

Ai gentili clienti
Loro sedi

Call center: agevolazioni per i collaboratori stabilizzati ed ancora in forza al 31.12.2013

(Legge n. 147 del 27.12.2013)

Premessa

La legge di stabilità per il 2014 ha previsto, tra le altre cose, **alcuni incentivi a favore dei datori di lavoro che decidono di stabilizzare alle proprie dipendenze alcune categorie di lavoratori**. La legge n. 147/2013 oltre ad aver **prorogato la procedura di stabilizzazione degli associati in partecipazione e ad aver potenziato l'incentivo per l'assunzione stabile dei lavoratori a termine**, ha previsto un'agevolazione a favore dei call center che hanno stabilizzato come **lavoratori subordinati** i lavoratori che svolgono la propria prestazione tramite **contratto di lavoro a progetto per effetto della procedura prevista dalla legge n. 296/2006**.

La stabilizzazione, nel caso in cui i lavoratori interessati siano ancora in forze al 31.12.2013, garantirebbe la concessione di un **incentivo**, a favore del datore di lavoro, pari ad **un decimo della retribuzione lorda imponibile ai fini previdenziali dei lavoratori stabilizzati, per un periodo massimo di 12 mesi**.

Cogliamo l'occasione per evidenziare alcune delle particolarità riguardanti l'utilizzo di tale istituto nei call center.

La collaborazione a progetto ed i call center

L'articolo 61 del D.Lgs. n. 276 del 2003 (Legge Biagi) a seguito delle modifiche della riforma del lavoro **stabilisce che i rapporti di collaborazione devono essere riconducibili a uno o più progetti specifici determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore. Il**

progetto, quindi, **non è più riconducibile a programmi di lavoro o a fasi di quest'ultimo**. Il progetto:

CARATTERISTICHE		
Tipologie di progetto ammesse	di	Deve essere funzionalmente collegato a un determinato risultato finale . Non può consistere in una mera riproposizione dell'oggetto sociale del committente.
Tipologie di progetto ammesse	non	Non può comportare lo svolgimento di compiti meramente esecutivi o ripetitivi , così come individuati dai contratti collettivi stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale .

L'art. 61, comma 1, del DLgs. n. 276/2003 (ovvero il decreto che contiene fra le altre cose le disposizioni in materia di contratto a progetto) evidenzia – tra le altre cose - la **specificità** sia 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 di nostro interesse ricordiamo che **per le attività "realizzate attraverso call-center outbound" occorre far riferimento ad una disciplina che nasce nell'ambito della prassi amministrativa, alla quale il Legislatore ha evidentemente voluto far riferimento con la disposizione in esame**. Più in particolare occorre far riferimento alle indicazioni del **Ministero con circ. n. 17/2006**, con la quale sono stati forniti i **criteri di legittimo utilizzo del contratto di collaborazione nel settore dei call-center e che, salvo quanto si dirà in ordine alla individuazione di uno specifico progetto, occorre qui richiamare per orientare l'attività di vigilanza**.

Con la citata circolare n° 17 del 14 giugno 2006, il Ministero del lavoro ha fornito una **descrizione delle attività svolte in "out bound" e "in bound"**:

- **attività out bond**: attività nelle 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**;
- **attività in bound**: attività nelle quali l'operatore **non gestisce**, come nel caso dell'"out bound", **la propria attività, né può in alcun modo pianificarla giacché la stessa consiste prevalentemente nel rispondere alle chiamate dell'utenza, limitandosi a mettere a disposizione del datore di lavoro le proprie energie psicofisiche per un dato periodo di tempo**. In altre parole, il **lavoratore si limita a rispondere alle chiamate dell'utenza**,

mettendo a disposizione le proprie energie lavorative nell'ambito di un orario prestabilito, senza poter gestire, né pianificare autonomamente la propria attività.

In via generale l'art. 61, comma 1, del DLgs. n. 276/2003 prevede alcuni **requisiti in capo al contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto** (uno o più progetti specifici determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore; collegamento a un determinato risultato finale; divieto di mera riproposizione dell'oggetto sociale del committente; divieto di svolgimento di compiti meramente esecutivi o ripetitivi: cfr. circ. n. 29/2012), **evidenziando tuttavia la specificità** anche 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"*.

Al riguardo va chiarito che **l'inciso opera in relazione alle attività "realizzate attraverso call-center outbound"** a prescindere dal **requisito dimensionale dell'azienda**. Tale specificità - che riguarda sia le attività di vendita di beni, sia le attività di servizi - **comporta dunque una vera e propria esclusione dall'applicazione dei citati requisiti** dell'art. 61, comma 1, del DLgs. n. 276/2003, **che normalmente sono richiesti ai fini di un ricorso legittimo al contratto di collaborazione a progetto**.

L'esclusione è disposta, peraltro, **alla condizione che il contratto di collaborazione preveda la corresponsione del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento**, che viene dunque ad **assumere**, nella sostanza, una **funzione "autorizzatoria"** del ricorso a questa tipologia contrattuale, a prescindere dal requisito della predisposizione di un progetto specifico.

OSSERVA

A parte l'esclusione dai requisiti di cui all'art. 61, comma 1, del D.Lgs. n. 276/2003, **non v'è ragione di non applicare ai collaboratori a progetto, impegnati nello svolgimento di attività di call-center outbound, le altre norme che integrano la disciplina del rapporto di collaborazione a progetto, prevedendo in particolare dei livelli minimi di garanzie** - quali ad esempio quelle concernenti gli *"altri diritti del collaboratore a progetto"* di cui all'art. 66 - **che sarebbe irragionevole non estendere ai collaboratori in questione**.

Ricordiamo, inoltre, che con la **lettera circolare protocollo n. 12693/2013** il Ministero è tornato a riaffrontare la questione dei contratti di lavoro a progetto nell'ambito dei *call center outbound*, chiarendo alcuni **particolari applicativi della disciplina**. Come anticipato sopra, in riferimento alle **attività dei call center**, viene prevista una **disciplina ad hoc** che prevede la **disapplicazione del requisito dei**

progetti o del progetto specifico, il collegamento ad un risultato finale e il divieto di mera riproposizione dell'oggetto sociale del committente.

Per effetto di tale deroga **i requisiti citati non si applicano in riferimento all'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.**

In altri termini **il legislatore ha voluto introdurre una semplificazione nell'ambito dei call center, consentendo l'impiego del personale con contratti di collaborazione in una molteplicità di attività di servizi, tra cui risultano evidentemente annoverabili anche le attività di ricerche di mercato, statistiche e scientifiche, indipendentemente da una contestuale vendita di prodotti o servizi.**

L'agevolazione

Con l'articolo 1 comma 22 della legge n. 147/2013 viene **introdotta un'agevolazione a favore degli operatori di call center che hanno effettuato in precedenza stabilizzazioni.** L'incentivo è finalizzato a **premiare quelle aziende che operano nel settore dei servizi di call center che abbiano attuato** - entro le scadenze previste - **le misure di stabilizzazione dei collaboratori a progetto secondo le procedure della legge n. 296/2006¹ e che alla data del 31 dicembre 2013 i lavoratori risultino ancora in forza.**

L'incentivo introdotto dalla legge di stabilità 2014 è **concesso per l'annualità 2014 ed è pari a un decimo della retribuzione mensile lorda imponibile ai fini previdenziali per ciascuno dei lavoratori stabilizzati, per un periodo massimo di dodici mesi.**

Vengono previsti, in ogni caso, i seguenti limiti:

→ l'importo mensile dell'agevolazione **non può** comunque **superare l'importo di 200 euro per lavoratore;**

¹ I soggetti interessati all'incentivo sono **i call center che hanno proceduto alla stabilizzazione dei collaboratori a progetto** ai sensi dall'articolo 1, comma 1202, della L. 296/2006 **entro il 30 settembre 2008.** Tale procedura di emersione era subordinata alla **stipula di appositi accordi sindacali ed ha consentito, alle imprese che svolgono attività di call center, di usufruire di una contribuzione agevolata ed anche la possibilità di stipulare atti individuali di conciliazione con i lavoratori** ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c.

La procedura di emersione prevedeva la **stipula di contratti di lavoro subordinato aventi una durata di almeno 24 mesi per effetto della trasformazione dei contratti già esistenti nella modalità a progetto.**

La regolarizzazione era consentita anche nel caso di **procedimenti ispettivi** ed addirittura anche nel caso di **rapporti di lavoro oggetto di contenzioso in sede amministrativa o giudiziale** a condizione che non fosse giunta una sentenza definitiva.

- il **valore annuale dell'incentivo non può superare 3 milioni di euro** per ciascuna azienda;
- il valore **non può** comunque **superare il 33 per cento dei contributi previdenziali pagati da ciascuna azienda nel periodo successivo alla data di entrata in vigore della legge**, per il personale stabilizzato entro i termini predetti e **ancora in forza alla data del 31 dicembre 2013**.

La fruizione da parte del datore di lavoro avviene esclusivamente mediante **conguaglio nelle denunce contributive mensili del periodo di riferimento**, fatte salve le diverse regole vigenti per il versamento dei contributi.

INCENTIVO	
Importo dell'incentivo	Un decimo della retribuzione mensile per ogni lavoratore stabilizzato
Nel limite:	di 200 euro mensili per lavoratore
	di 3 milioni annui per azienda, o del 33% dei contributi previdenziali versati nel periodo successivo all'entrata in vigore della legge.
Durata:	12 mesi.

Per usufruire dell'agevolazione, **l'azienda interessata autocertifica**, entro il **31 gennaio 2014**, il **numero dei dipendenti interessati**, mediante l'invio alla sede territorialmente competente dell'INPS di un elenco delle persone stabilizzate entro i termini e ancora in organico.

OSSERVA

Le modalità attuative del beneficio saranno **definite con un decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, da adottare entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge.**

Lo Studio rimane a disposizione per ogni ulteriore chiarimento e approfondimento di Vostro interesse.

Cordiali saluti

DOTTORESSA ANNA FAVERO