

**BREVI RIFLESSIONI SUL LAVORO A PROGETTO NEI CALL CENTER: IL CASO ATESIA. IL RUOLO DEL POTERE DI GOVERNO DELL'IMPRESA APPALTANTE NELLA VALUTAZIONE DELLA NATURA SUBORDINATA O AUTONOMA DEL RAPPORTO DI LAVORO**

*Lidia Undiemi\**

Poco tempo dopo l'emanazione della circolare ministeriale n. 17/2006<sup>1</sup>, relativa alla possibilità di utilizzo del lavoro a progetto nei call center, gli ispettori del lavoro, invitati a controllare la regolarità dei contratti nel call center Atesia, intimano l'assunzione con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato di 3200 lavoratori a progetto<sup>2</sup>. Gli effetti sanzionatori dell'accertamento sono stati sospesi da un'ordinanza del Tar del Lazio (22 novembre 2006, n. 6365). Successivamente, è stata realizzata una trattativa sindacale che si è conclusa con l'accordo del 13 dicembre 2006, con cui Atesia si è impegnata ad assumere con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato più di 6000 lavoratori, precedentemente impiegati con contratto di lavoro a progetto<sup>3</sup>. Si è arrivati, infine, al percorso di

---

\* Dottoranda di ricerca in Diritto dell'Economia, dei Trasporti e dell'Ambiente presso l'Università di Palermo.

<sup>1</sup> Si precisa che la prima circolare in materia di collaborazioni a progetto è stata emanata l'8 gennaio 2004, n. 1. Sempre in questo ambito, il Ministero del lavoro e della previdenza sociale è recentemente intervenuto con un'ulteriore nota del 24 settembre 2007, n. 11899, che contiene i criteri di *selezione* per l'approvazione dei singoli accordi di stabilizzazione previsti dalla legge finanziaria del 2007 ed alcune disposizioni utili per la individuazione dei profili di *conformità* dei singoli accordi sindacali alla *ratio* della procedura prevista dal legislatore. Cfr., A. MARESCA L. CAROLLO, *Il contratto di collaborazione a progetto*, in *Dir. rel. ind.*, n. 3, 2007, 675 ss; Riguardo ai successivi provvedimenti (Ministero del lavoro nota 29 gennaio 2008, n. 4 e nota 3 dicembre 2008, n. 17826, cui si aggiunge la richiesta di chiarimenti da parte dell'Inps con la circolare del 17 dicembre 2008, n. 111) cfr. *Co.co. pro. e call center*, in *Lav. prev. oggi*, n. 12, 2008, 1838 ss. Cfr., inoltre, V. FILIPPI, *Il lavoro a progetto nelle circolari del ministero del lavoro*, in *Lav. giur.*, n. 9, 2006, 853 ss.

<sup>2</sup> Fonte: *Corriere della sera*, venerdì 25 agosto 2006, 13.

<sup>3</sup> L'accordo raggiunto tra le Organizzazioni Sindacali Confederali (Uil/Uilcom – Cgil/Slc – Cisl/Fistel) e il Gruppo Almagora (Atesia – Cos – Cosmed – Aticos – In-action) riguarda

stabilizzazione previsto dalla legge finanziaria del 2007 (l. n. 296/2006), preceduto dall'avviso comune del 4 ottobre 2006, siglato dalle organizzazioni sindacali confederali e Confindustria, unitamente a Fita e Assocontact<sup>4</sup>.

Non tutti i collaboratori <<a progetto>> della società Atesia hanno aderito alla procedura sindacale di stabilizzazione del 2006.

In effetti, l'accordo, più che un riconoscimento dei diritti dei lavoratori, è apparso come una sanatoria per l'azienda, che, altrimenti, avrebbe dovuto affrontare vertenze di massa finalizzate al riconoscimento della natura subordinata della prestazione di lavoro degli operatori telefonici, con conversione *ex tunc* del contratto di lavoro subordinato e con il riconoscimento degli altri diritti stabiliti dalla disciplina protettiva. Nell'accordo, invece, Atesia si è impegnata ad assumere *ex nunc* con contratto a tempo indeterminato a determinate condizioni, fra cui: dimezzamento dell'orario, retrocessione di qualifica e rinuncia a qualsivoglia pretesa riguardo al pregresso. A distanza di pochi mesi, la società mette in cassa integrazione più di mille persone a quattrocentocinquanta euro al mese.

Un'operatrice telefonica, piuttosto che sottoscrivere l'accordo sindacale, ha deciso di rivolgersi al giudice per far valere l'esistenza di un rapporto di lavoro subordinato sin dal 2002, con tutti gli effetti che ne derivano.

La sentenza in commento emessa dal tribunale di Roma<sup>5</sup> sul caso in esame, va oltre la classica prospettiva attraverso cui è stato affrontato il problema del lavoro nei call center. Il Giudice affronta tale questione sotto due interessanti ed innovativi punti di vista, ossia la qualificazione del

---

l'assunzione di 6500 lavoratori precari dei call center a tempo indeterminato. La stabilizzazione, spiega una nota della Uilcom, avverrà entro il 2007 e riguarderà 4000 lavoratori inbound e 2500 in attività mista, con l'assunzione a tempo indeterminato par-time a 4 ore al terzo livello del contratto delle Tlc. Per i rimanenti circa 1000 lavoratori in outbound, è prevista l'assunzione con contratto di apprendistato professionalizzato. Fonte: ASCA.

<sup>4</sup> Per approfondimenti, cfr. A. MARESCA, L. CAROLLO, *Il contratto di collaborazione a progetto*, op. cit., 682 ss. Cfr., inoltre, A. NUCCI, *Le procedure di stabilizzazione dei rapporti precari ai sensi della legge 27 dicembre 2006, n.° 296 (c.d. legge finanziaria per l'anno 2007)*, in *Orient. giur. lav.*, 2008, n. 4, 1049 ss.

<sup>5</sup> Tribunale di Roma, 31 luglio 2008 con nota di V. ANIBALLI, *Il lavoro a progetto nei call center: tra natura autonoma della prestazione e specificità del progetto in relazione all'oggetto sociale dell'impresa*, in *Arg. dir. lav.*, 2009, n. 1, 143 ss.

rapporto di lavoro tenendo conto delle particolari esigenze del settore di riferimento e l'assoggettamento dei collaboratori autonomi al potere di direzione e di controllo dell'impresa committente.

Riguardo al primo punto, tale giurisprudenza ha basato la valutazione della natura del rapporto di lavoro sulla contemporanea sussistenza dell'elemento dell'eterodeterminazione e del requisito dello stabile inserimento nell'organizzazione aziendale. I fattori che hanno comportato un <<elevato grado di eterodeterminazione>> sono: <<la ripetitività delle tipologie delle telefonate, l'esistenza di risposte standard poiché di risoluzione tecnica obbligata alle problematiche esposte dal cliente, l'offerta ed esposizione del contenuto di offerte commerciali predeterminate nei contenuti dalla società committente, l'uso di postazioni in tutto le une simili alle altre poiché predisposte dalla società collaborata, l'utilizzo di un sistema informatico per la distribuzione random delle chiamate sia in arrivo che in uscita, l'esistenza di schede di accesso comuni a tutti gli addetti nelle quali venivano illustrate le procedure da seguire in ogni singola campagna, l'offerta di corsi di preparazione alla corretta risposta da offrire al cliente in relazione al singolo servizio>>. Non risulta provato, invece, l'inserimento nella struttura organizzativa di Atesia, dato che non sussistevano obblighi di presenza oraria, giornaliera o settimanale.

Dalle prime sentenze emesse in materia di qualificazione delle collaborazioni coordinate e continuative a progetto<sup>6</sup>, emerge l'ampia conferma della natura autonoma di questa tipologia di rapporto di lavoro, mentre il requisito del coordinamento con l'organizzazione del committente può essere compatibile l'autonomia del prestatore di lavoro.

L'argomento su cui vale la pena soffermarsi è, invece, quello relativo al rapporto fra l'oggetto sociale e la tipologia di progetto, programma di

---

<sup>6</sup> Cfr. tribunale Torino 5 aprile 2005, tribunale Milano 10 novembre 2005, tribunale Ravenna 24 novembre 2005, tribunale Modena 21 febbraio 2006. Cfr. anche le note di A. LEPORE, *Questioni in tema di lavoro a progetto*, in *Dir. lav.*, 2006, III, 305 ss; R. BAUSARDO, *Il contratto a progetto a un primo vaglio della giurisprudenza di merito*, in *Riv. it. dir. lav.*, 2005, IV, 849 ss; S. BRUN, *Primi orientamenti della giurisprudenza di merito sul lavoro a progetto: prevale la linea "morbida"*, op. cit., 330 ss. Si veda inoltre la nota alle sentenze del tribunale di Torino (23 marzo 2007) e del tribunale di Bologna (6 febbraio 2007) di A. CORVINO, *Osservatorio di giurisprudenza italiana – Dalla giurisprudenza ulteriori conferme agli indirizzi del Ministero del lavoro in merito al lavoro a progetto*, cit., 825.

lavoro, o fase di esso dedotto in contratto. La collaboratrice lamenta la coincidenza della propria attività con l'oggetto sociale. Al contrario, il giudice ritiene che questa circostanza non sussiste, in quanto «non è stato dedotto quali fossero nel periodo la totalità delle attività svolte dalla convenuta ed in particolare se le campagne in cui erano coinvolti la ricorrente e gli altri collaboratori fossero la totalità, la maggioranza o quale parte delle campagne commissionate...né è stato dedotto che Telecom fosse l'unico committente di servizi Atesia».

L'impostazione adottata dal giudice, nonostante sia in linea generale coerente con il principio secondo cui il progetto non può coincidere con l'oggetto sociale, si fonda su un errore di valutazione circa i fattori che concorrono a determinare la sovrapposizione fra i due elementi. In particolare, nella sentenza non si tiene in considerazione il fatto che è il carattere della «specificità» del progetto (programma di lavoro o fasi di esso) che consente di distinguere i due ambiti, nel senso che, essendo finalizzato ad un risultato realizzato in autonomia dal collaboratore, non può presentarsi in forma standardizzata senza specificazioni<sup>7</sup>. La «specificità» non è quindi legata alla valutazione della specifica commessa, ma si riferisce al tipo di attività che caratterizza l'oggetto sociale, che, nel caso in questione, coincide esattamente con il lavoro assegnato all'operatrice telefonica, ossia l'attività di gestione delle chiamate inbound ed outbound per conto di terze imprese.

Il vero nodo cruciale di questa complessa vicenda è, in realtà, la seconda questione affrontata dal Giudice, e cioè l'assoggettamento dei collaboratori autonomi alle disposizioni impartite dall'impresa committente: «la scarsa autonomia gestionale nell'operare dell'addetto più che dipesa dalla volontà accentratrice aziendale si sia viceversa determinata in relazione alla natura in sé della prestazione richiesta la quale, per ogni singola campagna, doveva seguire gli standard di volta in volta fissati dal committente. In altre parole, se di eterodeterminazione è corretto parlare è per potere contrattuale esercitato dalla committente nel rapporto con Atesina e non da Atesina nel rapporto con il collaboratore». Ciò significa, che i fattori che in questo tipo di organizzazione determinano un «elevato grado di

---

<sup>7</sup> Cfr., M. NICOLINI, *Lavoro a progetto in funzione antifraudolenta*, in *Dir. prat. lav.*, 2006, n. 15, 2668.

eterodeterminazione>> non sono altro che la concreta espressione del potere di direzione e di controllo esercitato dall'impresa committente sui lavoratori impiegati dall'appaltatore.

Non si può assolutamente condividere la posizione del Giudice che, sulla base del potere di governo esercitato dal committente di turno, tende a giustificare un sistema di relazioni commerciali che non consentono una facile individuazione dei soggetti obbligati ad applicare la disciplina posta a tutela dei lavoratori contro forme speculative di contratti di collaborazione autonoma.

Anche ammettendo che fosse possibile gestire degli appalti con personale autonomo direttamente vincolato alle disposizioni impartite dall'appaltante, non si potrebbe negare che, a questo punto, l'azienda appaltatrice/committente agirebbe, di fatto, come mero intermediario di rapporti di lavoro, specie se si considera che le postazioni di lavoro erano state predisposte dalla società <<collaborata>>. In sostanza, l'appaltatore risulta essere privo di autonomia imprenditoriale e, comunque, indipendentemente da chi effettivamente esercita i poteri tipici del datore di lavoro, si tratta di una prestazione di lavoro eterodeterminata e non autonoma: a conti fatti, la collaboratrice dovrebbe essere considerata una dipendente dell'appaltante.