i mezzi tecnici a disposizione e la loro specializzazione erano praticamente nulli.

Una maggiore efficacia ed efficienza degli operatori, in termini di ascolto e *problem solving*, dettata anche dalla maggiore formazione, venne raggiunta negli anni '90, grazie all'apporto dell'informatica e delle nuove tecnologie; ed ecco quindi che vi fu una sorta di crescita, verso una più ampia specializzazione, di cui si era carenti nel decennio precedente<sup>4</sup> e che ha fatto sì, negli anni successivi, che la figura del Call center si evolvesse verso quella del Contact center, che, di fatto, svolge gli stessi compiti del primo, facendosi però affiancare dal *Web*, il quale integra il canale telefonico con mezzi di contatto come la messaggiera su telefono mobile, fax o e-mail.<sup>5</sup>

Andando ancor più nello specifico, il vero e proprio sviluppo del lavoro nei Call center si è visto dagli ultimi anni del secolo scorso, anche grazie alla

---

<sup>3</sup> [www.treccani.it/enciclopedia/call-center/](http://www.treccani.it/enciclopedia/call-center/)

<sup>4</sup> Chiara Munzi, "Come gestire il Call center. Tecniche efficaci di gestione per ottenere il massimo risultato", p. 10.

<sup>5</sup> [www.treccani.it/enciclopedia/call-center/](http://www.treccani.it/enciclopedia/call-center/)

liberalizzazione dei servizi di telefonia, avvenuta formalmente dal 1° gennaio 1998, con il conseguente sviluppo delle prime aziende di telecomunicazione, le quali si presentavano come un'alternativa alla monopolista Telecom.

Inizialmente, i primi Call center, da un punto di vista organizzativo, si presentavano come *in-house*, ovvero interni all'azienda, con mansioni principalmente legate all'assistenza dei clienti e alla promozione dei propri prodotti. Negli anni poi si sono sviluppati anche i Call center *outsourcing*, i quali hanno radicalmente modificato il settore, anche in senso negativo, visto che le condizioni di lavoro divennero quasi indegne.<sup>6</sup>

Lo sviluppo di tale settore proseguì con l'inizio del nuovo millennio e questo si vide anche con la crisi occupazionale che interessò il nostro Paese negli anni 2007-2009, durante i quali il lavoro nei Call Center divenne, per alcuni territori del nostro Paese, in particolare per il Mezzogiorno, una delle principali fonti di occupazione, tantoché nel 2008, in piena crisi, si arrivò addirittura a parlare di "generazione Call center".

Dal 2008 al 2012 l'occupazione in questo settore aumentò del 12%, arrivando ad oltre 80 mila addetti. Di questi, approssimativamente 51 mila erano interni all'impresa, mentre quasi 31 mila erano lavoratori esterni<sup>7</sup>. Negli anni successivi il settore continuò a crescere, tantoché, in controtendenza rispetto al settore dei servizi, anche nel 2020, l'anno della pandemia, vi è stato un incremento di fatturato del 7,7%.

E' quindi pacifico che negli ultimi anni il numero dei lavoratori occupati nel settore dei Call center ha continuato a crescere, come si può vedere e rilevare dallo Studio "*The European House-Ambrosetti*", presentato in occasione dell'Assemblea Annuale Assocontact, per cui gli impiegati nel settore dei Call center, in Italia, ad oggi sono circa 185mila. Questo ha fatto

---

<sup>6</sup> <https://www.rossettorri.it/il-lavoro-nei-call-center/>

<sup>7</sup> Istat: indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro presso i call center presenti sul territorio italiano, versione presentata presso la XI Commissione "Lavoro pubblico e privato" della Camera dei deputati, il giorno 11 giugno 2014.

sì che il legislatore e la contrattazione collettiva cominciasse a mostrare un occhio di riguardo per la categoria.

### **1.3. Tipologie contrattuali nel settore dei Call center**

Per quanto riguarda le tipologie contrattuali utilizzate nel settore dei Call center, soffermandosi inizialmente sugli operatori *inbound*, essi vengono assunti quasi esclusivamente mediante contratto di lavoro subordinato, in virtù del fatto che la loro attività, consistente principalmente nel rispondere alle chiamate dell'utenza, non ammette una pianificazione, ma semplicemente richiede che essi mettano a disposizione del datore di lavoro le proprie energie psicofisiche, nel tempo in cui si svolge la prestazione lavorativa. Pertanto, l'attività dei lavoratori in questione è quasi esclusivamente inquadrabile nel lavoro subordinato, con le tutele che ne conseguono.<sup>8</sup>

Riguardo ai lavoratori *outbound*, il cui compito è quello di rendersi attivi “nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo committente”<sup>9</sup>, la prassi applicativa tende invece a tener fuori dall'ambito della subordinazione il loro rapporto di lavoro, riconducendolo principalmente alla fattispecie del lavoro parasubordinato. Questo perché, solitamente, tale categoria di operatori gode di una certa autonomia nell'organizzare la propria attività, progettando lo svolgimento della stessa senza particolari vincoli di orario.<sup>10</sup>

D'altra parte, se è pacifico che questi operatori *outbound* siano principalmente impiegati mediante contratto di lavoro parasubordinato, è anche vero che la disciplina di questa tipologia contrattuale, negli anni, ha subito diverse importanti modificazioni, per cui è opportuno analizzarle,

---

<sup>8</sup> Circolare numero 17/2006 del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale.

<sup>9</sup> Circolare numero 14/2013 del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali.

<sup>10</sup> Giulio Quadri, “Le collaborazioni organizzate dal committente come incerta linea di confine tra lavoro tutelato e lavoro non tutelato”, in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, 2020, fasc. 2.

visto anche l'automatico riflesso che esse hanno sul rapporto di lavoro dei Call center.

#### **1.4. Il lavoro parasubordinato: l'evoluzione fino alla Riforma Biagi**

Il lavoro autonomo cd. parasubordinato, il quale si colloca nella zona di confine tra la subordinazione, la cui fattispecie è definita dall'art. 2094 c.c., e il lavoro autonomo, che fonda la propria disciplina nell'art. 2222 c.c., non trova la sua definizione specifica nel codice civile, ma nell'art. 409, n. 3, c.p.c., relativo al processo del lavoro, nel quale si definiscono espressamente le collaborazioni coordinate e continuative. Ulteriori riferimenti a questa fattispecie sono contenuti anche in altre disposizioni, come l'art. 2 della legge 741/1959, sui minimi di trattamento, l'art. 50, c. 1, lett. c bis, del TUIR, inerente all'imposizione fiscale e previdenziale, l'art. 2, c. 26, della legge 335/1995. Essi nonostante non coincidano esattamente con la definizione data dall'articolo 409, n. 3, c.p.c., hanno però in comune con la stessa tutta una serie di elementi consistenti, per l'appunto, nella collaborazione continuativa e coordinata senza vincolo di subordinazione, a cui si aggiunge la prevalenza dell'attività personale.<sup>11</sup>

L'articolo 409, n. 3, c.p.c., inizialmente disciplinava solo il rapporto di lavoro degli agenti e dei rappresentanti commerciali, considerati come lavoratori parasubordinati in virtù della continuità dell'incarico e del coordinamento derivante dall'obbligo di rispettare le istruzioni ricevute.<sup>12</sup>

In seguito alla riforma del processo del lavoro, avvenuta nel 1973, l'articolo in questione ha esteso l'ambito di applicazione delle norme del processo del lavoro anche alle predette "collaborazioni coordinate e continuative".<sup>13</sup>

Queste hanno principalmente tre peculiarità:

---

<sup>11</sup> Antonio Vallebona, "Breviario di diritto del lavoro", Giappichelli, 2018, p. 191.

<sup>12</sup> Antonio Vallebona, "Breviario di diritto del lavoro", cit., p. 192.

<sup>13</sup> Marco Biagi, Michele Tiraboschi, "Istituzioni di diritto del lavoro", 2012, p. 169.

1. *in primis*, sono caratterizzate dalla continuità della prestazione, per cui è necessario che il contratto soddisfi un interesse durevole del committente e, dunque, che non si concretizzi in prestazioni di lavoro occasionale;
2. in secondo luogo, vi è il coordinamento con l'organizzazione del committente della prestazione stessa: vi è, quindi, un collegamento funzionale tra la struttura del committente e il lavoro svolto dal collaboratore coordinato e continuativo;
3. infine, l'ultimo criterio, è quello per cui vi deve essere una prevalenza di lavoro personale, da parte del collaboratore, rispetto a tutti gli altri fattori che permettono di conseguire il risultato.

In virtù di tutte queste caratteristiche, previste dalla normativa dell'epoca, e per via del fatto che la maggioranza dei lavoratori svolge la propria prestazione lavorativa in regime di mono-committenza e di questi una cospicua parte realizza il proprio lavoro presso la sede del committente, il legislatore ha pensato di definire per i lavoratori parasubordinati anche una normativa di tutela sostanziale, non limitandosi a prevedere tutele processuali, sul modello della subordinazione.<sup>14</sup>

Infatti, negli anni è intervenuto con l'art. 11, comma 11, della l. n. 537/1993 e con l'art. 2, comma 26, della l. n. 335/1995, i quali hanno esteso ai collaboratori coordinati e continuativi anche una forma di tutela previdenziale obbligatoria.<sup>15</sup> In particolare, la l. del 1995 ha previsto l'iscrizione di questi lavoratori parasubordinati ad una apposita gestione separata dell'Inps, in modo da estendere anche ai soggetti in questione l'assicurazione generale obbligatoria per invalidità, vecchiaia e superstiti. Con il d.lgs. 38/2000, è stata poi prevista anche l'applicazione dell'assicurazione obbligatoria contro le malattie e gli infortuni professionali, oltre che (e questo è stato previsto con ulteriori norme) la possibilità di usufruire di indennità di malattia e indennità di maternità. A queste disposizioni si aggiunge la l. 342/2000, che, all'art. 34, assimila, da un punto

---

<sup>14</sup> Marco Biagi, Michele Tiraboschi, "Istituzioni di diritto del lavoro", cit., pp. 269-271.

<sup>15</sup> Oronzo Mazzotta, "Diritto del lavoro", 2013, p. 91.

di vista fiscale, i redditi derivanti dalle collaborazioni coordinate e continuative ai redditi da lavoro dipendente: questo paragone potrebbe rappresentare una conferma della differenziazione tipologica e strutturale tra il lavoro parasubordinato di cui all'art. 409, n. 3, c.p.c., e il lavoro subordinato, definito all'art. 2094 c.c., ma, a ben vedere, è altrettanto vero che la l. 342/2000 è il risultato di una tendenza affermatasi negli anni, che mira a tipizzare legalmente e contrattualmente le collaborazioni coordinate e continuative sulla falsariga del lavoro subordinato.<sup>16</sup>

Inoltre questa determinazione, da parte del legislatore, di una fattispecie avente carattere generale, così come prevista dall'art. 409, n. 3, c.p.c., ha fatto sì che la stessa giurisprudenza facesse rientrare al suo interno le ipotesi più diverse, andando così a fungere da catalizzatore per tutte quelle casistiche che fossero riconducibili alla zona di confine tra il lavoro subordinato e il lavoro autonomo.

E dinanzi una mancanza di disciplina organica, in particolare, a partire dagli anni '90, si è assistito ad un fenomeno per cui le imprese, principalmente per sfuggire ai costi che il lavoro subordinato comportava, hanno spesso abusato del lavoro parasubordinato.

Questo utilizzo delle collaborazioni coordinate e continuative, in funzione elusiva della disciplina della subordinazione, ha fatto sì che il legislatore intervenisse, ponendo forti limitazioni al suo impiego: questo avvenne attraverso il d.lgs. n. 276/2003, con gli artt. da 61 a 69.<sup>17</sup>

### **1.5. Dalla riforma Biagi al Jobs act: le caratteristiche delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto**

Il legislatore, proprio per evitare che le collaborazioni coordinate e continuative venissero utilizzate come via di fuga dalle tutele della subordinazione, intervenne drasticamente con il d.lgs. n. 276 del 2003, con cui venne ulteriormente tipizzato il lavoro parasubordinato, ancorandolo ad

---

<sup>16</sup> Marco Biagi, Michele Tiraboschi, "Istituzioni di diritto del lavoro", cit., pp. 170-171.

<sup>17</sup> Oronzo Mazzotta, "Diritto del lavoro", cit., p. 91.

un progetto, e riconducendolo espressamente al lavoro autonomo.<sup>18</sup> Facendo ciò, il legislatore, invece di limitarsi ad introdurre specifiche tutele per quanto riguarda il rapporto parasubordinato e ad accrescere le tutele sul piano previdenziale per il collaboratore coordinato e continuativo, andò ad imporre per il lavoro parasubordinato il modello del lavoro a termine per un progetto collegato ad un determinato risultato finale.<sup>19</sup>

Infatti l'art. 61 del citato d.lgs. n. 276/2003, al comma 1, prevede chiaramente che i rapporti di collaborazione di cui all'art. 409, n. 3, c.p.c., siano riconducibili ad "uno o più progetti o programmi di lavoro o fasi di essi determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore in funzione del risultato".<sup>20</sup>

Analizzando al dettaglio quanto disposto dall'art. 61, "i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, prevalentemente personale e senza vincolo di subordinazione" sono caratterizzati da quattro elementi essenziali ed inscindibili:

1. il progetto di lavoro, o programma o fasi di esso;
2. l'autonomia del collaboratore;
3. il coordinamento;
4. la durata del rapporto.

Per analizzarli uno ad uno nello specifico è necessario richiamare la circolare n. 1 del 2004 del Ministero del lavoro, con la quale si è provveduto a chiarire gli aspetti maggiormente controversi della nuova fattispecie.

#### 1.5.1. I 4 elementi caratterizzanti il lavoro parasubordinato a progetto

Partendo dal progetto, la stessa circolare lo definisce come quell'"attività produttiva ben identificabile e funzionalmente collegata ad un determinato risultato finale cui il collaboratore partecipa direttamente con la sua

---

<sup>18</sup> Francesco Rotondi, "Codice commentato del rapporto di lavoro", 2014.

<sup>19</sup> Antonio Vallebona, "Breviario di diritto del lavoro", cit., p. 193.

<sup>20</sup> [www.normattiva.it](http://www.normattiva.it)

prestazione”<sup>21</sup>. Quindi, in via esemplificativa, il progetto consiste in un’attività produttiva collegata ad un determinato risultato finale.

Il programma di lavoro o fase di esso, invece, consiste in un tipo di attività alla quale non è riconducibile un risultato finale, ma semplicemente un risultato parziale, il quale dovrà essere integrato da altre lavorazioni o ulteriori risultati parziali, in modo tale da poter ottenere un risultato finale.<sup>22</sup>

Passando al secondo elemento, e cioè all’autonomia del collaboratore, essa si concretizza nella gestione del progetto o del programma in termini di definizione dei tempi di lavoro e delle relative modalità di svolgimento della prestazione da parte del collaboratore stesso. Questo avviene in virtù del fatto che l’interesse del committente è relativo al perfezionamento del risultato finale e non, come avviene nell’ambito del lavoro subordinato, alla disponibilità di una prestazione lavorativa eterodiretta.

Per quanto riguarda il coordinamento, invece, la circolare n. 1/2004 afferma che il collaboratore a progetto può eseguire la propria prestazione all’interno del ciclo produttivo del committente e, per questo, deve coordinare la propria attività con l’organizzazione del committente stesso. Questo coordinamento può essere riferito sia alle modalità di esecuzione del progetto o del programma di lavoro, sia ai tempi di lavoro.

Infine, riguardo alla durata del rapporto, le collaborazioni coordinate e continuative, così come intese dall’articolo 61, devono avere una durata determinata o determinabile, in base alle caratteristiche del progetto o del programma di lavoro o fase di esso.<sup>23</sup>

Quindi, essenzialmente, il rapporto di lavoro parasubordinato è gestito autonomamente dal collaboratore, in funzione di uno specifico progetto o programma di lavoro o fase di esso, nel rispetto del coordinamento con l’organizzazione del committente e indipendentemente dal tempo impiegato per l’esecuzione della prestazione. In riferimento proprio alla durata

---

<sup>21</sup> Circolare n. 1/2004 del Ministero del lavoro e delle Politiche sociali.

<sup>22</sup> Marco Biagi, Michele Tiraboschi, “Istituzioni di diritto del lavoro”, cit., pp. 240-241.

<sup>23</sup> Circolare n. 1/2004 del Ministero del lavoro e delle Politiche sociali.

dell'attività, la giurisprudenza pronunciata sul punto ha precisato che alle parti non è preclusa un'eventuale determinazione della stessa, ma che ai fini della stipulazione di un contratto di lavoro parasubordinato, così come previsto dal d.lgs. 276/2003, ciò che assume rilievo pratico decisivo è il requisito del risultato finale, che deve essere predeterminato in anticipo dalle parti contrattuali.<sup>24</sup> Da questo deriva che il contratto di lavoro autonomo coordinato e continuativo stipulato senza riferimento ad uno specifico progetto è considerato come un contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato a decorrere dalla data di costituzione del rapporto stesso.

#### 1.5.2. Il contratto di lavoro parasubordinato a progetto

Per quanto attiene al contratto di lavoro a progetto, esso dev'essere stipulato in forma scritta, come previsto dall'art. 62 d.lgs. 276/2003 e, ai fini della prova, deve contenere alcuni elementi essenziali:

- indicazione del progetto o programma di lavoro o fasi di esso;
- indicazione della durata;
- il corrispettivo e i criteri per la sua determinazione;
- le forme di coordinamento del lavoratore a progetto;
- le eventuali misure per la tutela della salute e sicurezza del collaboratore coordinato e continuativo a progetto, fermo restando quanto disposto nell'art. 66, comma 4, d.lgs. 276/2003.

Data l'importanza che l'elemento del progetto ha all'interno della fattispecie delle collaborazioni coordinate e continuative, così come intese dagli artt. 61 e ss., la sua indicazione nel contratto non potrà limitarsi a semplici frasi di circostanza, ma dovrà essere specificato dettagliatamente l'oggetto della prestazione, oltre che le modalità di esecuzione della stessa. A tal proposito il Tribunale di Torino, con sentenza del 16 maggio 2006, ha affermato che nel caso in cui l'indicazione del progetto risulti generica, ridotta ad

---

<sup>24</sup> Marco Biagi, Michele Tiraboschi, "Istituzioni di diritto del lavoro", cit., pp. 240-241.

un'elencazione di mansioni, e quindi carente del requisito di specificità, si andrà ad applicare l'art. 69, comma 1, d.lgs. 276/2003, per cui il rapporto di collaborazione coordinata e continuativa instaurato "senza l'individuazione di uno specifico progetto, programma di lavoro o fase di esso", è considerato come rapporto "di lavoro subordinato a tempo indeterminato sin dalla data di costituzione del rapporto"<sup>25</sup>. Inoltre l'applicazione dello stesso articolo avviene anche nel caso in cui l'attività del collaboratore non rispecchi esattamente il progetto previsto nel contratto, come si può leggere anche nella sentenza del Tribunale di Milano del 23 marzo 2006, n. 822.

Secondo elemento che deve essere inserito obbligatoriamente nel contratto di lavoro parasubordinato a progetto è la durata dello stesso, la cui indicazione è richiesta dalla lettera a) dell'art. 62. Essa rappresenta una differenza tra il lavoro a progetto o a programma e i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa ante d.lgs. 276/2003 perché in questi ultimi non era necessario indicare un termine, salvo i casi in cui l'attività richiesta dal committente dovesse concludersi in un tempo prestabilito. Inoltre, nell'ambito della durata del contratto di lavoro parasubordinato a progetto è opportuno richiamare quanto attiene alla proroga, la quale è ammessa nei casi previsti dalla legge (es. gravidanza), o qualora essa sia giustificata dalle attività descritte nel progetto. Oltre a ciò è necessario dire che non vi sono disposizioni che impediscono la stipulazione di più contratti a progetto consecutivi fra il medesimo committente e lo stesso collaboratore, tuttavia questi contratti non possono riferirsi allo stesso progetto, perché questo potrebbe eludere la delimitazione temporale tipica del lavoro parasubordinato.

Altro elemento essenziale che dev'essere contenuto nel contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto è il corrispettivo, accompagnato dall'indicazione dei criteri per la sua determinazione. In riferimento a ciò, l'art. 63 del d.lgs. 276/2003 stabilisce che il compenso "dev'essere proporzionato alla quantità e qualità del lavoro eseguito, e deve

---

<sup>25</sup> [www.parlamento.it](http://www.parlamento.it)

tenere conto dei compensi normalmente corrisposti per analoghe prestazioni di lavoro autonomo nel luogo di esecuzione del rapporto.” Dunque, per quanto attiene alla determinazione del corrispettivo, esso è lasciato all’autonomia contrattuale delle parti, le quali devono però rispettare quanto sancito dall’art. 63.

L’art. 62 del d.lgs. 276/2003 afferma, inoltre, che nel contratto di lavoro a progetto è necessario indicare anche “le forme di coordinamento del lavoratore a progetto al committente sulla esecuzione, anche temporale, della prestazione lavorativa, che in ogni caso non possono essere tali da pregiudicarne l’autonomia nella esecuzione dell’obbligazione lavorativa.” In tal caso il coordinamento va inteso in senso funzionale e da questo deriva che la prestazione lavorativa del collaboratore e l’attività del committente concorrono l’una alla realizzazione dei fini dell’altra. Perciò tale elemento, la cui indicazione è obbligatoria nel contratto, non va confuso con il coordinamento logistico, di cui all’art. 61, del collaboratore con la struttura e l’organizzazione del committente.

Infine, sempre in riferimento al contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto, è opportuno affermare che, ai sensi dell’art. 67, comma 1, del d.lgs. 276/2003, l’estinzione dello stesso avviene una volta che è stato realizzato il progetto, o programma di lavoro o fase di esso. Tuttavia, il comma 2 dello stesso articolo stabilisce che è possibile recedere prima della scadenza del termine per giusta causa, o secondo le modalità e le causali, incluso il preavviso, indicate nel contratto individuale.<sup>26</sup>

### 1.5.3. Diritti e tutele per i lavoratori parasubordinati a progetto

Per quanto riguarda i diritti e le tutele del collaboratore a progetto, invece, oltre che al naturale diritto al compenso, ad esso sono attribuiti i seguenti diritti:

---

<sup>26</sup> Mario Frascarelli, “Contratti a progetto e collaborazioni occasionali”, 2007, pp. 14-22.

- il riconoscimento, come autore, di invenzioni fatte in sede di svolgimento dell'attività richiesta dal committente;
- la possibilità di fruire di periodi di malattia, gravidanza e infortunio, senza che avvenga l'estinzione del contratto;
- l'applicazione dell'art. 409, n. 3, c.p.c., in materia di processo del lavoro;
- la tutela da un punto di vista economico per la maternità e la paternità, ai sensi dell'art. 64 del d.lgs. 151/2001, e del d.m. 4 aprile 2002;
- la tutela economica per il ricovero ospedaliero;
- la tutela in materia di sicurezza, ovviamente quando la prestazione lavorativa è svolta presso la struttura del committente, come previsto dal d.lgs. 626/1994;
- la tutela contro le malattie professionali e gli infortuni sul lavoro;
- il riconoscimento tramite l'iscrizione all'apposita gestione separata INPS di una copertura assicurativa previdenziale, disposta dall'art. 2, comma 26, della l. n. 335/1995.<sup>27</sup>

#### 1.5.4. Esclusioni dalla disciplina del lavoro parasubordinato a progetto

La disciplina del lavoro a progetto così come enunciata finora non si applica alle prestazioni occasionali di cui all'art. 61, comma 2, d.lgs. 276/2003, aventi durata complessiva non superiore a 30 giorni nel corso dell'anno solare con lo stesso committente, a condizione che il compenso percepito nel medesimo anno solare da colui che pone in essere tale prestazione non sia superiore a 5 mila euro. Inoltre, sono escluse dalle disposizioni previste per i lavoratori a progetto dal d.lgs. 276/2003 le prestazioni intellettuali che richiedono l'iscrizione ad appositi albi professionali, esistenti alla data di entrata in vigore del decreto stesso, "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

---

<sup>27</sup> Mario Frascarelli, "Contratti a progetto e collaborazioni occasionali", cit., pp. 26-27.

federazioni sportive nazionali, alle discipline sportive associate e agli enti di promozione sportiva riconosciute dal C.O.N.I.”; infine non si applicano agli “organi di amministrazione e controllo delle società” e ai “partecipanti a collegi e commissioni,” oltre che a “coloro che percepiscono la pensione di vecchiaia.”<sup>28</sup>

Da ultimo, ai sensi dell’art. 1 del d.lgs. 276/2003, queste disposizioni non si applicano alle pubbliche amministrazioni, che possono stipulare ancora contratti di collaborazione coordinata e continuativa di cui all’art. 409, n.3, c.p.c., così come intese prima della riforma Biagi.<sup>29</sup>

#### 1.5.5. Modifiche avvenute negli anni in materia di lavoro parasubordinato a progetto

Negli anni la disciplina relativa al lavoro parasubordinato a progetto ha subito alcune modifiche, ad esempio per quanto riguarda le tutele in materia di sicurezza, è intervenuto il d.lgs. 81/2008; le disposizioni di tale decreto si applicano solo qualora la prestazione lavorativa si svolga all’interno dei luoghi del committente.<sup>30</sup>

Ma la modifica più significativa riguardo al lavoro a progetto è avvenuta nell’ambito della Riforma Fornero con la l. n. 92/2012, la quale è andata a restringerne il campo di applicazione e ad aumentare le tutele. Il legislatore è intervenuto principalmente perché l’utilizzo fraudolento del lavoro parasubordinato, a cui si era cercato di porre fine nel 2003, con il d.lgs. 276, non si era scongiurato. Pertanto attraverso la Riforma del 2012 sono stati introdotti nuovi rimedi al fine di contrastare questo fenomeno negativo.<sup>31</sup>

*In primis*, seguendo le indicazioni date dalla giurisprudenza, è stato ridefinito il progetto, il quale dal 18 luglio 2012, data di entrata in vigore della legge n. 92, deve consistere in un’attività circoscritta, ben identificabile e

---

<sup>28</sup> [www.parlamento.it](http://www.parlamento.it)

<sup>29</sup> Mario Frascarelli, “Contratti a progetto e collaborazioni occasionali”, cit., p. 14.

<sup>30</sup> [www.bollettinoadapt.it](http://www.bollettinoadapt.it)

<sup>31</sup> Rocchina Staiano, “La riforma Fornero commentata”, 2012, p. 46.

funzionalmente collegata ad un determinato risultato finale, cui il collaboratore partecipa direttamente con la sua prestazione.”<sup>32</sup> Ciò che salta all’occhio maggiormente nella nuova definizione di lavoro a progetto data dalla Riforma stessa è che non è più possibile stipulare contratti di collaborazione coordinata e continuativa riconducendoli a programmi di lavoro o fasi di esso; per cui si dà assoluta importanza al progetto, la cui indicazione nel contratto non potrà esaurirsi nella sola specificazione dell’oggetto sociale dell’impresa, ma dovrà identificarsi in attività e compiti che richiedono una certa qualificazione, in base alle indicazioni date dai contratti collettivi.<sup>33</sup> Inoltre, la l. n. 92/2012 ha previsto, seguendo un consolidato orientamento giurisprudenziale, l’impossibilità di ricondurre attività “meramente esecutive o ripetitive” ad un progetto.<sup>34</sup>

Anche la disciplina sul corrispettivo viene modificata in maniera sostanziale: la l. 92/2012, nonostante abbia tenuto fermo il principio di proporzionalità fra qualità e quantità del lavoro svolto dal collaboratore e il compenso, ha provveduto a modificare i parametri di riferimento, facendo sì che il corrispettivo non possa essere inferiore ai minimi stabiliti specificamente per ciascun settore di attività, e in ogni caso non possa essere più basso dei minimi salariali, applicati nello stesso settore alle mansioni equiparabili svolte da lavoratori subordinati, previsti dai contratti collettivi comparativamente più rappresentativi sul piano nazionale a livello interconfederale, di categoria, o, su loro delega, a livello decentrato. Nel caso in cui i contratti collettivi di riferimento manchino, il corrispettivo non potrà essere inferiore, a parità di durata dell’attività, alle retribuzioni minime previste dalla contrattazione collettiva di categoria applicata ai lavoratori subordinati nel settore di riferimento, il cui profilo sia lo stesso di quello del lavoratore a progetto.

Dal 2012 inoltre non è più possibile prevedere, all’interno del contratto individuale, clausole di recesso senza causale. E’ comunque ammesso il

---

<sup>32</sup> Rosario D’Aponte, Giovambattista Valà, “Diritto del Lavoro e legislazione sociale”, 2012.

<sup>33</sup> [www.wikilabour.it](http://www.wikilabour.it)

<sup>34</sup> Paolo Stern, “I nuovi contratti di lavoro”, 2013, p. 115.

recesso per giusta causa prima della scadenza del termine, ed è, inoltre, pacifico che il committente possa recedere anticipatamente per sopravvenuta inidoneità professionale del collaboratore. D'altra parte, anche il collaboratore stesso può esercitare il diritto di recesso in via anticipata, ovviamente dando preavviso, nel caso in cui questa facoltà sia specificamente prevista nel contratto individuale di lavoro.

Un'altra significativa modifica riguarda il meccanismo sanzionatorio di conversione del contratto, di cui all'art. 69 del d.lgs. 276/2003, il quale, in seguito alla l. n. 92/2012, prevede che in caso di assenza del progetto specifico opera una presunzione assoluta ed il rapporto di intende subordinato a tempo indeterminato a decorrere dalla data di stipulazione. Nei casi in cui, invece, il progetto sia presente, ma la prestazione del collaboratore sia svolta con modalità analoghe a quelle svolte dai lavoratori subordinati del committente, in questo caso opera una presunzione relativa, per cui il rapporto verrà considerato subordinato, ma il committente potrà dimostrare in giudizio il contrario.<sup>35</sup>

In aggiunta a quanto detto finora, la l. 92/2012, al fine di contrastare l'abuso del lavoro parasubordinato prestato dai liberi professionisti titolari di partita IVA, ha previsto che questi siano considerati come collaboratori coordinati e continuativi di cui al d.lgs. 276/2003 se ricorrono almeno due dei seguenti requisiti:

- la collaborazione ha durata superiore a otto mesi nell'arco dell'anno solare;
- il corrispettivo derivante dall'attività del collaboratore costituisce più dell'80% dei compensi complessivamente percepiti dal soggetto stesso durante l'anno solare;
- il collaboratore detiene una postazione fissa di lavoro presso una delle strutture del committente.

---

<sup>35</sup> Rosario D'Aponte, Giovambattista Vavalà, "Diritto del Lavoro e legislazione sociale", cit.

Nel momento in cui siano presenti almeno due di tali requisiti, ecco che può essere applicata la disciplina sulle collaborazioni a progetto, da cui si ricava che è stata introdotta una presunzione in favore dei titolari di partita IVA, la quale però non opera quando:

- la prestazione di lavoro è caratterizzata da competenze teoriche di grado elevato;
- l'attività è svolta da soggetto titolare di un reddito annuale da lavoro autonomo non inferiore a 1,25 volte il livello minimo imponibile ai fini del versamento dei contributi previdenziali;
- la prestazione è svolta da soggetti iscritti ad un ordine professionale, o in appositi registri, albi, ruoli o elenchi.<sup>36</sup>

Infine, una modifica avvenuta attraverso la l. 92/2012 è stata apportata anche in ambito previdenziale, in quanto è stata aumentata l'aliquota contributiva di coloro che sono iscritti alla Gestione separata INPS, in modo tale da avvicinare le aliquote degli stessi a quelle previste per il lavoro dipendente.<sup>37</sup>

Successivamente alla Riforma Fornero, in materia di lavoro parasubordinato è intervenuto anche il d.l. 28 giugno 2013, n. 76, convertito in legge 9 agosto 2013, n. 99, il quale ha cercato di ridurre l'estrema rigidità data dalla l. n. 92/2012, che di fatto stava decretando il sostanziale abbandono della fattispecie stessa. Nonostante si tratti di un intervento molto soft, ha comunque modificato alcuni aspetti della Riforma Fornero, andando così a ritoccare alcune sue previsioni. Quest'ultima, infatti, prevedeva che "il progetto non può comportare lo svolgimento di compiti meramente esecutivi o ripetitivi"; il d.l. 76/2013, è andato a sostituire l'avversativa "o" con la congiunzione "e", facendo sì che per considerare il progetto come non genuino è necessario che i compiti debbano essere sia

---

<sup>36</sup> Rosario D'Aponte, Giovambattista Vavalà, "Diritto del Lavoro e legislazione sociale", cit.

<sup>37</sup> Rocchina Staiano, "La riforma Fornero commentata", cit., p. 46.

esecutivi che ripetitivi, non essendo più sufficiente una sola di queste caratteristiche per determinare l'illegittimità del progetto.<sup>38</sup>

Lo stesso decreto, noto come "Decreto lavoro", ha anche abolito la locuzione "ai fini della prova" riferita alla forma scritta del contratto, andando così a chiarire che la forma scritta costituisce un elemento di legittimità dello stesso contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto, facendo sì, in tal modo, che la forma scritta sia richiesta *ad substantiam*.<sup>39</sup>

#### 1.5.6. Principali circolari del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali relative al lavoro parasubordinato a progetto

Relativamente a tale ambito, vi sono alcune circolari da citare, come la n. 14 del 2013 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, di cui si parlerà successivamente, la circolare del Ministero del Lavoro dell'11 dicembre 2012 n. 29, la quale contiene un elenco, a titolo esemplificativo, di attività considerate per definizione non inquadrabili nel lavoro parasubordinato, ma solo astrattamente riconducibili ad altri rapporti di lavoro autonomo:<sup>40</sup>

- "addetti alla distribuzione di bollette o alla consegna di giornali, riviste e elenchi telefonici;
- addetti alle agenzie ippiche;
- addetti alle pulizie;
- autisti e autotrasportatori;
- baristi e camerieri;
- commessi e addetti alle vendite;
- custodi e portieri;
- estetiste e parrucchieri;
- facchini;
- istruttori di autoscuola;
- letturisti di contatori;
- magazzinieri;

---

<sup>38</sup> Massimo Fracaro, Corriere della Sera, "La riforma del lavoro", 2014.

<sup>39</sup> [www.wikilabour.it](http://www.wikilabour.it)

<sup>40</sup> Massimo Fracaro, Corriere della Sera, "La riforma del lavoro", cit.

- manutentori;
- muratori e qualifiche di operai dell'edilizia;
- piloti e assistenti di volo;
- prestatori di manodopera nel settore agricolo;
- addetti alle attività di segreteria e terminalisti;
- addetti alla somministrazione di cibi e bevande;
- prestazioni rese nell'ambito di call center per servizi cosiddetti *inbound*.<sup>41</sup>

Altra importante circolare, sempre del Ministero del Lavoro, è la n. 7 del 20 febbraio 2013, la quale ha specificato la possibilità e le modalità di utilizzo dei contratti di collaborazione coordinata e continuativa a progetto nelle Ong/Onlus e nelle organizzazioni assistenziali; oltre a questo, si è anche soffermata sulla compatibilità del contratto di lavoro a progetto con l'attività di promoter.<sup>42</sup>

Riferendosi alle Ong/Onlus, la circolare ha stabilito che “è possibile individuare specifici progetti che, pur contribuendo al raggiungimento dello scopo sociale, se ne distinguono per una puntuale declinazione di elementi specializzanti”, quali:

- determinatezza dell'oggetto dell'attività;
- individuazione della durata per lo svolgimento dell'attività;
- autonomia, anche di tipo operativo, del collaboratore;
- possibilità di verificare il raggiungimento dei risultati previsti.<sup>43</sup>

Riguardo ai promoter, invece, la circolare ha provveduto *in primis* a darne la definizione, identificandoli non solo come quei soggetti che si limitano a promuovere un prodotto, ma anche come coloro che lo vendono nell'ambito di strutture commerciali. La circolare, inoltre, afferma che, in virtù dell'attività posta in essere da tali soggetti, spesso esercitata in attuazione di indicazioni logistiche e organizzative impartite dall'azienda committente, e

---

<sup>41</sup> Circolare del Ministero del Lavoro 11 dicembre 2012 n. 29.

<sup>42</sup> Massimo Fracaro, Corriere della Sera, “La riforma del lavoro”, cit.

<sup>43</sup> Circolare del Ministero del Lavoro 20 febbraio 2013, n. 7.

caratterizzata, quindi, dalla quasi totale assenza dell'elemento dell'autodeterminazione, questi promoter finiscono sovente per svolgere le stesse attività dei commessi e/o addetti alle vendite. Da questo deriva la difficoltà di inquadrare i soggetti in questione nell'ambito delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto, anche se vi è, comunque, l'astratta possibilità di ricondurli in altri rapporti di lavoro autonomo, quali le prestazioni di lavoro occasionale.<sup>44</sup>

Infine, va citata la circolare n. 35 del 29 agosto 2013, pubblicata dal Ministero del Lavoro, la quale è andata ad esaminare alcuni aspetti del d.l. 76/2013, di cui si è già parlato in precedenza.

Il legislatore nel 2015 è intervenuto nuovamente in materia con il d.lgs. n. 81, determinando l'abrogazione della disciplina nel lavoro parasubordinato a progetto.

#### **1.6. Collaborazioni coordinate e continuative a progetto nei Call center**

Per quanto riguarda il lavoro parasubordinato a progetto nei Call center è opportuno richiamare la circolare n. 14/2013 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, la quale è intervenuta in merito all'utilizzabilità del contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto nei Call center, tema già affrontato da due precedenti circolari, antecedenti anche alla Riforma Fornero, ovvero la n. 17 del 2006 e la n. 4 del 2008.

E' pacifico, e questo è facilmente determinabile anche attraverso la lettura delle circolari appena citate, che l'attività posta in essere dagli operatori *inbound* non è compatibile con la qualificazione di lavoro autonomo o parasubordinato, poiché essa impedisce qualsiasi autonomia organizzativa in capo al lavoratore. Il problema si pone, invece, in merito all'attività degli operatori *outbound*, la quale può essere inquadrata all'interno del lavoro parasubordinato a progetto.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Massimo Fracaro, Corriere della Sera, "La riforma del lavoro", cit.

<sup>45</sup> Massimo Fracaro, Corriere della Sera, "La riforma del lavoro", cit.

Precisamente, queste circolari mirano a “fornire alcune indicazioni di carattere operativo al personale ispettivo” in merito ai requisiti necessari per la stipula di un contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto e riguardo alla delocalizzazione delle attività di Call center.<sup>46</sup>

Partendo e analizzando nello specifico la più recente circolare del 2013, la n. 14, essa inizialmente afferma che l’art. 61, comma 1, del d.lgs. n. 276/2003 (così come modificato dall’art. 1, comma 23, della l. n. 92/2012 e dall’art. 24-bis del d.l. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in l. 7 agosto 2012, n. 134)<sup>47</sup> evidenzia anzitutto la specificità caratteristica 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*”. Per quanto riguarda i primi, essi basano la loro regolamentazione sia nel codice civile, precisamente all’articolo 1742, che in altre fonti primarie, nelle quali un ruolo di primo piano è assunto dalla l. n. 204/1985. La disciplina riguardante le “attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso Call-center *outbound*” è invece principalmente frutto della prassi amministrativa.

La circolare 14/2013 fa ampio richiamo alla circolare del Ministero del Lavoro n. 17/2006, nella quale sono specificati i criteri di legittimo utilizzo del contratto di lavoro parasubordinato a progetto nei Call center; la circolare in questione ha anzitutto provveduto a definire le attività *outbound* nei seguenti termini: esse sono 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”. La circolare, a titolo di completezza, ha provveduto anche a definire 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

---

<sup>46</sup> Mario Frascarelli, “Contratti a progetto e collaborazioni occasionali”, cit., p. 32 – Circolare n. 14/2013, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

<sup>47</sup> Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni a progetto nelle attività di vendita di beni e servizi di recupero crediti realizzati attraverso call center “*outbound*”, stipulato con riferimento al CCNL TLC, 2013.

chiamate dell'utenza, limitandosi a mettere a disposizione del datore di lavoro le proprie energie psicofisiche per un dato periodo di tempo".

Nell'ambito della definizione di operatore *outbound* è opportuno evidenziare la necessaria autonomia che deve contraddistinguere la prestazione dello stesso affinché possa essere considerato come collaboratore; questa autonomia, secondo quanto detto dalla stessa circolare n. 17//2006, si deve concretizzare nella 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." Da questo deriva che il collaboratore potrà decidere autonomamente, ovviamente nel rispetto delle forme concordate di coordinamento, anche temporale, quando e con quali orari eseguire la prestazione, potrà fissare eventuali sospensioni giornaliere della stessa, e non sarà obbligato a giustificare un'ipotizzabile assenza, anche in virtù del fatto che la presenza non può mai essere imposta.

La circolare 17/2006 si sofferma, in seguito, anche sulle forme di coordinamento della prestazione con l'organizzazione del committente, chiarendo che "il fondamentale requisito dell'autonomia può essere contemperato con le esigenze di coordinamento della prestazione con l'organizzazione produttiva dell'azienda". In virtù di questo, secondo la circolare stessa, possono rientrare tra le forme di coordinamento:

- la previsione concordata di fasce orarie, messe per iscritto nel contratto e non modificabili unilateralmente, durante le quali il collaboratore dovrà porre in essere la sua attività, ovviamente sempre nel rispetto del requisito dell'autonomia;
- la previsione concordata di un numero predeterminato di giornate in cui il collaboratore, nonché operatore *outbound*, si presterà a seguire corsi di aggiornamento e di informazione;
- la previsione concordata della presenza di un assistente di sala volto a fornire attività di assistenza tecnica al collaboratore in caso di necessità;

- la previsione concordata di un determinato sistema operativo necessario affinché il collaboratore possa svolgere la propria attività.

E' comunque esclusa la possibilità per il committente di esercitare il potere disciplinare o di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali pattuite in sede di stipulazione del contratto.

Tornando all'art. 61, comma 1, del d.lgs. 276/2003, così come modificato dalla Riforma Fornero, esso, oltre a prevedere tutta una serie di requisiti per poter stipulare un contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto, evidenzia, come già detto, la specificità 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". Se dunque vi è un contratto collettivo che disciplini il trattamento economico, il ricorso legittimo al lavoro parasubordinato a progetto non richiede che le attività poste in essere dagli operatori *outbound* rispettino tutti i requisiti richiesti dall'art. 61, comma 1, del d.lgs. 276/2003.

L'esclusione è quindi ammessa solo alla condizione per cui il contratto di collaborazione preveda l'erogazione del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento, che viene dunque ad assumere, nella sostanza, una funzione autorizzativa del ricorso alle collaborazioni coordinate e continuative, a prescindere dal requisito della predisposizione di un progetto specifico.

D'altra parte, per evitare un vuoto di garanzie non colmabile con il rinvio alla contrattazione collettiva, per le attività realizzate attraverso Call center *outbound*, prive dei requisiti dell'art. 61, comma 1, del d.lgs. 276/2003, trovano comunque applicazione le seguenti disposizioni, sempre del decreto appena citato:

- art. 61, comma 4;

- art. 62, a esclusione del riferimento alla “descrizione del progetto, con individuazione del suo contenuto caratterizzante e del risultato finale che si intende conseguire”;
- art. 64, relativo all’obbligo di riservatezza;
- art. 65, inerente alle invenzioni del collaboratore a progetto;
- art. 66, riguardante gli “altri diritti del collaboratore a progetto”;
- art. 67, sulla estinzione del contratto e sul preavviso;
- art. 69, commi 2 e 3, relativi al caso in cui, dietro lo schermo di un lavoro parasubordinato a progetto, si nasconda un rapporto di lavoro subordinato.

L’art. 63, invece, riguardante il regime del corrispettivo dei collaboratori a progetto, la cui violazione determina in capo al collaboratore il riconoscimento di un differenziale economico, ma non l’illegittimità della natura del rapporto in essere, non trova applicazione. Questo perché nel settore dei Call center *outbound* un’eventuale mancata pattuizione di “corrispettivi definiti dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento”, determina l’illegittimità della collaborazione coordinata e continuativa a progetto per violazione di una norma inderogabile avente funzione autorizzatoria, e la conseguente riconduzione del rapporto al lavoro subordinato a tempo indeterminato.

Va tuttavia chiarito che, in situazioni di inerzia da parte della contrattazione collettiva di riferimento, o nelle more della introduzione di specifiche clausole che permettano di dare indicazioni in riferimento ai corrispettivi, per evitare un impedimento all’utilizzo di tale tipologia contrattuale, è ammesso ricorrere all’art. 63, comma 2, del d.lgs. 276/2003, secondo cui “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.” Per cui, a titolo esemplificativo, come spiegato anche nella

circolare 14/2013, in caso di attesa di una specifica determinazione da parte della contrattazione collettiva, la fattispecie delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto è comunque applicabile alle "attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso Call-center *outbound*", ma nel rispetto delle indicazioni date dalla circolare n. 17/2006, oltre che delle disposizioni del d.lgs. 276/2003 (ivi compreso l'art. 63, comma 2), fatta eccezione per l'individuazione di uno specifico progetto.<sup>48</sup>

Ma, affinché la nuova parte dell'articolo 61, laddove recita "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", trovi normale applicazione, il 1° agosto 2013 Assotelecomunicazioni-Asstel, firmataria del CCNL per le imprese esercenti servizi di telecomunicazioni e Assocontact, associazione che rappresenta le imprese che esercitano attività di contact center in *outsourcing*, hanno firmato con le Organizzazioni sindacali di categoria Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil uno specifico Accordo collettivo, al fine di disciplinare le collaborazioni nelle attività di vendita di beni e di servizi, recupero crediti e ricerche di mercato, realizzate attraverso Call center in *outbound*.<sup>49</sup>

Questo Accordo mira a realizzare i seguenti obiettivi:

- evitare l'abuso del lavoro parasubordinato che possa mascherare rapporti di lavoro subordinato;
- definire il corrispettivo;
- prevedere un insieme di tutele per i collaboratori.

Analizzando quanto sancito dall'Accordo, dopo un'elencazione di definizioni, tra le quali spicca quella di collaboratore inteso come "soggetto che svolge in modalità *outbound* le attività di vendita diretta di beni e di servizi e le attività a essa correlate e accessorie, come la creazione di

---

<sup>48</sup> Circolare n. 14 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del 02-04-2013.

<sup>49</sup><https://www.asstel.it/lavoro-e-relazioni-industriali/ccnl-tlc/altri-accordi-sindacali/collaborazioni-outbound/>

agenda per appuntamenti della forza vendita di prodotti e servizi propedeutica alla vendita stessa, nonché le attività di sollecito e recupero crediti e le attività a esse correlate”, esso regola il corrispettivo<sup>50</sup>, prevedendo che:

1. il livello retributivo orario è dato dal minimo tabellare del 2° livello di inquadramento del CCNL TLC, rapportato alle ore di effettiva prestazione esercitata nel periodo di vigenza del contratto a progetto;
2. al fine di permettere al mercato del lavoro di adeguare i costi ai ricavi e di riallineare i diversi sistemi in atto per il riconoscimento del corrispettivo, le parti hanno determinato l'applicazione, con le decorrenze di seguito indicate, delle percentuali del suddetto livello retributivo:
  - 1° ottobre 2013 = 60%
  - 1° gennaio 2015 = 70%
  - 1° gennaio 2016 = 80%
  - 1° gennaio 2017 = 90%
  - 1° gennaio 2018 = 100% <sup>51</sup>

A titolo esemplificativo, prendendo casualmente in riferimento il 1° gennaio 2015, da questa data il livello retributivo minimo orario da erogare al collaboratore, da parte del committente, è pari al 70% del minimo retributivo di un lavoratore inquadrato al secondo livello del CCNL TLC;<sup>52</sup>

3. almeno tre mesi prima di ogni decorrenza indicata al punto 2 le stesse parti dovranno valutare la sostenibilità della progressione economica stabilita e i relativi effetti sui committenti, in relazione alle condizioni di mercato;
4. al collaboratore che svolga “in modalità *outbound* le attività di vendita diretta di beni e di servizi e le attività a essa correlate e accessorie”,

---

<sup>50</sup> Paolo Stern, “I nuovi contratti di lavoro”, cit., p. 210.

<sup>51</sup>Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni a progetto nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center “*outbound*”, stipulato con riferimento al CCNL TLC, il 1° agosto 2013.

<sup>52</sup><https://www.asstel.it/lavoro-e-relazioni-industriali/ccnl-tlc/altri-accordi-sindacali/collaborazioni-outbound/>

spetteranno i compensi conseguenti al raggiungimento degli obiettivi prefissati, qualora essi risultino superiori ai compensi di cui il collaboratore è destinatario in relazione al numero totale di ore effettivamente lavorate.

Infine, sempre in merito al corrispettivo, l'Accordo conclude affermando che gli importi lordi corrisposti ai collaboratori, e determinati in base alle regole appena sancite, devono intendersi come comprensivi degli oneri contributivi e fiscali, ad esclusione di quelli posti a carico del committente.

L'Accordo del 1° agosto 2013 continua poi affermando che le parti concordano di costituire entro il 1° gennaio 2014 un ente bilaterale avente lo scopo di erogare prestazioni integrative di quelle già previste dal sistema normativo vigente, prioritariamente relative a:

- sostegno del reddito ai collaboratori affetti da gravi patologie;
- sostegno al reddito di collaboratrici in occasione della maternità;
- interventi di formazione.

Prevede poi un diritto di prelazione in capo al collaboratore, purché abbia maturato un periodo minimo di attività di 4 mesi, in caso di stipula di nuovi contratti di collaborazione o di lavoro subordinato presso l'unità produttiva o azienda se coincidente nella quale è stato impiegato. Affinché tale diritto possa essere esercitato, il committente avrà l'obbligo di redigere una graduatoria di prelazione entro il 30 settembre di ciascun anno, ma di questo aspetto se ne parlerà meglio in occasione dell'analisi che si andrà a fare al terzo capitolo riguardante l'Accordo che è andato a sostituire quello di cui si sta trattando ora, visto che la regolamentazione inerente a ciò è rimasta praticamente uguale.

In merito, invece, alle caratteristiche contrattuali del lavoro parasubordinato a progetto per quanto concerne i lavoratori *outbound*, l'Accordo tratta della cessazione anticipata del contratto individuale, stipulato tra collaboratore e committente. A riguardo, prevede che il committente può unilateralmente

recedere prima della scadenza del termine pattuito e anche prima della realizzazione del progetto, solo:

- per giusta causa;
- in caso di oggettiva inidoneità professionale del collaboratore.

In capo al primo spetta, comunque, un obbligo di motivazione, da comunicare mediante raccomandata A/R, e l'obbligo di pagare al collaboratore i compensi che lo stesso ha maturato fino a quel momento. In caso di recesso anticipato da parte del committente per motivazioni non rientranti in quelle sopra esposte si applicherà l'art. 2227 c.c., rubricato come "recesso unilaterale dal contratto". L'Accordo poi elenca anche i casi in cui il collaboratore può far cessare anticipatamente per giusta causa il contratto, e questi sono:

- ritardi nella corresponsione del compenso;
- mancato rispetto da parte del committente di quanto previsto nell'Accordo o dalla legge.

Ovviamente spetta al collaboratore il diritto al pagamento dei compensi maturati fino al momento della cessazione del rapporto e il mancato guadagno fino al termine di scadenza contrattuale. Anche il collaboratore dovrà darne motivazione attraverso raccomandata A/R; può comunque recedere al di fuori di questi casi, con un preavviso minimo di 30 giorni.

Infine, in chiusura, l'Accordo prevede un obbligo di riservatezza in capo al collaboratore, il quale dovrà mantenere il più scrupoloso riserbo e garantire il segreto professionale.

Tutto ciò è quanto sancito dall'Accordo del 1° agosto 2013, sottoscritto "per la disciplina del lavoro a progetto nei Call center ai sensi e per gli effetti dell'art. 61 del d.lgs. 10 settembre 2003, n. 276, come modificato dall'art. 1, comma 23, della l. 28 giugno 2012, n. 92 e dall'art. 24-bis del d.l. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in l. 7 agosto 2012, n. 134".

A seguito degli interventi legislativi avvenuti con il d.lgs. 81/2015, che hanno profondamente modificato la materia del lavoro parasubordinato, il 30 luglio

2015 è stato sottoscritto un ulteriore Contratto collettivo, che si presenta come un accordo di adeguamento dell'Accordo risalente al 1° agosto 2013. Ma di queste novità legislative, e della contrattazione collettiva specifica nel settore dei Call center, si parlerà nei capitoli successivi.<sup>53</sup>

## **CAPITOLO II**

### **2.1. Il lavoro parasubordinato dopo il Jobs Act**

La tecnica della tipizzazione del lavoro parasubordinato, realizzata attraverso il d.lgs. 276/2003, il quale segnava il passaggio da una fattispecie aperta e indeterminata prevista dall'art. 409, n. 3, c.p.c., a cui l'ordinamento riconduceva limitate tutele, soprattutto previdenziali e processuali, ad una fattispecie tipica di collaborazione coordinata e continuativa, dotata di una disciplina specifica e caratterizzata in particolare dall'obbligo di ricondurre tali rapporti di lavoro ad un progetto, non ha sortito gli effetti sperati. Nonostante i successivi interventi legislativi, l'irrazionalità del sistema che ne era venuto fuori, le incertezze interpretative e la scarsa efficacia in funzione antielusiva, hanno fatto sì che il legislatore decidesse di porre fine al lavoro a progetto, introducendo un nuovo assetto normativo delineato dal d.lgs. n. 81/2015, e successivamente ritoccato dalla l. 22 maggio 2017, n. 81 e dal d.l. 3 settembre 2019, n. 101, convertito con la l. 2 novembre 2019, n. 128.<sup>54</sup> Precisamente con l'art. 52 del d.lgs. 81/2015 si è disposto "il superamento del contratto di lavoro a progetto" e delle "altre prestazioni lavorative rese in regime di lavoro autonomo" disciplinati dagli artt. 61-69 del d.lgs. 276/2003, facendo comunque salva la fattispecie prevista all'art. 409 c.p.c. Tuttavia, i citati articoli del d.lgs. 276/2003 hanno continuato a trovare applicazione esclusivamente per la regolamentazione dei contratti

---

<sup>53</sup> Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni a progetto nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center "outbound", stipulato con riferimento al CCNL TLC, il 1° agosto 2013.

<sup>54</sup> Giulio Quadri, "Il lavoro parasubordinato tra vecchi e nuovi modelli contrattuali", in Massimario di giurisprudenza del lavoro, 2020, fasc. 2.

di lavoro parasubordinato a progetto stipulati prima del 25 giugno 2015, i quali hanno potuto “esplicare effetti sino alla loro scadenza”.<sup>55</sup>

Per effetto della nuova disciplina, il lavoro parasubordinato si è scisso in due fattispecie:

1. le collaborazioni organizzate dal committente, a cui si applica la disciplina del lavoro subordinato;
2. le collaborazioni coordinate e continuative già previste dall’art. 409, n. 3, c.p.c.<sup>56</sup>

Partendo proprio da queste ultime, nonostante in un primo momento si era pensato ad una loro eliminazione, si intervenne al fine di distinguerle da ipotesi di lavoro subordinato “mascherato”. Esse trovano definizione nell’art. 409 c.p.c., rubricato come “controversie individuali di lavoro”, precisamente al numero 3, il quale, prima della modifica avvenuta nel 2017, si limitava ad affermare che le disposizioni del capo I del c.p.c. trovano applicazione nelle controversie relative ai “rapporti di agenzia, 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.” Da questa definizione si desumono i tre elementi che caratterizzano le collaborazioni coordinate e continuative, ovvero la continuità, il carattere prevalentemente personale e la coordinazione.

Per quanto riguarda il requisito della continuità, esso non richiede che vi sia necessariamente una ripetizione ininterrotta di incarichi, visto che è sufficiente anche un contratto di apprezzabile durata, ma ciò che conta è la permanenza nel tempo del vincolo contrattuale della collaborazione, dovuta ad un interesse durevole del committente.<sup>57</sup>

Per quanto attiene al carattere personale dell’apporto lavorativo del prestatore, tale caratteristica richiede necessariamente la prevalenza, e non l’esclusività, dell’attività personale del collaboratore, il quale potrà avvalersi

---

<sup>55</sup> Circolare n. 3/2016, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

<sup>56</sup> Antonio Vallebona, “Breviario di diritto del lavoro”, cit., p. 195.

<sup>57</sup> Antonio Vallebona, “Breviario di diritto del lavoro”, cit., p. 191.

di mezzi tecnici (anche del committente) e/o di altri soggetti, sempreché l'opera diretta dell'interessato resti preminente e non limitata alla mera organizzazione di beni strumentali e/o lavoro altrui, e purché non si perda l'unicità della responsabilità gravante unicamente sul collaboratore stesso.<sup>58</sup>

Infine, per quanto riguarda l'elemento della coordinazione, sicuramente il requisito di più difficile interpretazione, esso va distinto *in primis* dalla eterodirezione tipica del lavoro subordinato. Tale differenza non può essere solo quantitativa, visto che renderebbe irresolubile il problema qualificatorio, rimettendolo al giudice. Sicché il coordinamento può concretizzarsi nei modi più svariati, anche in relazione al tempo ed al luogo dell'attività, al fine del miglior inserimento nell'organizzazione del committente, ma non può estrinsecarsi in ordini e controlli sulle modalità di esecuzione della prestazione del collaboratore, tipici proprio della eterodeterminazione e quindi della subordinazione.<sup>59</sup>

Ma soprattutto nella prospettiva di differenziare a più chiare lettere l'etero-organizzazione dalla coordinazione è intervenuta la l. n. 81/2017, la quale, lasciando inalterato l'impianto normativo derivante dal d.lgs. 81/2015, ha aggiunto la seguente frase alla storica definizione dell'art. 409, n. 3, c.p.c.: "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."<sup>60</sup>

A titolo di completezza si riporta di seguito l'attuale formulazione dell'art. 409, n. 3, c.p.c.:

"Si osservano le disposizioni del presente capo nelle controversie relative a:

---

<sup>58</sup> [www.wikilabour.it](http://www.wikilabour.it)

<sup>59</sup> Antonio Vallebona, "Breviario di diritto del lavoro", cit., p. 192.

<sup>60</sup> Giulio Quadri, "I requisiti delle collaborazioni organizzate dal committente dopo il decreto legge n. 101/2019 conv. in legge n. 128-2019 e la distinzione tra etero-organizzazione e coordinamento", in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, 2020, fasc. 2.

3) rapporti di agenzia, 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. 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.”

Aggiungendo questa frase, il legislatore ha precisato che le modalità di coordinamento devono essere definite consensualmente in sede di stipulazione del contratto, tra committente e collaboratore, e non unilateralmente dal primo; inoltre ha inteso specificare che il lavoratore autonomo parasubordinato deve lavorare in autonomia, senza alcuna ingerenza da parte del committente sulle modalità e i tempi di esecuzione dell'attività lavorativa che gli viene commissionata, escludendo in tal senso ogni potere di organizzazione da parte del commissionario.

Con questa novella, il legislatore è andato in qualche modo a restringere il concetto di coordinazione frutto dell'elaborazione dottrinale e giurisprudenziale precedente, che in alcune sentenze di legittimità era stato delineato come “connessione funzionale derivante da un protratto inserimento nell'organizzazione aziendale o più in generale nelle finalità perseguite dal committente e caratterizzata dall'ingerenza di quest'ultimo nell'attività del prestatore”. Tale definizione, inoltre, sarebbe risultata difficilmente distinguibile dal concetto di etero-organizzazione. Quindi il legislatore è intervenuto in modo restrittivo, seppur per fini chiarificatori, stabilendo che il requisito della coordinazione è soddisfatto quando le modalità di coordinamento sono stabilite consensualmente dalle parti, e le modalità di esecuzione della prestazione sono definite ed organizzate in via autonoma dal collaboratore.<sup>61</sup> Pertanto il committente non potrà esercitare un potere di controllo sull'attività svolta dal lavoratore parasubordinato ed è escluso l'inserimento strutturale di quest'ultimo nell'organizzazione

---

<sup>61</sup> Giulio Quadri, “I requisiti delle collaborazioni organizzate dal committente dopo il decreto legge n. 101/2019 conv. in legge n. 128-2019 e la distinzione tra etero-organizzazione e coordinamento”, in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, cit.

gerarchica dell'impresa. Inoltre non può essere pretesa un'attività diversa da quella pattuita in fase genetica del rapporto.<sup>62</sup>

Quindi, se prima del Jobs Act la coordinazione risultava dall'assenza di potere direttivo, oggi viene definita dalla mancanza di etero-organizzazione.<sup>63</sup>

Sotto il profilo della disciplina, le collaborazioni coordinate e continuative continuano ad essere ricondotte al lavoro autonomo, pertanto ad esse si applicano le norme codicistiche del contratto d'opera ex artt. 2222 e ss., le misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale introdotte dalla l. 81/2017 e, limitatamente ai cd. *riders*, le scarse disposizioni presenti nel d. l. n. 101/2019 convertito in l. n. 128/2019. Inoltre l'inquadramento nella fattispecie dell'art. 409, n. 3, c.p.c., comporta l'integrazione del trattamento del collaboratore con le seguenti tutele<sup>64</sup>:

- applicazione delle regole sul processo del lavoro (art. 409 c.p.c.), con l'aggiunta del criterio di favore per la competenza territoriale individuata in base al domicilio del collaboratore;
- applicazione della disciplina sugli interessi e sulla rivalutazione monetaria (art. 429 c.p.c.);
- applicazione della disciplina riguardante le rinunzie e transazioni (art. 2113 c.c.);
- tutela previdenziale e pensionistica (l. n. 335/1995);
- tutela per la maternità e diritto agli assegni familiari;
- tutela contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali (d.lgs. 38/2000);
- indennità di disoccupazione;
- tutele per la gravidanza, malattia e infortunio;

---

<sup>62</sup> [www.wikilabour.it](http://www.wikilabour.it)

<sup>63</sup> Giulio Quadri, "I requisiti delle collaborazioni organizzate dal committente dopo il decreto legge n. 101/2019 conv. in legge n. 128-2019 e la distinzione tra etero-organizzazione e coordinamento", in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, cit.

<sup>64</sup> Giulio Quadri, "Le collaborazioni organizzate dal committente come incerto spartiacque tra lavoro tutelato e lavoro non tutelato", in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, cit.

- applicazione del regime fiscale del lavoro dipendente (l. n. 342/2000);
- riconoscimento della libertà sindacale, del diritto di sciopero e della possibilità di stipulare accordi collettivi;
- tutele in materia di salute e sicurezza ai sensi del d.lgs. 81/2008.

In merito alla gravidanza, malattia o infortunio del collaboratore, l'art. 14 della l. n. 81/2017 prevede che queste tipologie di sospensione dell'attività lavorativa non comportano l'estinzione del rapporto, bensì determinano una sospensione, la quale deve avvenire su richiesta del lavoratore, "senza diritto al corrispettivo, per un periodo non superiore a 150 giorni per anno solare, fatto salvo il venir meno dell'interesse per il committente." Per di più, in caso di maternità, la lavoratrice parasubordinata può farsi sostituire da un altro lavoratore di fiducia, avente i requisiti professionali richiesti, previo consenso del committente. In caso di malattia o infortunio, qualora la sospensione superasse i 60 giorni, è possibile sospendere anche il versamento dei contributi, ma per un massimo di 2 anni; poi i contributi non versati dovranno comunque essere pagati, anche mediante pagamenti rateizzati.

Inoltre, sempre per quanto riguarda i lavoratori autonomi parasubordinati, se già la Riforma Fornero aveva determinato un incremento dell'aliquota contributiva IVS (invalidità, vecchiaia e superstiti) con avvicinamento alle aliquote previste per il lavoro dipendente, dal 2017 l'aliquota per gli iscritti alla Gestione separata INPS è pari al 33,23%, di cui l'11,08% a carico del collaboratore, e il 22,15% del committente.

Altra peculiarità delle collaborazioni coordinate e continuative riguarda l'impugnazione del recesso del committente, a cui si applica il termine di decadenza stragiudiziale (60 giorni) e giudiziale (180 giorni) previsto per l'impugnazione del licenziamento.

Ogni altra tutela prevista per il lavoro subordinato e non fin qui elencata, come quelle in materia di retribuzione o licenziamento, non trova applicazione nel lavoro autonomo parasubordinato, in virtù della diversità

del tipo, ammessa dalla stessa Costituzione (Corte Cost. n. 226 del 1989, n. 365 del 1995).<sup>65</sup>

Inoltre, è opportuno richiamare l'art. 3 della l. n. 81/2017, il quale, al primo comma, prevede che “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.” Al secondo comma, invece, afferma che si considera abusivo anche “il rifiuto del committente di stipulare il contratto in forma scritta.” Nel caso si verificassero i casi di cui al primo e secondo comma, dell'art. 3, l. 81/2017, il collaboratore avrà diritto al risarcimento dei danni.<sup>66</sup>

Infine si applica anche la nuova disciplina sugli obblighi di informazione a carico del committente o del datore di lavoro, così come prevista dal d.lgs. 27/06/2022 n. 104, comunemente chiamato Decreto Trasparenza, il quale con l'art. 1 ha modificato e integrato il d.lgs. 152/1997. Il Decreto Trasparenza prevede che il committente o il datore di lavoro debbano comunicare, in formato cartaceo o elettronico, ulteriori informazioni rispetto a quelle originariamente previste dal d.lgs. 152/1997; quindi ad oggi dovranno trasmettere le seguenti indicazioni:

- l'identità delle parti;
- il luogo di lavoro;
- la sede o domicilio del datore o committente;
- l'inquadramento, il livello e la qualifica del lavoratore;

---

<sup>65</sup> Antonio Vallebona, “Breviario di diritto del lavoro”, cit., pp. 192-193.

<sup>66</sup> [www.gazzettaufficiale.it](http://www.gazzettaufficiale.it)

- la data di inizio del rapporto di lavoro (nonché la data di fine se questo è a termine);
- la tipologia del rapporto di lavoro;
- l'importo iniziale della retribuzione o comunque il compenso e i relativi elementi costitutivi, con l'indicazione del periodo e delle modalità di pagamento;
- la durata del periodo di prova, se previsto;
- il diritto a ricevere la formazione erogata dal datore di lavoro, se prevista;
- la durata dei congedi per ferie e degli altri congedi retribuiti oltre le ferie;
- la programmazione dell'orario normale di lavoro, le eventuali condizioni relative al lavoro straordinario e dei cambiamenti di turno;
- la procedura, la forma e i termini del preavviso in caso di recesso del datore di lavoro o del lavoratore;
- l'indicazione degli istituti previdenziali e assicurativi che ricevono i contributi versati.

Con riferimento alle modalità di comunicazione, invece, il decreto prevede che le informazioni sopraelencate siano rilasciate o con il contratto individuale di lavoro, o con la consegna scritta delle comunicazioni obbligatorie di legge.<sup>67</sup>

Queste novità valgono anche per le collaborazioni organizzate dal committente.

## **2.2. Le collaborazioni organizzate dal committente così come previste dal Jobs Act – Art. 2, d.lgs. n. 81/2015**

A far data dal 1° gennaio 2016, il d.lgs. 81/2015, ha previsto una particolare fattispecie di lavoro parasubordinato a cui si applica “la disciplina del

---

<sup>67</sup> [www.altalex.com](http://www.altalex.com)

rapporto di lavoro subordinato”.<sup>68</sup> Tale fattispecie, comunemente nota come “collaborazione organizzata dal committente”, trova definizione all’art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015, poi modificato dal d.l. 101/2019, convertito in l. 128/2019, il quale nella sua prima formulazione recitava: “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.”<sup>69</sup> Questa norma, secondo alcuni, in un’ottica di tutela, ha introdotto una “presunzione di subordinazione” per la quale si applica la disciplina del lavoro subordinato ai rapporti di collaborazione, in cui le prestazioni di lavoro sono personali e continuative, ma le modalità di esecuzione sono organizzate dal committente, anche con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro<sup>70</sup>; per altri invece si tratta solo di una norma con funzione sanzionatoria. Dunque, queste collaborazioni *sui generis* vengono individuate attraverso 3 specifici elementi distintivi che “devono ricorrere congiuntamente”<sup>71</sup>: il carattere esclusivamente personale della collaborazione, la continuità della prestazione e l’etero-organizzazione.

Con riferimento al requisito della personalità, la previsione del carattere “esclusivamente” personale della prestazione determina che l’attività lavorativa, intellettuale o manuale, debba essere svolta solo dalla persona del collaboratore, senza l’ausilio di altri soggetti, richiedendo, così, nella collaborazione organizzata dal committente un elemento tipico della subordinazione.<sup>72</sup> Questo elemento è stato anche espressamente analizzato dal Tribunale di Roma, nella sentenza del 6 maggio 2019 n. 4243, per cui l’esclusiva personalità implica “l’impossibilità sia di delegare

---

<sup>68</sup> Antonio Vallebona, “Breviario di diritto del lavoro”, cit., p. 195.

<sup>69</sup> [www.gazzettaufficiale.it](http://www.gazzettaufficiale.it)

<sup>70</sup> Giuseppe Laspina, “Compendio di diritto del lavoro”, 2017, p. 34.

<sup>71</sup> Circolare n. 3/2016 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

<sup>72</sup> Giulio Quadri, “I requisiti delle collaborazioni organizzate dal committente dopo il decreto legge n. 101/2019 conv. in legge n. 128-2019 e la distinzione tra etero-organizzazione e coordinamento”, in Massimario di giurisprudenza del lavoro, cit.

ad un altro soggetto, sia di farsi aiutare da lavoratori assunti e retribuiti direttamente dal lavoratore.”<sup>73</sup>

Il requisito della continuità fa sì che non vengano fatte rientrare in tale fattispecie anche le prestazioni meramente occasionali; come precisato dalla circolare n. 3 del 1° febbraio 2016 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, per “continuative” si intendono le prestazioni ripetute in “un determinato arco temporale al fine di conseguire una reale utilità”.<sup>74</sup> La giurisprudenza è andata ad interpretare in senso ampio questo concetto di continuità, intendendolo “da un lato come non occasionalità e dall’altro, riguardo alla esecuzione della prestazione, come svolgimento di attività che vengono (anche se intervallate) reiterate nel tempo al fine di soddisfare i bisogni delle parti.”

Non v’è dubbio, tuttavia, che il requisito fondamentale della fattispecie delineata dall’art. 2, comma 1, sia la etero-organizzazione, che viene individuata nella determinazione da parte del committente delle modalità di esecuzione della prestazione lavorativa, nonché dell’orario e del luogo di lavoro.<sup>75</sup> In merito a questo elemento si è pronunciato sempre il Tribunale di Roma nella citata sentenza prevedendo che tale concetto postula “un’effettiva integrazione funzionale del lavoratore nella organizzazione produttiva del committente, in modo tale che la prestazione lavorativa finisce con l’essere strutturalmente legata a questa (l’organizzazione) e si pone come un qualcosa che va oltre alla semplice coordinazione di cui all’art. 409 n. 3 c.p.c., poiché qui è il committente che determina le modalità della attività lavorativa svolta dal collaboratore.” Aggiunge inoltre che la etero-organizzazione rappresenta “qualcosa di più invasivo rispetto al mero coordinamento” tipico delle co.co.co., pertanto in una scala ideale ad intensità crescente, le pronunce giurisprudenziali collocano su un primo gradino il coordinamento, su un livello intermedio l’etero-organizzazione, e

---

<sup>73</sup> Del Frate Maria, “Le collaborazioni etero-organizzate alla prova della giurisprudenza di merito”, in *Diritto delle relazioni industriali*, 2019, p. 942.

<sup>74</sup> Alessio Fiacchi, “Il Jobs Act”, 2016, pp. 47-48.

<sup>75</sup> Giulio Quadri, “I requisiti delle collaborazioni organizzate dal committente dopo il decreto legge n. 101/2019 conv. in legge n. 128-2019 e la distinzione tra etero-organizzazione e coordinamento”, in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, cit.

al culmine l'eterodirezione, che si sostanzia nell'esercizio del potere gerarchico-disciplinare-direttivo tipico della subordinazione.<sup>76</sup>

Dalla "presunzione di subordinazione" introdotta dall'art. 2, comma 1, del d.lgs. 81/2015 sono escluse tutta una serie di ipotesi alle quali non si applica la disciplina del lavoro subordinato.<sup>77</sup> Queste eccezioni trovano elencazione all'art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015, che nella sua versione originaria prevedeva quanto segue:

"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 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."

Di queste ipotesi derogatorie si parlerà specificamente in seguito.

Per quanto riguarda sempre le collaborazioni organizzate dal committente, l'art. 2, comma 3, d.lgs. 81/2015 prevede che "le parti possono richiedere alle commissioni" di cui all'art. 76 del d.lgs. 276/2003, "la certificazione

---

<sup>76</sup> Del Frate Maria, "Le collaborazioni etero-organizzate alla prova della giurisprudenza di merito", in *Diritto delle relazioni industriali*, cit., pp. 941-942.

<sup>77</sup> Giuseppe Laspina, "Compendio di diritto del lavoro", cit., p. 35.

dell'assenza dei requisiti" elencati al comma 1 dell'art. 2, e afferma che "il lavoratore può farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato o da un avvocato o da un consulente del lavoro."

Infine, il comma 4 dell'art. 2, d.lgs. 81/2015, nella sua versione originaria prevedeva: "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 è comunque fatto divieto alle pubbliche amministrazioni di stipulare i contratti di collaborazione di cui al comma 1." Quindi fin da subito è stato sancito un divieto per le pubbliche amministrazioni di stipulare un contratto di collaborazione organizzata dal committente ai sensi dell'art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015.<sup>78</sup>

### **2.3. La disciplina attuale delle collaborazioni organizzate dal committente**

Il d.l. n. 101/2019, comunemente chiamato "Decreto Crescita", convertito in l. n. 128/2019, ha modificato l'art. 2, comma 1, del d.lgs. 81/2015, il quale nella sua nuova formulazione prevede: "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 prevalentemente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente. Le disposizioni di cui al presente comma si applicano anche qualora le modalità di esecuzione della prestazione siano organizzate mediante piattaforme anche digitali."<sup>79</sup>

Questa nuova formulazione dell'art. 2, comma 1, del d.lgs. 81/2015, apporta delle modifiche alla precedente versione, le quali consistono principalmente nella sostituzione della parola "esclusivamente" con la parola "prevalentemente", riferita al carattere della personalità, e nella

---

<sup>78</sup> Antonio Vallebona, "Breviario di diritto del lavoro", cit., pp. 195-196.

<sup>79</sup> [www.dottrinalavoro.it](http://www.dottrinalavoro.it)

eliminazione dell'inciso "anche con riferimento ai tempi e ai luoghi di lavoro", riferito all'etero-organizzazione. A queste si aggiunge l'inserimento del secondo periodo "le disposizioni di cui al presente comma si applicano anche qualora le modalità di esecuzione della prestazione siano organizzate mediante piattaforme anche digitali", che ha inteso chiarire che la fattispecie delle collaborazioni organizzate dal committente è riscontrabile anche nel lavoro tramite piattaforme digitali.

Dunque, queste modifiche hanno avuto ripercussioni sul requisito della personalità della prestazione e sulla etero-organizzazione, mentre quanto attiene alla continuità è rimasto invariato.

Con riferimento al primo dei due elementi oggetto di modifica, quello della personalità, l'attuale formulazione, utilizzando l'espressione "prevalentemente" personale, già presente negli artt. 2083 e 2222 c.c. e 409, n. 3, c.p.c. per il lavoro autonomo e per le collaborazioni coordinate e continuative, sembra potersi interpretare nel senso che la circostanza per cui il lavoratore apporti anche una parte dei mezzi di produzione, o si avvalga di collaboratori nell'esecuzione dell'attività lavorativa non risulti di per sé idonea ad escludere l'applicazione dell'art. 2, comma 1. Si tratta di una modifica legislativa forse non del tutto opportuna, visto che determina un allargamento dell'ambito di applicazione dell'articolo citato, e fa venire meno quello che era un ulteriore elemento di distinzione (l'esclusiva personalità) tra lavoro etero-organizzato e lavoro coordinato, alimentando il contenzioso giudiziale.

Riguardo alla etero-organizzazione invece, dopo la recente modifica legislativa che ha eliminato il riferimento ai tempi e al luogo di lavoro, essa non pare aver subito un sostanziale mutamento. Il legislatore è intervenuto mediante la cancellazione dell'inciso "anche con riferimento ai tempi e al luogo di lavoro", tenendo conto che, da un lato, come affermato dalla prima giurisprudenza in materia, ad esso si attribuiva semplicemente valore esemplificativo e, dall'altro lato, che una valutazione spazio-temporale continua ad essere insita nella verifica delle modalità di esecuzione. Pare

così innegabile che il legislatore abbia voluto allargare il concetto di etero-organizzazione, allo stesso tempo allontanandolo dall'eterodirezione, ampliando così l'ambito di applicazione dell'art. 2, comma 1. Pertanto, in questa nuova prospettiva, la collaborazione può considerarsi etero-organizzata quando vi è la determinazione da parte del committente delle modalità di esecuzione dell'attività lavorativa, ed è riscontrabile una situazione di inserimento e di integrazione del lavoratore nell'organizzazione del committente, intesa come nesso strutturale e funzionale che lega la prestazione del lavoratore all'organizzazione produttiva, quale complesso di beni e rapporti di cui il committente si serve per svolgere l'attività d'impresa. Quindi, in termini pratici, il requisito della etero-organizzazione si concretizza in un potere, in capo al committente, di determinare unilateralmente le modalità di esecuzione della prestazione del collaboratore durante tutto il periodo di vigenza del contratto.<sup>80</sup>

Inoltre, la circolare n. 7/2020 dell'Ispettorato nazionale del lavoro, nell'analizzare i caratteri delle collaborazioni organizzate dal committente, è andata ad affermare quanto già detto dalla circolare n. 3/2016 del Ministero del lavoro, ovvero che "i tre requisiti devono tutti ricorrere" congiuntamente "perché si possa applicare la disciplina del rapporto di lavoro subordinato".<sup>81</sup>

Questo ampliamento della definizione legislativa delle collaborazioni organizzate dal committente, dettato dalle modifiche apportate della l. 128/2019, la rendono però anche più incerta. Infatti se l'art. 2, nella formulazione originaria, si limitava a presupporre una sorta di presunzione di subordinazione specificando alcuni degli indici di subordinazione, la nuova versione, invece, consente di applicare la disciplina del lavoro subordinato anche a rapporti che non sono subordinati, ma che sono

---

<sup>80</sup> Giulio Quadri, "I requisiti delle collaborazioni organizzate dal committente dopo il decreto legge n. 101/2019 conv. in legge n. 128-2019 e la distinzione tra etero-organizzazione e coordinamento", in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, cit.

<sup>81</sup> Circolare n. 7/2020 dell'Ispettorato nazionale del lavoro.

gravitanti nella zona grigia tra subordinazione e autonomia, o comunque a rapporti che non è necessario qualificare.

Proprio con riguardo alla qualificazione di queste collaborazioni organizzate dal committente, sul piano teorico risulta poco utile affermare che le collaborazioni organizzate debbano essere esclusivamente inquadrare nel lavoro autonomo o nel lavoro subordinato: sotto il primo profilo, perché non si vede che senso abbia parlare di lavoro autonomo, visto che si applica in tali fattispecie la disciplina del lavoro subordinato; sotto il secondo profilo, perché se si ritenesse che siamo di fronte ad una forma di lavoro subordinato, dovrà concludersi che l'art. 2, comma 1, o costituisce un allargamento della fattispecie dell'art. 2094 c.c., o è una norma essenzialmente apparente. Per cui sul piano pratico è sostanzialmente inutile indagare se si tratti di rapporto di lavoro autonomo o subordinato, visto che questo è comunque superfluo al fine della determinazione della normativa applicabile (salvo quanto in seguito si andrà a dire in relazione dell'art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015).<sup>82</sup>

Anche la Suprema Corte con la sentenza n. 1663/2020 si è espressa in merito, affermando che non ci si trova di fronte ad un *tertium genus*, intermedio tra subordinazione e autonomia, ma davanti ad una norma di disciplina, che non crea una nuova fattispecie, ma che semplicemente al verificarsi delle caratteristiche delle collaborazioni individuate nell'art. 2, comma 1, ricollega imperativamente l'applicazione della disciplina del lavoro subordinato.<sup>83</sup> Pertanto, nella realtà concreta, il contratto di collaborazione organizzata non sarà frutto di una scelta negoziale delle parti, come alternativa al lavoro subordinato o al lavoro autonomo, ma la norma dell'art. 2 verrà chiamata ad operare solo in sede giudiziale o ispettiva, precisamente quando viene messa in discussione la natura

---

<sup>82</sup> Giulio Quadri, "Lo scarso rilievo della natura giuridica delle collaborazioni organizzate dal committente e il problema sostanziale della disciplina applicabile: una conferma da Cass. n. 1663-2020", in Massimario di giurisprudenza del lavoro, 2020, fasc. 2.

<sup>83</sup> Giulio Quadri, "I requisiti delle collaborazioni organizzate dal committente dopo il decreto legge n. 101/2019 conv. in legge n. 128-2019 e la distinzione tra etero-organizzazione e coordinamento", in Massimario di giurisprudenza del lavoro, cit.

autonoma del rapporto di collaborazione coordinata e continuativa instaurato tra le parti.

E in merito alla disciplina da applicare al lavoro etero-organizzato caratterizzato dai requisiti dell'art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015, la Corte di Cassazione si è soffermata ulteriormente affermando che al lavoratore "si applica" l'intera normativa "del rapporto di lavoro subordinato" (sostanziale e previdenziale, compresi gli istituti in materia di licenziamento), con una parificazione dei rapporti sotto il profilo della disciplina<sup>84</sup> legale e contrattuale concretamente applicabile, con l'unico limite delle disposizioni "ontologicamente incompatibili con le fattispecie da regolare che per definizione non sono comprese nell'ambito dell'art. 2094 c.c."<sup>85</sup>

Quindi, ribadendo quanto già detto ad inizio capitolo, il lavoro parasubordinato si è diviso in due diverse fattispecie, la prima prevista dall'art. 409, n. 3, c.p.c., caratterizzata dal mero coordinamento concordato del committente, e ricondotta al lavoro autonomo, e la seconda che può essere definita di lavoro "similsubordinato", a cui si applica la disciplina del rapporto di lavoro subordinato, distinta dalla prima per il potere organizzativo esercitato dal committente (art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015).<sup>86</sup>

Ma l'assetto legislativo così delineato continua a destare parecchie perplessità, creando un clima di incertezza negli operatori del diritto, e lasciando sostanzialmente alla sensibilità dell'interprete (e in particolare del giudice) la qualificazione in termini di collaborazione coordinata e continuativa, che comporta l'applicazione di tutele modeste e insufficienti, oppure l'inquadramento nelle collaborazioni organizzate dal committente, che comporta l'applicazione di un statuto rigido e articolato, forse eccessivamente garantistico per il tipo di rapporto regolato.<sup>87</sup>

---

<sup>84</sup>Giulio Quadri, "Lo scarso rilievo della natura giuridica delle collaborazioni organizzate dal committente e il problema sostanziale della disciplina applicabile: una conferma da Cass. n. 1663-2020", in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, cit.

<sup>85</sup> Circolare n. 7/2020 dell'Ispettorato nazionale del lavoro.

<sup>86</sup> Antonio Vallebona, "Breviario di diritto del lavoro", cit., p. 195.

<sup>87</sup> Giulio Quadri, "Le collaborazioni organizzate dal committente come incerto spartiacque tra lavoro tutelato e lavoro non tutelato", in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, 2020, fasc. 2.

Infine per quanto riguarda gli altri commi dell'art. 2, d.lgs. 81/2015, citati nel precedente paragrafo, il comma 3 è rimasto nel tempo invariato, mentre i commi 2 e 4, non sono stati oggetto di modifica per effetto della l. n. 128/2019, ma sono stati novellati e riscritti da altre disposizioni di legge, nello specifico:

- la lettera d) del comma 2, dopo alcune modifiche legislative avvenute nel 2017 e 2018, è stata abrogata dal d.lgs. n. 36/2021;
- alla versione originaria del comma 2 è stata aggiunta la lettera d-bis) dall'art. 24, comma 3-quater, lett. d), d.l. 24 giugno 2016, n. 113, convertito, con modificazioni, dalla l. 7 agosto 2016, n. 160;
- alla versione originaria del comma 2 è stata aggiunta la lettera d-ter) dall'art. 1, comma 1, lett. 0a), d.l. 12 luglio 2018, n. 87, convertito, con modificazioni, dalla l. 9 agosto 2018, n. 96;
- il comma 4 è stato modificato dall' art. 1, comma 8, d.l. 30 dicembre 2016, n. 244, convertito, con modificazioni, dalla l. 27 febbraio 2017, n. 19, e, successivamente, dall' art. 22, comma 9, lett. a) e b), d.lgs. 25 maggio 2017, n. 75.

Siccome dell'art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015, si andrà a parlare nel paragrafo successivo, a titolo di completezza si riporta ora quanto sancisce il comma 4 nella sua nuova formulazione: "la disposizione di cui al comma 1 non trova applicazione nei confronti delle pubbliche amministrazioni." Quindi va a ribadire che per le pubbliche amministrazioni è fatto divieto di stipulare un contratto di lavoro etero-organizzato così come previsto dall'art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015.<sup>88</sup>

A seguito di tutte le modifiche, il testo attuale dell'art. 2, d.lgs. 81/2015 recita:

"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 prevalentemente personali, continuative e le cui modalità di esecuzione sono organizzate dal committente. Le disposizioni

---

<sup>88</sup> <http://www.jobsact.lavoro.gov.it/>

di cui al presente comma si applicano anche qualora le modalità di esecuzione della prestazione siano organizzate mediante piattaforme anche digitali.

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 è 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-bis) alle collaborazioni prestate nell'ambito della produzione e della realizzazione di spettacoli da parte delle fondazioni di cui al decreto legislativo 29 giugno 1996, n. 367;

d-ter) alle collaborazioni degli operatori che prestano le attività di cui alla legge 21 marzo 2001, n. 74.

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 può farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato o da un avvocato o da un consulente del lavoro.

4. La disposizione di cui al comma 1 non trova applicazione nei confronti delle pubbliche amministrazioni.”

#### **2.4. Le collaborazioni organizzate dal committente nei Call center**

Se la distinzione tra etero-organizzazione, tipica delle collaborazioni organizzate dal committente aventi i requisiti dell'art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015, e la subordinazione non assume importanza da un punto di vista strettamente pratico, visto che in entrambi i casi si applica la disciplina del rapporto di lavoro subordinato, essa assume notevole rilievo in relazione alle ipotesi derogatorie previste dall'art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015.<sup>89</sup>

L'art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015 nella sua attuale versione prevede:

“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 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-bis) alle collaborazioni prestate nell'ambito della produzione e della realizzazione di spettacoli da parte delle fondazioni di cui al decreto legislativo 29 giugno 1996, n. 367;

d-ter) alle collaborazioni degli operatori che prestano le attività di cui alla legge 21 marzo 2001, n. 74.”

Quindi il legislatore individua direttamente (art. 2, comma 2, lett. b, c, d-bis e d-ter) e fa individuare ai contratti collettivi (lettera a) una serie di rapporti ai quali, anche tenuto conto del tipo di attività e di settore economico, non

---

<sup>89</sup> Giulio Quadri, “Lo scarso rilievo della natura giuridica delle collaborazioni organizzate dal committente e il problema sostanziale della disciplina applicabile: una conferma da Cass. n. 1663-2020”, in Massimario di giurisprudenza del lavoro, cit.

si applica la disciplina del lavoro subordinato, nonostante essi soddisfino i requisiti dell'art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015.

Tra queste ipotesi derogatorie, la lettera a), che fa molto discutere, attribuisce un rilevante potere dispositivo all'autonomia collettiva, consentendole di individuare forme di collaborazione in cui sono gli stessi accordi collettivi nazionali a determinare i trattamenti economici e normativi, escludendo in tal modo l'applicazione della disciplina del lavoro subordinato come conseguenza della sussistenza dei requisiti previsti dall'art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015.<sup>90</sup>

Questi accordi collettivi, affinché siano abilitati a disinnescare la disciplina della subordinazione, devono essere stipulati ad un livello sindacale qualificato, ovvero quello nazionale, a garanzia della forza e della genuinità degli accordi. Devono inoltre contenere una disciplina specifica in merito sia al trattamento economico, sia al trattamento normativo e, a giustificazione dell'accordo in deroga, è necessario che vi siano esplicitate e comprovate "esigenze produttive ed organizzative del relativo settore"<sup>91</sup>, che costituiscono condizione prodromica alla produzione di questa disciplina collettiva,<sup>92</sup> con la quale si cercherà di mantenere operative attività che, se gravate della disciplina e dei costi del lavoro subordinato, sarebbero a rischio cessazione o delocalizzazione.<sup>93</sup>

Ma per quanto a noi maggiormente interessa, si può sottolineare come tra i motivi dell'introduzione di questa delega esplicita introdotta dalla novella del 2015, vi sia proprio quello di mantenere operativo in Italia il settore dei Call center, favorendo in particolare la riorganizzazione aziendale del gruppo *Almaviva Contact*, evitando la delocalizzazione all'estero. Così, anche nel settore dei Call center si è iniziato a stipulare accordi collettivi nazionali al

---

<sup>90</sup> Giulio Quadri, "Lo scarso rilievo della natura giuridica delle collaborazioni organizzate dal committente e il problema sostanziale della disciplina applicabile: una conferma da Cass. n. 1663-2020", in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, cit.

<sup>91</sup> Del Frate Maria, "Le collaborazioni etero-organizzate alla prova della giurisprudenza di merito", in *Diritto delle relazioni industriali*, 2019, p. 944.

<sup>92</sup> [www.massimariogiurispudenzadellavoro.it](http://www.massimariogiurispudenzadellavoro.it)

<sup>93</sup> Fiorelli Eugenia, "Collaborazioni etero-organizzate: l'esistenza di un Accordo collettivo nazionale esclude l'applicazione della disciplina del lavoro subordinato", in *Labor*, 2019, fasc. 6, p. 712.

fine di continuare ad avvalersi di collaboratori senza, con ciò, rischiare il riconoscimento della natura subordinata di questi rapporti o l'accertamento di collaborazioni organizzate dal committente previste dall'art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015. Pertanto a tal fine le aziende di Call center hanno deciso di affidarsi al secondo comma dell'art. 2 del d.lgs. 81/2015, sottoscrivendo "accordi collettivi nazionali stipulati" con "associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale", evitando così di dover utilizzare le collaborazioni coordinate e continuative ex art. 409 c.p.c., modificate in senso restrittivo dalla l. n. 81/2017.<sup>94</sup>

Quindi per evitare l'applicazione del lavoro subordinato ai propri collaboratori, seppur etero-organizzati dal committente, nello specifico settore delle collaborazioni *outbound*, il 28 giugno 2016 e il 31 luglio 2017 le associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale hanno sottoscritto l'Accordo Collettivo ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL, ASSOCONTACT, SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL al fine di sfruttare il rinvio normativo alla contrattazione collettiva in deroga, come ammesso dall'art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015.<sup>95</sup>

Il Tribunale di Roma, con sentenza del 6 maggio 2019, ha ammesso l'applicabilità dell'Accordo collettivo datato 31 luglio 2017, riferito alle attività di vendita di beni e servizi realizzati attraverso Call center *outbound*, comprese quelle di assistenza tecnica sganciata dalla vendita. La causa che portò alla sentenza citata aveva ad oggetto la qualificazione di rapporti di lavoro interscambiati tra una società esercente attività di *customer care* (ricorrente), e cinque operatori *outbound* (resistenti). Il processo era iniziato perché i resistenti il 18/06/2018 avevano inviato alla ricorrente, via pec, a mezzo del proprio legale, "una lettera con cui contestavano ed impugnavano in maniera circostanziata i contratti di collaborazione interscambiati" con la società, "significando che gli stessi sarebbero stati

---

<sup>94</sup> Erario Boccafurni Eugenio, "Il lavoro etero-organizzato nei call center", in Lavoro e previdenza oggi, 2019, fasc. 7-8, pp. 436-437.

<sup>95</sup> Erario Boccafurni Eugenio, "Il lavoro etero-organizzato nei call center", in Lavoro e previdenza oggi, cit., p. 433.

illegittimi perché sganciati da un progetto, illegittimi nella forma e nella misura del compenso”; “altresì in tale impugnativa i resistenti asserivano che il rapporto si era svolto secondo le forme della subordinazione”, rivendicando conseguentemente il diritto a percepire le differenze retributive. “Proprio tale contestazione ha fatto insorgere” in capo alla società di *customer care* “l’interesse ad agire giudizialmente per risolvere la situazione di evidente incertezza giuridica sul rapporto giuridico venutasi a creare con la predetta missiva inoltrata dai collaboratori”. “Peraltro la situazione di incertezza giuridica è stata confermata dal comportamento delle parti resistenti, le quali si sono costituite in giudizio chiedendo in via riconvenzionale l’accertamento del rapporto di lavoro intercorso tra le parti e, in via subordinata, l’applicazione dell’art. 2 d.lgs. 81/2015, condannando” la società “al pagamento delle differenze retributive per mansioni e orario di lavoro concretamente svolti”. Inoltre i cinque collaboratori sostenevano che “l’Accordo del 31/07/2017 non era applicabile al rapporto *de quo*, in quanto detto accordo concerneva i collaboratori che svolgevano attività di vendita diretta di beni e di servizi”.<sup>96</sup>

Ricapitolando, la società era convinta che i propri lavoratori, i quali svolgevano attività di supporto tecnico, potessero essere qualificati come collaboratori ai quali non applicare la disciplina del rapporto di lavoro subordinato e per tale motivo aveva adito il Giudice del Lavoro per chiedere la qualificazione del rapporto in questo senso. I resistenti chiedevano invece l’accertamento dell’esistenza di un rapporto di lavoro subordinato o di una collaborazione organizzata dal committente ex art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015, in virtù del fatto che la loro attività si doveva svolgere secondo precise modalità decise dalla *team leader* e che l’Accordo collettivo in materia di collaborazioni *outbound* non poteva trovare applicazione nel loro caso, in quanto concernente la vendita di beni e servizi, e non la risoluzione di problemi tecnici. Al termine del processo il giudice, nonostante abbia qualificato i rapporti di lavoro intercorsi tra le parti come collaborazioni etero-

---

<sup>96</sup> Tribunale di Roma, sentenza n. 4243/2019, pubblicata il 06/05/2019.

organizzate, ha statuito che non trova comunque applicazione la disciplina del rapporto di lavoro subordinato per effetto della ipotesi derogatoria dell'art. 2, comma 2, lett. a), d.lgs. 81/2015, e che quindi “secondo il tenore letterale dell'Accordo collettivo, rientra nella previsione contrattuale anche l'attività di Call center *outbound* di assistenza tecnica dalla vendita”, contrariamente a quanto sostenuto dalla difesa dei lavoratori.<sup>97</sup>

Un altro profilo affrontato dal Tribunale di Roma nella medesima sentenza riguarda le conseguenze della mancata applicazione in concreto del trattamento economico previsto dall'accordo collettivo in deroga. Tale questione è stata trattata perché le parti resistenti avevano inoltre sostenuto che la società ricorrente non avesse “rispettato l'Accordo collettivo perché aveva decurtato arbitrariamente la retribuzione”, e pertanto di avere diritto ad “ottenere la conversione del rapporto di lavoro in un normale e ordinario rapporto di lavoro subordinato”. Il giudice dopo aver affermato l'infondatezza di queste “lamentele” ha per di più chiarito che in caso di mancata corretta applicazione del trattamento economico previsto dall'accordo collettivo, non deriva ad ogni modo l'operatività della disciplina del lavoro subordinato ai sensi dell'art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015, ma che in tale ipotesi si configurerebbe solo il diritto per i collaboratori di rivendicare le differenze retributive.<sup>98</sup>

Per quanto riguarda l'analisi dell'Accordo collettivo nazionale riferito ai Call center datato 31 luglio 2017, essa è rimessa al capitolo successivo. Tale Accordo però pur essendo il più importante, non è l'unico ad essere stato sottoscritto al fine di dare attuazione all'art. 2, comma 2, lettera a), d.lgs. 81/2015, come meglio si spiegherà nel prosieguo.

---

<sup>97</sup> Fiorelli Eugenia, “Collaborazioni etero-organizzate: l'esistenza di un Accordo collettivo nazionale esclude l'applicazione della disciplina del lavoro subordinato”, in *Labor*, cit., pp. 703-705.

<sup>98</sup> Del Frate Maria, “Le collaborazioni etero-organizzate alla prova della giurisprudenza di merito”, in *Diritto delle relazioni industriali*, cit., p. 944.

## CAPITOLO III

### 3.1. La contrattazione collettiva nel settore dei Call center

Come è già stato detto, gli operatori *inbound* vengono assunti esclusivamente con contratto di lavoro subordinato, mentre per quanto concerne i lavoratori *outbound* la prassi applicativa tende ad inquadrarli all'interno della fattispecie del lavoro parasubordinato. Pertanto è opportuno distinguere i contratti collettivi nazionali di lavoro il cui ambito di applicazione riguarda i lavoratori subordinati di Call center dagli accordi collettivi nazionali che prevedono discipline specifiche inerenti al trattamento economico e normativo per i collaboratori *outbound*, i quali sono esclusi dall'applicazione della disciplina del lavoro subordinato ai sensi dell'art. 2, comma 2, lettera a), d.lgs. 81/2015.

Alla data del 10 maggio 2022 sono depositati e classificati nell'archivio nazionale del CNEL 70 contratti collettivi nazionali di lavoro applicati ai settori di attività contrassegnati dai codici ATECO 82.20.00 ("attività dei Call center") e 73.20.00 ("ricerche di mercato e sondaggi di opinione"). Secondo un parere redatto dalla Commissione Informazione e Lavoro del CNEL, richiesto da CONSIP, il contratto collettivo nazionale più applicato all'interno della tipologia merceologica ATECO 82.20.00 ("attività dei Call center") è il CCNL Telecomunicazioni (codice contratto K411), stipulato il 12 novembre 2020 tra ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL E SLC-CGIL, FISTEL-CISL E UILCOM-UIL, sottoscritto per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.<sup>99</sup> Pertanto questo contratto trova applicazione solo nei confronti degli addetti ai Call center impiegati con contratto di lavoro subordinato.

A ciò si aggiunge che, data l'importanza che il settore dei Call center, ad oggi, continua ad avere, CONFLAVORO PMI E FESICA-CONFSAL hanno deciso di creare una disciplina *ad hoc* stipulando un contratto collettivo nazionale di lavoro che disciplina in maniera unitaria, per tutto il territorio nazionale, i rapporti di lavoro subordinato nelle aziende di Call center che

---

<sup>99</sup> [www.cnel.it](http://www.cnel.it)

svolgono attività di assistenza e gestione della clientela. Tale contratto collettivo, in vigore dal 01/10/2021 al 30/09/2024, si applica ai dipendenti delle aziende di Call center.<sup>100</sup> Tra i suoi punti principali, vengono attribuiti vantaggi economici alle aziende che operano o che delocalizzano al sud, così come richiesto anche dal Testo unico sugli interventi nel Mezzogiorno e, contestualmente, grazie anche a questo contratto collettivo gli operatori di Call center possono godere di ferie, permessi, malattie retribuite, tredicesima mensilità e di ogni altra tutela prevista per i lavoratori subordinati.<sup>101</sup> Inoltre, siccome le collaborazioni coordinate e continuative rappresentano la prevalente modalità di svolgimento dell'attività lavorativa nel settore dei Call center, nonostante tale contratto si applichi quasi esclusivamente ai lavoratori dipendenti, le parti sindacali hanno voluto inserire, all'art. 111 del CCNL in questione, alcune disposizioni inerenti a tale fattispecie.

Al primo comma tale art. prevede che, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del d.lgs. 81/2015, "possa essere stipulato un contratto di collaborazione per tutte quelle attività ausiliarie e/o complementari compatibili con la regolamentazione della collaborazione coordinata e continuativa." Al secondo comma determina che "tenuto conto delle particolari esigenze produttive e organizzative del settore che conducono all'instaurazione di rapporti di collaborazione per lo svolgimento di attività professionalizzante, si stabilisce che il trattamento economico previsto per i collaboratori non si possa discostare in difetto di oltre il 30% della retribuzione prevista" da questo Contratto collettivo. Il terzo comma sancisce che le collaborazioni "possono svolgersi in deroga a quanto previsto dall'art. 2, comma 1 del d.lgs. n. 81/2015", e il quarto comma determina che "i contratti di collaborazione coordinata e continuativa dovranno essere trasmessi alle Organizzazioni sindacali firmatarie del presente CCNL per eventuali

---

<sup>100</sup> Contratto collettivo nazionale di lavoro per le aziende di Call center in vigore dal 01/10/2021 al 30/09/2024.

<sup>101</sup> [www.businessweekly.it](http://www.businessweekly.it)

verifiche di conformità rispetto alla normativa vigente.”<sup>102</sup> Tale contratto però, nonostante si soffermi sulle collaborazioni coordinate e continuative, sembrerebbe che non possa soddisfare i requisiti dell’art. 2, comma 2, lettera a), d.lgs. 81/2015, visto che non tratta in modo completo il trattamento economico e normativo, addirittura del trattamento normativo praticamente non parla. Quindi secondo questa interpretazione non è idoneo ad escludere la disciplina del lavoro subordinato così come previsto dall’art. 2, comma 2, lettera a), d.lgs. 81/2015.

Invece per quanto riguarda gli accordi collettivi specificamente ed esclusivamente riferiti alle collaborazioni e stipulati per determinare i trattamenti economici e normativi, permettendo in tal modo di escludere l’applicazione della disciplina del lavoro subordinato ai sensi dell’art. 2, comma 2, lettera a), d.lgs. 81/2015, nei paragrafi successivi si provvede ad indicarli e ad analizzarli uno ad uno.

### **3.2. “Testo unico” per le collaborazioni Call center *outbound* sottoscritto il 31/07/2017**

Il 31 luglio 2017 ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL, titolare del CCNL per le imprese esercenti servizi di telecomunicazione e ASSOCONTACT, associazione che rappresenta le imprese che svolgono attività di contact center in *outsourcing*, e le Organizzazioni sindacali di categoria nonché SLC-CGIL, FISTEL-CISL E UILCOM-UIL hanno firmato uno specifico Accordo collettivo che raccoglie in un “Testo unico” e aggiorna tutte le intese siglate a partire dal 2013 fra le citate parti sociali, che riguardano la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzate attraverso Call center *outbound*. Questo Accordo è stato stipulato facendo riferimento al CCNL TLC e il 4 agosto 2017 è stato sottoscritto anche da UGL Telecomunicazioni.<sup>103</sup>

---

<sup>102</sup> Contratto collettivo nazionale di lavoro per le aziende di Call center in vigore dal 01/10/2021 al 30/09/2024.

<sup>103</sup> <https://www.asstel.it/lavoro-e-relazioni-industriali/ccnl-tlc/altri-accordi-sindacali/collaborazioni-outbound/>

Facendo un'elencazione delle intese raggiunte dalle predette parti sociali a decorrere dal 2013, la prima risale al 1° agosto 2013, quando è stato sottoscritto l'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni a progetto nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzate attraverso Call center *outbound* (accordo già analizzato nel primo capitolo). Il 30 luglio 2015, in virtù delle novità legislative, è stato sottoscritto l'Accordo di adeguamento dell'Accordo del 2013, con il quale le parti hanno stabilito che le norme previste nel contratto collettivo antecedente dovessero intendersi riferite ai contratti di collaborazione esclusivamente personale e continuativa stipulati per lo svolgimento delle stesse attività regolate. Il 28 giugno 2016 è stata sottoscritta un'intesa integrativa e modificativa dell'Accordo collettivo datato 1° agosto 2013, che ha previsto il differimento dell'aumento del minimo garantito al 1° gennaio 2017 dal 70% all'80%,<sup>104</sup> oltre che il rafforzamento di tutele in materia di *welfare* riorientandole verso l'erogazione di prestazioni di tipo sanitario.<sup>105</sup>

L'attuale Accordo collettivo vigente per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzate attraverso Call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, risale al 31 luglio 2017, anche se poi è stato modificato con le intese del 24 marzo 2020, del 29 luglio 2020, e infine del 28 ottobre 2020.<sup>106</sup> Gli obiettivi che hanno spinto le parti sociali a sottoscrivere un nuovo accordo dopo i tre datati 2013, 2015 e 2016 sono i seguenti:

- evitare abusi che possano mascherare rapporti di lavoro subordinato;
- definire il corrispettivo;
- garantire un insieme di tutele ai collaboratori.

---

<sup>104</sup> Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, sottoscritto il 31 luglio 2017, in [www.asstel.it](http://www.asstel.it).

<sup>105</sup> <https://www.asstel.it/lavoro-e-relazioni-industriali/ccnl-tlc/altri-accordi-sindacali/collaborazioni-outbound/>

<sup>106</sup> Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, sottoscritto il 28 ottobre 2020, in [www.asstel.it](http://www.asstel.it).

L'Accordo collettivo del 31 luglio 2017 si applica ai lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa che svolgano attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso Call center *outbound*, attività di recupero crediti telefonico *outbound*, attività di ricerca di mercato, e tutte le attività ad esse correlate ed accessorie svolte da imprese che applichino il CCNL TLC.

Pertanto la figura professionale alla quale si potrà applicare l'Accordo citato è unicamente quella dell'operatore telefonico che opera in modalità *outbound* impiegato con contratto di co.co.co., escludendosi così le figure di coordinamento e quelle che svolgano attività esclusivamente di *back office*, che sono svolte esclusivamente da personale con contratto di lavoro subordinato. Lo stesso ambito di applicazione era previsto anche nei precedenti e citati Accordi.

L'Accordo del 31 luglio 2017, dopo aver definito quanto appena detto, regola il corrispettivo, prevedendo *in primis* che verranno riconosciuti al collaboratore i compensi relativi al raggiungimento degli obiettivi prefissati qualora essi spettino ad esso in misura superiore rispetto ai compensi calcolati come ora si spiegherà, attribuitigli cioè in base al numero di ore effettivamente lavorate. Il livello retributivo orario applicato ai collaboratori è pari al minimo tabellare del 2° livello di inquadramento del CCNL TLC tempo per tempo vigente, rapportato alle ore di effettiva prestazione nel periodo di vigenza del contratto di collaborazione. L'attività lavorativa si ritiene effettiva anche qualora vi siano delle sospensioni, richieste dall'azienda, funzionali allo svolgimento dell'attività di vendita, di recupero crediti o di *survey*; essa include anche le pause previste dalla legge, le attività preparatorie, il tempo di contatto, il tempo di chiamata e le attività di *after call work*. Con specifico riferimento al livello retributivo orario dei collaboratori in questione, fino al 31 marzo 2019 ad essi verrà erogato l'80% del minimo retributivo di un lavoratore inquadrato al II livello del CCNL TLC; dal 31 marzo 2019 fino al 31 marzo 2020 vi sarà un aumento al 90% del compenso minimo garantito e, infine, dal 1° aprile 2020 ai collaboratori di Call center *outbound* spetterà il 100% del minimo tabellare del 2° livello di inquadramento del CCNL TLC.

Lo stesso Accordo, però, prevede che le parti almeno tre mesi prima di ogni decorrenza si incontrino per valutare la sostenibilità di tali progressioni economiche, tenendo conto soprattutto delle condizioni di mercato. Infine, sempre per quanto concerne il corrispettivo, precisa che gli importi lordi corrisposti ai collaboratori devono essere comprensivi degli oneri di natura contributiva e fiscale previsti dalla normativa vigente, con esclusione di quelli a carico del committente.

In seguito il “Testo unico” in questione prevede un diritto di prelazione per i collaboratori già impiegati per un periodo minimo di 4 mesi presso l’unità produttiva o azienda, se coincidente, il quale potrà essere esercitato in caso di stipulazione di nuovi contratti di lavoro autonomo parasubordinato o di nuovi contratti di lavoro subordinato, sempreché il collaboratore interessato presenti annualmente apposita domanda scritta alla competente unità produttiva o azienda, se coincidente. Il committente procederà poi a redigere, entro il 30 settembre di ciascun anno, una graduatoria inserendovi i collaboratori che ne hanno fatto richiesta, ordinandoli in base all’anzianità di prima contrattualizzazione e all’età. Saranno esclusi dalla graduatoria di prelazione i collaboratori il cui contratto sia cessato anticipatamente, i collaboratori che alla fine del contratto abbiano ricevuto dal committente una lettera in cui sia stata evidenziata un’oggettiva inadeguatezza al raggiungimento dei risultati e i collaboratori che abbiano rifiutato tre proposte di contratto nel corso dei 12 mesi precedenti alla scadenza prevista per la ridefinizione annuale della graduatoria (30 settembre). In ogni caso l’inserimento del collaboratore nella graduatoria è subordinato alla sottoscrizione, da parte dello stesso, di un atto di conciliazione individuale ex artt. 410 e ss. c.p.c. per evitare rivendicazioni sul rapporto precedente.

Oltre a tutto ciò, il contratto collettivo del 31 luglio 2017 prevede un’assistenza sanitaria integrativa per i collaboratori rientranti nell’ambito di applicazione del citato Accordo, grazie alla quale essi potranno usufruire della copertura del rischio grandi interventi, di prestazioni *long term care*, di garanzie in caso di maternità/gravidenza, i cui costi saranno a carico del

committente, per un ammontare massimo mensile per ciascun lavoratore parasubordinato pari ad € 7,00 (importo onnicomprensivo di ogni onere di natura fiscale e contributiva), a condizione che la durata del rapporto di lavoro sia superiore a 30 giorni, comprensivi di eventuali proroghe o rinnovi. Inoltre i collaboratori potranno optare volontariamente per una forma di assistenza sanitaria integrativa più ampia, purché la durata del rapporto sia superiore a 30 giorni; in questo caso il contributo massimo mensile, sempre onnicomprensivo di ogni onere fiscale e contributivo, sarà pari ad € 6 per il committente (i quali si andranno ad aggiungere ai precedenti € 7), e ad € 2 per il collaboratore. Al fine di dare corretta applicazione alle disposizioni fin qui analizzate inerenti all'assistenza sanitaria integrativa, l'Accordo ha previsto la costituzione di una Commissione Paritetica, composta al massimo da 12 membri, designati dalle parti stipulanti.

Il contratto collettivo in questione tratta anche la materia riguardante la cessazione anticipata del contratto individuale del singolo collaboratore, prevedendo che entrambe le parti possono recedere prima della scadenza del termine pattuito. Nello specifico il committente potrà farlo solo nei seguenti casi:

- per giusta causa;
- in caso di oggettiva inidoneità professionale del collaboratore.

Quest'ultimo, in caso di recesso anticipato da parte del committente, avrà diritto al pagamento dei compensi maturati fino al momento dell'interruzione. Il committente avrà l'obbligo di fornire al lavoratore autonomo parasubordinato motivata comunicazione del verificarsi di una delle suddette cause mediante raccomandata A/R; in caso di cessazione anticipata del rapporto per mano del committente per motivazioni non comprese in quelle sopra esposte, si applicherà quanto previsto dall'art. 2227 c.c.<sup>107</sup>

---

<sup>107</sup> Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, sottoscritto il 31 luglio 2017, in [www.asstel.it](http://www.asstel.it)

Tale art. recita: “il committente può recedere dal contratto ancorché sia iniziata l’esecuzione dell’opera, tenendo indenne il prestatore d’opera delle spese, del lavoro eseguito e del mancato guadagno.” Analizzando quanto prevede si determina che:

- il legislatore ha riconosciuto in capo al committente il potere di sottrarsi all’impegno contrattuale “*ad nutum*”, cioè in qualunque momento e senza alcuna giustificazione;
- il lavoro già eseguito dev’essere valutato sulla base del prezzo contrattuale, contemperando, però, equamente gli interessi delle parti contraenti;
- per mancato guadagno si intende l’utile che il prestatore avrebbe conseguito se avesse ultimato l’opera e non anche l’utile che egli non ha percepito per aver dovuto rifiutare altri affari;
- il prestatore dovrà, sia restituire i materiali non utilizzati (anche se li abbia lui stesso forniti), sia consegnare l’opera stessa che diventa, anche se incompleta, di proprietà del committente.<sup>108</sup>

Anche il collaboratore ha diritto di recedere per giusta causa quando si verificano:

- ritardi nella corresponsione del compenso;
- mancato rispetto da parte del committente di quanto previsto dall’Accordo in questione o dalla legge.

Al verificarsi di queste situazioni il collaboratore può far cessare il contratto, salvo il diritto al pagamento dei compensi maturati fino al momento dell’interruzione e del mancato guadagno fino al termine di scadenza contrattuale. Anche il collaboratore dovrà darne motivata comunicazione al committente mediante raccomandata A/R.

Inoltre per il lavoratore parasubordinato il contratto collettivo in questione prevede un trattamento di miglior favore rispetto al committente, attribuendogli la possibilità di recedere anche senza giusta causa, dando

---

<sup>108</sup> [www.laleggepertutti.it](http://www.laleggepertutti.it)

però un preavviso minimo di 30 giorni (regole simili a quelle delle dimissioni nel lavoro subordinato senza però la reintegrazione).

Infine le parti sociali hanno previsto che l'Accordo stipulato in data 31 luglio 2017 ha validità sino al 31 dicembre 2020 ma si intenderà rinnovato se non disdetto almeno 6 mesi prima della scadenza e resterà in vigore fino a quando non verrà sostituito da un successivo.<sup>109</sup>

Come precedentemente detto, questo Accordo collettivo è stato *in primis* modificato dall'intesa del 24 marzo 2020, la quale ha rinviato la decorrenza della progressione economica fissata per il 1° aprile 2020 al 31 luglio 2020;<sup>110</sup> vi è stato però un ulteriore rinvio della decorrenza per effetto dell'accordo modificativo del 29 luglio 2020 al 1° novembre 2020. Entrambe le proroghe sono state giustificate da ragioni legate alla sostenibilità economica.<sup>111</sup>

L'intesa modificativa ed integrativa del 28 ottobre 2020 è andata poi a confermare la decorrenza delle regole sulla progressione economica dal 1° novembre 2020. Essa inoltre ha apportato ulteriori novità, prevedendo una franchigia relativa alla determinazione della durata delle attività preparatorie e delle attività di *after call work*, fissandola a 6 minuti, da non computarsi ai fini della determinazione del compenso orario per ciascuna ora di effettiva prestazione. Infine altre integrazioni riguardano l'ambito di applicazione, essendosi previsto che il collaboratore nello svolgimento della sua attività potrà fare ricorso anche a strumenti di multicanalità, come le videoconferenze, e che tra le attività gestibili in modalità *outbound* vi siano anche la raccolta di donazioni per enti benefici e l'acquisizione del consenso

---

<sup>109</sup> Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, sottoscritto il 31 luglio 2017, in [www.asstel.it](http://www.asstel.it)

<sup>110</sup> Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, sottoscritto il 24 marzo 2020, in [www.asstel.it](http://www.asstel.it)

<sup>111</sup> Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, sottoscritto il 29 luglio 2020, in [www.asstel.it](http://www.asstel.it)

da parte del cliente/utente per il trattamento dati a fini commerciali/statistici.<sup>112</sup>

Da ultimo è importante richiamare l'Accordo Quadro sui Principi e le regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi di CRM/BPO, sottoscritto il 21 febbraio 2019 sempre tra ASSOTELECOMUNICAZIONI - ASSTEL e SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, il quale, al paragrafo 1.4, ha affermato che il contratto sottoscritto il 31 luglio 2017 “è l'unico utilizzato per le attività svolte in modalità *outbound* nell'ambito del settore TLC” e che le parti sociali “ritengono che lo stesso possa costituire il riferimento anche per la rimanente parte del mercato. Le parti confermano la volontà di definire un sistema contrattuale integrato tra tale Accordo e il CCNL TLC che possa costituire così l'unico riferimento del settore.”<sup>113</sup>

### **3.3. Accordo collettivo per il settore dei Call center sottoscritto il 01/03/2018**

Un ulteriore contratto collettivo stipulato in attuazione dell'art. 2, comma 2, lettera a), d.lgs. 81/2015, riguardante il settore dei Call center, è stato sottoscritto il 1° marzo 2018. In questo caso le parti firmatarie sono l'associazione nazionale dei Contact center in *outsourcing*, in breve ASSOCALL, aderente a CONFCOMMERCIO-imprese per l'Italia, e UGL terziario nazionale. Esso è stato preceduto da ulteriori accordi collettivi siglati dalle medesime parti, datati 22 luglio 2013 e 6 luglio 2015, i quali, il primo a causa delle novità legislative introdotte a partire dal Jobs Act, il secondo per ragioni legate al fatto che era caratterizzato da una debolezza contrattuale che portava a considerarlo come una soluzione provvisoria, sono stati sostituiti dall'Accordo collettivo del 1° marzo 2018. Il nuovo accordo presenta nuove ed articolate tutele rispetto ai precedenti (in diversi punti simili all'accordo collettivo del 31 luglio 2017 sottoscritto dalle

---

<sup>112</sup> Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, sottoscritto il 28 ottobre 2020, in [www.asstel.it](http://www.asstel.it)

<sup>113</sup> Accordo Quadro su Principi e regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi di CRM/BPO sottoscritto il 21 febbraio 2019.

Organizzazioni sindacali aderenti al sistema confederale), le quali hanno permesso di far sì che anche tale contratto, nonostante non sia sottoscritto da parti firmatarie comparativamente più rappresentative, possa ritenersi conforme al dettato normativo di cui all'art. 2, comma 2, lettera a) del d.lgs. n. 81/2015.<sup>114</sup> Quindi l'Accordo in questione, ai sensi e per gli effetti di tale articolo definisce il trattamento economico e normativo.

Esso si applica esclusivamente nei confronti delle aziende che svolgono attività di Call center in *outsourcing* aderenti all'associazione ASSOCALL, che instaurano rapporti di collaborazione coordinata e continuativa con i lavoratori di seguito precisati. La figura professionale dei collaboratori non subordinati, a cui si riferisce l'Accordo in questione, è unicamente quella dell'operatore telefonico *outbound* chiamato a svolgere attività di vendita di beni e servizi, di presa appuntamenti, di recupero crediti, *telemarketing* e *teleselling*, *call to check*, *call to verbal orders*. Non si applica quindi ai lavoratori subordinati.

Tale Accordo collettivo, sottoscritto il 1° marzo 2018, dopo aver definito il proprio ambito di applicazione, stabilisce che il contratto di collaborazione coordinata e continuativa nel settore dei Call center in *outsourcing* deve essere redatto in forma scritta come prevede la l. n. 81/2017, per la quale è abusivo il rifiuto del committente di redigere il contratto in forma scritta. Esso dovrà contenere una serie di elementi, tra i quali l'indicazione del diritto del collaboratore di organizzare autonomamente la propria prestazione in funzione del risultato ed indipendentemente dal tempo impiegato, l'indicazione delle modalità di coordinamento stabilite dalle parti nel rispetto delle forme consentite dal presente Accordo all'art. 6, dell'obbligo di riservatezza, del corrispettivo della prestazione. In merito a quest'ultimo punto l'art. 7 del contratto in questione va a ripetere in parte quanto già detto dall'Accordo del 31 luglio 2017 e dalla l. n. 81/2017, salvo differenziare l'ammontare del compenso orario minimo, ovviamente sempre rapportato

---

<sup>114</sup> Pigliarini Giovanni, "La contrattazione collettiva, il lavoro parasubordinato e i rapporti di collaborazione ex art. 2, comma 2, d.lgs. n. 81/2015", in *Diritto delle relazioni industriali*, 2019, pp. 400-401.

alle ore di effettiva prestazione nel periodo di vigenza del contratto di collaborazione. Esso prevede che:

- fino al 31.3.2019 il compenso minimo orario avrà una misura di € 6,50;
- fino al 31.3.2020 sarà pari ad € 7,30;
- dal 01.4.2020 avrà una misura pari all'importo di € 8,00.

Inoltre l'accordo del 1° marzo 2018, sempre con riferimento al corrispettivo, a fini di completezza va a sottolineare che la natura autonoma del contratto di lavoro preclude la maturazione in favore del collaboratore di compensi straordinari, mensilità aggiuntive, ferie, indennità di fine rapporto o altri istituti riconducibili al lavoro subordinato.

Oltre a ciò, l'Accordo in questione, all'art. 9, si riferisce agli istituti della gravidanza, della malattia e dell'infortunio, prevedendo che non comportano l'estinzione del rapporto contrattuale, ma determinano una sospensione senza erogazione del corrispettivo. La malattia e l'infortunio non implicano una proroga della durata del contratto che si estingue alla scadenza, ma al committente è fatta salva la possibilità di recedere anticipatamente se la sospensione si protrae per un periodo superiore ad un sesto della durata stabilita nel contratto quando essa sia determinata, o superiore a 30 giorni quando sia determinabile. Mentre nel caso della maternità, il rapporto resta sospeso per il periodo compreso tra i due mesi precedenti la data presunta del parto ed i quattro mesi successivi alla data effettiva, per un periodo complessivo di 180 giorni. È previsto inoltre, all'art. 10, che il committente debba ottemperare alle norme vigenti in materia previdenziale e fiscale e che abbia l'obbligo di assicurare il collaboratore presso l'INAIL contro gli infortuni sul lavoro.

Questo Accordo però, ma come è visibile anche negli ulteriori contratti che trovano analisi in questo capitolo, non fa altro che ricopiare o ispirarsi a norme già presenti nella legge, in particolare alle previsioni della l. n. 81/2017, quindi di fatto non aggiunge particolari tutele.

All'art. 12 poi viene trattata la materia della cessazione anticipata del contratto così come previsto nell'Accordo del 31 luglio 2017, aggiungendo però alcuni esempi di giusta causa quale motivazione di recesso anticipato del committente, come l'oggettiva interruzione del servizio affidato al collaboratore, gravi inadempienze contrattuali, danneggiamento o furto di beni. Inoltre viene ribadito l'obbligo di comunicazione per entrambe le parti in caso di cessazione anticipata, mediante raccomandata A/R, o, e questo è un elemento di diversità dall'Accordo precedentemente trattato, tramite posta elettronica certificata.

Viene poi sancito l'obbligo di riservatezza e il divieto di concorrenza in capo al committente, e viene prevista la costituzione di una Commissione Paritetica avente il compito di garantire la corretta applicazione delle norme contenute in tale Accordo del 1° marzo 2018. L'art. 15 afferma il diritto del collaboratore di essere riconosciuto come autore di invenzioni fatte nello svolgimento della prestazione lavorativa, e l'art. 17 sottolinea il contrasto alle molestie sessuali o a fenomeni di violenza nei luoghi di lavoro che le parti sociali si impegnano ad attuare.

Viene poi ribadito il diritto per i collaboratori di associarsi sindacalmente, potendo inoltre "rilasciare delega finalizzata alla trattenuta del contributo associativo sindacale a favore di un'Organizzazione sindacale comparativamente più rappresentativa sul piano nazionale". E infine, all'art. 23, si afferma che l'Accordo collettivo nazionale in questione resterà in vigore fino al 31.12.2021, e che continuerà a produrre i suoi effetti anche dopo la scadenza prevista, fino alla data di decorrenza del successivo accordo di rinnovo. Il contratto si intenderà rinnovato, per una durata pari a quella iniziale (3 anni), se non disdetto da una delle parti stipulanti a mezzo lettera raccomandata almeno 3 mesi prima della scadenza. In caso di disdetta esso resterà in vigore fino a che non sia stato sostituito da un successivo.<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup> Accordo collettivo nazionale per i collaboratori telefonici dei Call center, sottoscritto tra Assocall e Ugl terziario nazionale il 01/03/2018.

### **3.4. Accordo quadro nazionale per la regolamentazione dell'attività di collaborazione coordinata e continuativa svolta dagli operatori telefonici dei Call center in modalità *outbound* sottoscritto il 24 giugno 2016**

Altro accordo stipulato ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, comma 2, lettera a), d.lgs. 81/2015, è l'Accordo quadro nazionale per la regolamentazione dell'attività di collaborazione coordinata e continuativa svolta dagli operatori telefonici dei Call center in modalità *outbound*, sottoscritto il 14 giugno 2016 tra la Associazione Italiana *Outbound* (A.I.O.) iscritta a CONFASSOCIAZIONI e FELSA CISL e NIDIL CGIL.

Tale Accordo quadro nazionale regola i rapporti tra le imprese aderenti ad A.I.O che svolgono vendita diretta di beni e servizi, recupero crediti, richieste di documentazione e attività correlate ai suddetti ambiti, e gli operatori telefonici che intrattengono con le imprese anzidette rapporti di collaborazione autonoma, ai quali sono affidate attività di contatto con la clientela nella modalità *outbound*. Così come richiesto dall'art. 2, comma 2, lettera a), d.lgs. 81/2015, l'Accordo citato prevede il trattamento economico e normativo da applicare a questi ultimi. Pertanto la figura professionale di riferimento è quella del collaboratore telefonico il cui rapporto di lavoro è regolato da un contratto di collaborazione coordinata e continuativa normato dall'accordo in questione stipulato ai sensi dell'art. 2, comma 2, lettera a), d.lgs. 81/2015. Sono esclusi i lavoratori assunti con un contratto di natura subordinata (es. le figure che svolgono attività di *back office*), mentre vengono incluse quelle figure di assistenza ai collaboratori denominati "operatori senior" di sala.

Questo Accordo, di fatto, è stato scritto sulla falsariga dei due in precedenza descritti, in particolare seguendo il modello di quello sottoscritto il 1° marzo 2018, seppur disciplinando anche alcuni aspetti non trattati o regolamentati diversamente nei precedenti accordi.

*In primis* è opportuno affermare che anche l'Accordo quadro nazionale in questione disciplina la forma e il contenuto del contratto, tratta

dell'autonomia dell'operatore e delle forme di coordinamento della prestazione. Ma ciò che lo differenzia in particolar modo dagli accordi fin qui citati è la modalità di determinazione dei compensi minimi, i quali, in questo caso, sono individuati sulla base dei minimi tabellari del CCNL terziario, distribuzione, servizi. Nello specifico, per gli operatori telefonici *telemarketing*, *dunning collection* e *phone collection* si prende a riferimento il V livello del CCNL appena citato, il IV livello per gli operatori telefonici *litigation*, *non performing loans* e il III livello per gli operatori senior di sala. Inoltre l'Accordo del 14 giugno 2016 prevede la possibilità per i committenti di incentivare la maggiore produttività del committente del tutto discrezionalmente, stabilendo mensilmente un'extra bonus legato al raggiungimento degli obiettivi.

L'art. 9 dell'Accordo quadro in questione sancisce un obbligo di riservatezza in capo al collaboratore, mentre il successivo articolo si sofferma sugli aspetti legati alla gravidanza, alla paternità, alla malattia e all'infortunio, prevedendo sostanzialmente quanto previsto anche dall'Accordo del 1° marzo 2018. Esso inoltre stabilisce che in caso di gravidanza il contratto individuale verrà prorogato per un periodo di 180 giorni, e prevede l'attribuzione di un'indennità pari ad € 100 (lordi) per ciascuno dei cinque mesi di sospensione obbligatoria, che il committente erogherà entro la data presunta del parto. In caso di congedo obbligatorio di paternità verrà corrisposto, per un periodo massimo di 2 giorni, un compenso pari al 100%, da fruire entro i cinque mesi dalla nascita del figlio ai sensi della normativa vigente (art. 4, commi 24-26, l. n. 92/2012).

L'art. 11, invece, elenca ulteriori casi di sospensione della prestazione lavorativa di cui ora si dirà, non rientranti in quelli appena citati, per i quali non vi è alcun vincolo di prestazione a carico del collaboratore, ma allo stesso tempo l'erogazione del compenso viene sospesa. La sospensione dell'attività di lavoro può avvenire:

1. in caso di gravi e comprovati motivi personali per un periodo massimo di 30 giorni per i contratti di durata di 12 mesi o superiore, riproporzionato per quelli di durata inferiore;
2. in caso di congedi parentali, per un massimo di 3 mesi entro il 1° anno di vita del bambino;
3. in caso di matrimonio o unione civile, per un periodo di 15 giorni;
4. per recupero psicofisico per un periodo di 30 giorni di calendario nell'ambito di una collaborazione di 12 mesi di durata, riparametrato in base alla durata contrattuale.

Altri aspetti che tale Accordo quadro sviluppa maggiormente rispetto agli altri accordi riguardano i diritti sindacali e i rapporti con il sindacato, e il diritto di prelazione. In merito ai primi, il contratto in questione prevede che i collaboratori hanno diritto di partecipare a 5 ore annue retribuite di assemblea, previa specifica comunicazione delle OO.SS. firmatarie del presente accordo, anche congiuntamente ai lavoratori dipendenti; sancisce il diritto per i collaboratori che prestano la loro attività presso le aziende aderenti ad A.I.O. di avere una loro rappresentanza; determina l'obbligo per il committente di mettere a disposizione, in luogo accessibile, una bacheca per le comunicazioni delle OO.SS. firmatarie dell'accordo in questione; e infine prevede la facoltà del collaboratore di rilasciare delega proprio ad una delle associazioni sindacali firmatarie per il pagamento dei contributi sindacali nella misura dello 0,80% dei compensi netti. In merito al diritto di prelazione, l'Accordo sottoscritto il 14 giugno 2016 prevede che i collaboratori hanno diritto di precedenza nelle assunzioni con contratto di lavoro sia subordinato che di collaborazione, effettuate nei sei mesi successivi alla cessazione del rapporto di lavoro e per le medesime attività svolte nel precedente contratto; in tale Accordo non si parla di eventuali graduatorie di prelazione.

Infine l'art. 23 afferma che l'Accordo si applica dalla data del 1° luglio 2016 e fino al 31 dicembre 2018.<sup>116</sup>

A fronte di ciò, il 28 febbraio 2019 è stata sottoscritta da NIDIL CGIL e FELSA CISL una pre-intesa di rinnovo dell'Accordo quadro nazionale per i collaboratori che svolgono attività di telemarketing e recupero crediti. La pre-intesa deve essere sottoposta alla consultazione dei lavoratori nelle assemblee nei luoghi di lavoro entro il 29/09/2019.

Il nuovo Accordo ha ribadito quanto attiene al compenso, mentre riguardo alla parte normativa ha previsto alcune novità, quali:

- in caso di malattia o infortunio è ammessa la possibilità di rinnovo automatico del contratto per un massimo di 60 giorni, qualora durante il periodo di sospensione per malattia o infortunio sopraggiungesse la scadenza inizialmente apposta al contratto;
- con riferimento al congedo obbligatorio di paternità, ha stabilito che viene corrisposto per cinque giorni (non più due) un compenso pari al 100% della retribuzione.<sup>117</sup>

### **3.5. Accordo collettivo nazionale per la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative per Call center, datato 14/7/2016**

Il 14 luglio 2016 tra ANCIC, ASSEPRIM, ASSINTEL, FEDERTELSERVIZI, con l'assistenza di CONFCOMMERCIO-Imprese per l'Italia e la presenza di CONFCOMMERCIO e FILCAMS-CGIL, FISASCAT-CISL, UILTUCS-UIL e NIDIL-CGIL, è stato sottoscritto un Accordo collettivo nazionale per la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative per Call center.

Tale Accordo, che si applica esclusivamente alle aziende aderenti alle Associazioni/Federazioni firmatarie, disciplina i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa instaurati nell'ambito delle attività di vendita diretta

---

<sup>116</sup> Accordo quadro nazionale per la regolamentazione dell'attività di collaborazione coordinata e continuativa svolta dagli operatori telefonici dei call center addetti alla vendita diretta di beni e di servizi, all'attività di recupero crediti e attività ad esse correlate in modalità *outbound* sottoscritto il 14 giugno 2016, in <http://www.lavorosi.it/>

<sup>117</sup> [www.nidil.cgil.it](http://www.nidil.cgil.it)

di beni e servizi, attività di recupero crediti, attività di ricerca di mercato, attività di verifica qualità e prevenzione frodi, realizzate attraverso Call center in *outsourcing* o *in-house*. Anch'esso è stato scritto sulla falsariga degli Accordi precedentemente trattati, pertanto verranno qui analizzati solo gli elementi di diversità, o quegli aspetti che sono stati disciplinati più approfonditamente.

All'art. 10 si prevedono doveri di sicurezza e formazione in capo al committente, il quale dovrà rispettare gli obblighi di sicurezza e igiene del lavoro di cui al d.lgs. n. 81/2008 nei casi in cui la prestazione si svolga nei locali aziendali, nonché gli obblighi di tutela contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali. Il committente sarà tenuto anche a fornire adeguata formazione e informazione al collaboratore in merito ai rischi presenti in azienda; inoltre il collaboratore dovrà osservare tutte le misure di sicurezza prescritte dal committente e dalla normativa in materia e tenere una condotta idonea ad evitare situazioni di pericolo per sé e per il personale presente in azienda.

Per quanto riguarda il compenso, tale Accordo prevede che l'ammontare dello stesso sarà pari ai compensi minimi lordi indicati, e cioè:

- € 6,00 dal 1° settembre 2016;
- € 6,70 dal 1° marzo 2017;
- € 7,40 dal 1° settembre 2017;
- € 8,10 dal 1° marzo 2018;
- € 8,75 dal 1° settembre 2018.

Tali compensi minimi sono fissati in valori di paga oraria e sono indicati al lordo delle ritenute fiscali, previdenziali e assistenziali previste dalla normativa vigente.

Altro profilo trattato è la cessazione anticipata del contratto per cui l'Accordo qui analizzato contiene una disciplina analoga a quella degli altri contratti, salvo prevedere poi che il collaboratore potrà recedere dal rapporto prima della scadenza del termine senza giusta causa, dando un preavviso pari a

10 giorni di calendario in caso di collaborazioni aventi durata inferiore a sei mesi, e pari a 20 giorni di calendario in caso di collaborazione di durata superiore o uguale a sei mesi.

Infine, all'art. 20, si prevede che tale Accordo avrà vigore fino al 31 dicembre 2018 e in ogni caso fino alla disdetta di una delle parti, che dovrà essere comunicata con un preavviso di almeno 3 mesi, a mezzo di lettera raccomandata A/R o posta certificata.<sup>118</sup>

### **3.6. Criticità e considerazioni sugli accordi collettivi analizzati**

Gli Accordi collettivi nazionali fin qui analizzati e riferiti al settore dei Call center sono stati quindi sottoscritti al fine di regolare i rapporti di collaborazione, evitando in tal modo l'applicazione della disciplina del lavoro subordinato ai sensi dell'art. 2, comma 2, lettera a), d.lgs. 81/2015.

La disciplina di fonte collettiva dei rapporti di collaborazione si presenta come un *tertia lex*, composta da alcune caratteristiche appartenenti alla disciplina dell'art. 2, comma 1, del d.lgs. 81/2015 e da altre riconducibili a quella dell'art. 409 c.p.c. Il caso dell'accordo sottoscritto dall'AIO ne è un esempio perché, da una parte, si esclude l'applicazione della disciplina del lavoro subordinato, riconducendo così il rapporto di collaborazione nell'area delle collaborazioni ex art. 409 c.p.c., dall'altra però, vengono elencate le forme consentite di coordinamento della prestazione a fronte delle esigenze produttive del committente, ricalcando così la previsione dell'art. 2, comma 1, nella parte in cui prevede che le modalità di esecuzione "sono organizzate dal committente".<sup>119</sup>

Secondo alcuni, certe criticità emergono rispetto al rapporto tra accordo collettivo e contratto di collaborazione individuale. Essi affermano che

---

<sup>118</sup> Accordo collettivo nazionale per la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative per Call Center sottoscritto il 14/07/2016, in [www.dottrinalavoro.it](http://www.dottrinalavoro.it)

<sup>119</sup> Pigliararmi Giovanni, "La contrattazione collettiva, il lavoro parasubordinato e i rapporti di collaborazione ex art. 2, comma 2, d.lgs. n. 81/2015", in *Diritto delle relazioni industriali*, cit., pp. 397-398.

l'interpretazione autentica dell'art. 409 c.p.c. contenuta nell'art. 15 della l. n. 81/2017 ("la collaborazione si intende coordinata quando, nel rispetto delle modalità di coordinamento stabilite di comune accordo tra le parti il collaboratore organizza autonomamente l'attività lavorativa") pone dei problemi di equilibrio contrattuale per quegli accordi collettivi che qualificano i rapporti di collaborazione ai sensi dell'art. 409 c.p.c. e che lasciano il potere organizzativo della prestazione nella disponibilità delle parti (cioè rinviando la regolazione dell'organizzazione della prestazione al contratto individuale). A loro parere questo sistema non tutela il collaboratore, che è contraente debole, in quanto soggiace al potere organizzativo ed economico dell'impresa. Ed è probabile, in sede di contrattazione individuale, che il rapporto di collaborazione venga qualificato come formalmente autonomo (per cui il lavoratore dovrebbe organizzare "autonomamente l'attività lavorativa"), ma che in concreto si presenti come una collaborazione etero-organizzata. Dunque si chiedono se, dato che l'art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015 delega l'autonomia collettiva a regolare i rapporti di collaborazione, la medesima possa qualificare il rapporto ai sensi dell'art. 409 c.p.c. lasciando l'organizzazione della prestazione al contratto individuale, rischiando così di vincolare il collaboratore al rispetto dell'organizzazione del committente? Secondo gli stessi così facendo l'accordo collettivo contribuirebbe a svuotare di senso l'interpretazione autentica dell'art. 409 c.p.c. fornita dal legislatore con l'art. 15, l. n. 81/2015, finalizzata proprio a distinguere i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa dai rapporti di collaborazione organizzata dal committente. Ma di fatto questo è proprio quello che sembra essere voluto e consentito dall'art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015.

Per quanto riguarda la selezione dei soggetti sindacali che possono dettare una disciplina alternativa all'art. 2, comma 1, il legislatore utilizza il criterio della rappresentatività comparata.<sup>120</sup> Il Ministero del Lavoro, con la risposta

---

<sup>120</sup> Pigliarini Giovanni, "La contrattazione collettiva, il lavoro parasubordinato e i rapporti di collaborazione ex art. 2, comma 2, d.lgs. n. 81/2015", in *Diritto delle relazioni industriali*, cit., pp. 397-399.

ad interpello n. 27 del 15 dicembre 2015, ha chiarito che il maggior grado di rappresentatività delle associazioni sindacali che possono operare l'esclusione di cui all'art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015, è dato da una valutazione comparativa di specifici indici espressamente indicati:

- numero complessivo dei lavoratori occupati (iscritti);
- numero complessivo delle imprese associate;
- diffusione territoriale;
- numero dei contratti collettivi nazionali sottoscritti.

Inoltre la stessa risposta ad interpello n. 27/2015 ha precisato che l'applicazione di un diverso contratto collettivo (da parte dell'azienda di Call center) non impedirà l'applicazione dell'art. 2 del d.lgs. 81/2015, per cui ai rapporti di collaborazione aventi i requisiti previsti dall'art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015 e disciplinati da un contratto collettivo nazionale privo dei requisiti di rappresentatività prescritti, si applicherà la disciplina del lavoro subordinato.

A questa risposta ad interpello si aggiunge una circolare del 2020, la n. 7, dell'INL, la quale va a ribadire che "la legge esclude l'estensione della disciplina del lavoro subordinato alle collaborazioni etero-organizzate che siano state disciplinate dalla contrattazione collettiva in possesso di determinate caratteristiche", vale a dire della contrattazione collettiva di livello nazionale che coinvolga associazioni comparativamente più rappresentative e che disciplini il trattamento economico e normativo del rapporto "in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore".<sup>121</sup>

E, da quanto analizzato dai precedenti paragrafi, è possibile declinare come alcuni accordi siano stati sottoscritti da organizzazioni sindacali di dubbia rappresentatività; più correttamente sono accordi che concorrono con altri testi contrattuali sottoscritti da organizzazioni che comparativamente sono più rappresentative. E il sospetto della dubbia rappresentatività di alcuni

---

<sup>121</sup> Pierluigi Pausei, "Contratti di lavoro riformati", 2022.

accordi appare ancora più chiaro quando in alcuni di essi è carente la cd. parte normativa del contratto collettivo (cioè, la regolazione degli istituti contrattuali che disciplinano il rapporto di lavoro: ferie, permessi, riposi, trattamento per i periodi di malattia, infortunio, gravidanza, inquadramento, orario di lavoro, potere di coordinamento, recesso). Ad esempio l'Accordo del 1° marzo 2018, seppur non presenti carenze nella parte normativa, è stato sottoscritto da parti firmatarie comparativamente meno rappresentative rispetto ad organizzazioni concorrenti quali CGIL, CISL e UIL di sicura rappresentatività.

Per cui in tale quadro si pone il problema dell'idoneità della fonte collettiva a svolgere il ruolo normativo affidatole dalla legge e di conseguenza, della possibilità per il contratto individuale di collaborazione che richiama l'accordo comparativamente meno rappresentativo di sottrarsi alla disciplina del lavoro subordinato.

La conseguenza logica sembrerebbe essere quella della non operatività della disciplina prevista dall'accordo meno rappresentativo, ma questo non comporta un salto logico nell'area del rapporto di lavoro di natura subordinata ex art. 2094 c.c. Infatti, anche qualora il lavoratore dovesse contestare in giudizio la fonte collettiva o, ancora, qualora l'attività ispettiva degli enti previdenziali o dell'Ispettorato del lavoro dovesse accertare l'applicazione di un accordo all'interno dell'azienda che non è rappresentativo, il giudice, nel primo caso, o gli ispettori, nel secondo, non potrebbero, una volta disapplicato l'accordo collettivo, procedere automaticamente con la conversione del rapporto, riconducendolo ad un contratto di lavoro subordinato. Per fare ciò, dovrebbero prima accertare che sussistano gli elementi della etero-organizzazione e anche della etero-direzione, altrimenti ben potrebbe trattarsi di un rapporto di collaborazione ex art. 2, comma 1, d.lgs. 81/2015. Questo ragionamento trova riscontro anche nella circolare n. 3 del 1° febbraio 2016 del Ministero del lavoro.

Da un altro punto di vista sono stati avanzati in dottrina dubbi di costituzionalità sulla norma che autorizza l'autonomia collettiva a svolgere

la funzione normativa (art. 2, comma 2, d.lgs. 81/2015). La questione di legittimità viene sollevata in ragione del fatto che la disciplina collettiva, anzitutto, sottrae i lavoratori da una disciplina più favorevole, cioè quella del lavoro subordinato; in più, la medesima mira a sottrarre i rapporti di collaborazione all'applicazione di una disciplina di legge indisponibile per le parti (la Corte costituzionale nelle sentenze n. 11 e n. 121 del 1993 aveva chiarito che, l'autonomia privata, quindi anche quella collettiva, al pari del legislatore, non possono disporre dell'applicazione della disciplina del lavoro subordinato), tenuto conto che l'art. 2, comma 1, del d.lgs. n. 81/2015 ridefinisce una nozione di lavoro subordinato allargata. Tuttavia l'autonomia collettiva non ha cercato di sottrarre alla disciplina del comma 1 rapporti di collaborazione che abbiano le caratteristiche della subordinazione (quindi sia l'etero-organizzazione che l'etero-direzione) ma, come espressamente ha previsto il legislatore, escludendo l'applicazione della disciplina del lavoro subordinato conferisce a questa il potere di dettare "discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo". Con questa formula, il legislatore non concede all'autonomia collettiva una discrezionalità ingiustificata ed arbitraria in quanto la disciplina che l'accordo collettivo può prevedere, deve essere funzionale "alle particolari esigenze produttive ed organizzative" del settore merceologico, realizzando così, attraverso il contratto collettivo, quella mediazione tra l'astratto precetto legale e la concretezza dei rapporti di produzione. Questo porta ad affermare che sarebbe corretto, in linea con la norma legislativa, indicare nelle premesse dell'accordo le esigenze di settore che hanno spinto la contrattazione collettiva ad intervenire con una regolazione particolareggiata, onde evitare che il comma 2 si trasformi in una delega in bianco.<sup>122</sup>

Al termine di questa analisi è quindi legittimo chiedersi se, nelle ipotesi come quella nel settore dei Call center in cui più accordi sono stati conclusi,

---

<sup>122</sup> Pigliarini Giovanni, "La contrattazione collettiva, il lavoro parasubordinato e i rapporti di collaborazione ex art. 2, comma 2, d.lgs. n. 81/2015", in *Diritto delle relazioni industriali*, cit., pp. 399-403.

il criterio di legittimazione alla stipulazione degli accordi possa dirsi sempre rispettato, o se vi siano casi in cui le sigle sindacali firmatarie di tali accordi non hanno il requisito della maggiore rappresentatività comparata.

La giurisprudenza per ora non si è espressa a riguardo, ma non si esclude che in futuro possa intervenire al fine di far valere il criterio della maggior rappresentatività, visto che sia il Ministero del lavoro, sia l'INL, sia il legislatore hanno stabilito e confermato che affinché la contrattazione collettiva possa operare in deroga all'art. 2, comma 1, del d.lgs. 81/2015, è necessario che esso sia soddisfatto.

## **CONCLUSIONI**

Il presente lavoro di tesi ha analizzato principalmente la disciplina del lavoro parasubordinato, esaminando le novità introdotte negli anni dal legislatore, e focalizzandosi in particolare sulle specificità previste per i lavoratori *outbound* di Call center.

E proprio nei confronti di questi ultimi l'analisi ha evidenziato l'importanza che la contrattazione collettiva ha nella regolamentazione dei loro rapporti di lavoro.

Facendo però un passo indietro, è stata posta l'attenzione sui due punti di svolta che hanno cambiato in modo importante la disciplina del lavoro parasubordinato, che sono costituiti dal d.lgs. 276/2003 e dal d.lgs. 81/2015.

Se il primo ha la peculiarità di aver introdotto l'obbligo di ancorare i contratti di collaborazione coordinata e continuativa ad un progetto, il secondo è andato a scindere il lavoro parasubordinato in due fattispecie, eliminando nel contempo il requisito richiesto dal legislatore del 2003. Come si è visto, la principale novità del d.lgs. 81/2015 è stata quella di regolare le collaborazioni organizzate dal committente, alle quali si applica la disciplina del lavoro subordinato.

Ma sia con il d.lgs. 276/2003, sia con il d.lgs. 81/2015 è stato attribuito un ruolo di prim'ordine alla contrattazione collettiva nella disciplina del rapporto di lavoro degli operatori *outbound* dei Call center, anche se con diverse sfaccettature.

Nel 2003 il legislatore aveva assegnato alla stessa una funzione autorizzativa del ricorso alle collaborazioni coordinate e continuative nel settore dei Call center, prevedendo che esse fossero utilizzabili a prescindere dal requisito della predisposizione di un progetto specifico, ma a condizione che un contratto collettivo ne disciplinasse il trattamento economico.

Diversa è la previsione del d.lgs. 81/2015, il quale permette agli accordi collettivi nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale di non applicare la disciplina del lavoro subordinato, a patto che essi disciplinino il trattamento non solo economico ma anche normativo e che sussistano particolari esigenze produttive ed organizzative in un determinato settore.

Come si è visto, sono stati stipulati a tal fine diversi contratti collettivi. L'Accordo collettivo più importante è quello sottoscritto tra ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL nonché ASSOCONTACT e SLC-CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL il 31 luglio 2017. A questo poi si affiancano ulteriori accordi, che si sono analizzati nel presente elaborato. Ne consegue che ad oggi nel settore dei Call center nei confronti degli operatori *outbound* non sono applicabili le tutele del lavoro subordinato, ma sono i contratti collettivi che ne individuano il trattamento economico e normativo. D'altra parte, data l'incertezza sul rispetto da parte degli accordi analizzati del requisito del maggior grado di rappresentatività comparativa, ci si domanda se essi siano legittimi oppure no. Per ora la giurisprudenza non si è espressa, ma non si esclude che possa farlo in futuro.

## BIBLIOGRAFIA

Istat: indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro presso i call center presenti sul territorio italiano, versione presentata presso la XI Commissione “Lavoro pubblico e privato” della Camera dei deputati, il giorno 11 giugno 2014.

Accordo collettivo nazionale per i collaboratori telefonici dei Call center, sottoscritto tra Assocall e Ugl terziario nazionale il 01/03/2018.

Accordo collettivo nazionale per la disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative per Call Center sottoscritto il 14/07/2016.

Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni a progetto nelle attività di vendita di beni e servizi di recupero crediti realizzati attraverso call center “*outbound*”, stipulato con riferimento al CCNL TLC.

Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, sottoscritto il 31 luglio 2017.

Accordo quadro nazionale per la regolamentazione dell'attività di collaborazione coordinata e continuativa svolta dagli operatori telefonici dei call center addetti alla vendita diretta di beni e di servizi, all'attività di recupero crediti e attività ad esse correlate in modalità *outbound* sottoscritto il 14 giugno 2016.

Accordo Quadro su Principi e regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi di CRM/BPO sottoscritto il 21 febbraio 2019.

Circolare n. 1/2004 del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali.

Circolare n. 17/2006 del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale.

Circolare 11 dicembre 2012, n. 28 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Circolare 20 febbraio 2013, n. 7 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Circolare n. 14/2013 del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali.

Circolare n. 3/2016, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Circolare n. 7/2020 dell'Ispettorato nazionale del lavoro.

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro relativo alle Aziende di Call Center, in vigore dal 01/10/2021 al 30/09/2024.

Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, sottoscritto il 24 marzo 2020.

Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, sottoscritto il 29 luglio 2020.

Modifica e integrazione dell'Accordo collettivo per la disciplina delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso call center *outbound*, stipulato con riferimento al CCNL TLC, sottoscritto il 28 ottobre 2020.

Tribunale di Roma, sentenza n. 4243/2019, pubblicata il 06/05/2019.

Biagi Marco, Tiraboschi Michele, (2012), *Istituzioni di diritto del lavoro*, Giuffrè Editore.

D'Aponte Rosario, Vavalà Giovambattista, (2012), *Diritto del Lavoro e legislazione sociale*, Ipsoa.

Del Frate Maria, (2019), "Le collaborazioni etero-organizzate alla prova della giurisprudenza di merito", in *Diritto delle relazioni industriali*.

Erario Boccafurni Eugenio, (2019), "Il lavoro etero-organizzato nei call center", in *Lavoro e previdenza oggi*, fasc. 7-8.

Fiacchi Alessio, (2016), *Il Jobs Act*, Primiceri Editore.

Fiorelli Eugenia, (2019), "Collaborazioni etero-organizzate: l'esistenza di un Accordo collettivo nazionale esclude l'applicazione della disciplina del lavoro subordinato", in *Labor*, fasc. 6.

Fracaro Massimo, (2014), "La riforma del lavoro", nel *Corriere della Sera*, Milano.

Frascarelli Mario, (2007), *Contratti a progetto e collaborazioni occasionali*, FAG.

Laspina Giuseppe, (2017), *Compendio di diritto del lavoro*, Primiceri Editore.

Mazzotta Oronzo, (2013), *Diritto del lavoro*, Giuffrè Editore, p. 91.

Munzi Chiara, (2014), *Come gestire il Call center. Tecniche efficaci di gestione per ottenere il massimo risultato*, Bruno Editore.

Pausei Pierluigi, (2022), *Contratti di lavoro riformati*, IPSOA.

Pigliararmi Giovanni, (2019), “La contrattazione collettiva, il lavoro parasubordinato e i rapporti di collaborazione ex art. 2, comma 2, d.lgs. n. 81/2015”, in *Diritto delle relazioni industriali*.

Quadri Giulio, (2020), “I requisiti delle collaborazioni organizzate dal committente dopo il decreto legge n. 101/2019 conv. in legge n. 128-2019 e la distinzione tra etero-organizzazione e coordinamento”, in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, fasc. 2.

Quadri Giulio, (2020), “Il lavoro parasubordinato tra vecchi e nuovi modelli contrattuali”, in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, fasc. 2.

Quadri Giulio, (2020), “Le collaborazioni organizzate dal committente come incerta linea di confine tra lavoro tutelato e lavoro non tutelato”, in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, fasc. 2.

Quadri Giulio, (2020), “Le collaborazioni organizzate dal committente come incerto spartiacque tra lavoro tutelato e lavoro non tutelato”, in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, fasc. 2.

Quadri Giulio, (2020), “Lo scarso rilievo della natura giuridica delle collaborazioni organizzate dal committente e il problema sostanziale della disciplina applicabile: una conferma da Cass. n. 1663-2020”, in *Massimario di giurisprudenza del lavoro*, fasc. 2.

Rocchina Staiano, (2012), *La riforma Fornero commentata*, Maggioli Editore.

Rotondi Francesco, (2014), *Codice commentato del rapporto di lavoro*, Ipsoa Inditalia.

Stern Paolo, (2013), *I nuovi contratti di lavoro*, Maggioli Editore.

Vallebona Antonio, (2018), *Breviario di diritto del lavoro*, Giappichelli.

## **SITOGRAFIA**

[www.altalex.com](http://www.altalex.com)

[www.asstel.it](http://www.asstel.it)

[www.bollettinoadapt.it](http://www.bollettinoadapt.it)

[www.businessweekly.it](http://www.businessweekly.it)

[www.cnel.it](http://www.cnel.it)

[www.dottrinalavoro.it](http://www.dottrinalavoro.it)

[www.gazzettaufficiale.it](http://www.gazzettaufficiale.it)

[www.laleggepertutti.it](http://www.laleggepertutti.it)

[www.lavorosi.it](http://www.lavorosi.it)

[www.massimariogiurisprudenzadellavoro.it](http://www.massimariogiurisprudenzadellavoro.it)

[www.nidil.cgil.it](http://www.nidil.cgil.it)

[www.normattiva.it](http://www.normattiva.it)

[www.parlamento.it](http://www.parlamento.it)

[www.rossetorri.it](http://www.rossetorri.it)

[www.treccani.it](http://www.treccani.it)

[www.wikilabour.it](http://www.wikilabour.it)