

**Ai gentili clienti**  
**Loro sedi**

## **Call center: collaborazioni a progetto anche per indagini di mercato, statistiche e scientifiche**

Gentile cliente, desideriamo informarLa che **il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**, con la **lettera circolare prot. n. 12693 del 12 luglio 2013**, ha fornito ulteriori chiarimenti in merito alla corretta interpretazione della disciplina del contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto nel settore dei call-center. Il Ministero – con un intervento che ha anticipato le modifiche della legge di conversione del DL lavoro - evidenzia che l'articolo 61, comma 1, del Decreto Legislativo n. 276/2003 non trova applicazione, anche con riferimento alla sussistenza di uno specifico progetto, nelle ipotesi di **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, a prescindere dal requisito dimensionale dell'azienda**. La semplificazione, introdotta dal legislatore nell'ambito dei call-center, consente l'impiego di personale con contratti di collaborazione in una molteplicità di "attività di servizi", tra cui **risultano annoverabili anche le attività di ricerche di mercato, statistiche e scientifiche, indipendentemente da una contestuale "vendita" di prodotti o di servizi**. Con l'intervento in commento, il Ministero integra le precedenti precisazioni fornite con la circolare n. 14 del 02.04.2013.

### **Premessa**

Con la riforma del lavoro e con il DL lavoro (rispettivamente, legge n. 92/2012 – con modifiche del DL n. 83/2012 - e DL n. 76/2013, convertito con legge n. 99/2013) è stata **apportata una rilevante modifica alle disposizioni concernenti la collaborazione a progetto, prevedendo in generale una maggiore separazione di tale istituto nei confronti del lavoro subordinato**.

La legge n. 92/2012 ha previsto la modifica di alcune disposizioni del D.Lgs. n. 276/2003, al fine di delineare maggiormente le **caratteristiche del lavoro a progetto** e differenziarlo dal contratto di lavoro subordinato.

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:

<b>CARATTERISTICHE</b>	
<b>Tipologie di progetto ammesse</b>	Deve essere <b>funzionalmente collegato a un determinato risultato finale.</b> <b>Non può consistere in una mera riproposizione dell'oggetto sociale del committente.</b>
<b>Tipologie di progetto non ammesse</b>	<b>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.</b>

Riguardo al **risultato finale** della collaborazione il Ministero con la circolare 29/2012 ha precisato che:  
→ il progetto deve essere **funzionalmente collegato ad un determinato risultato finale;**  
→ in relazione alla forma del contratto è **esplicitamente richiesta la "descrizione del progetto"** (in precedenza si richiedeva la semplice "indicazione del progetto").

Il contenuto del progetto deve, pertanto, **necessariamente indicare l'attività prestata dal collaboratore in relazione alla quale si attende il raggiungimento di un determinato risultato obiettivamente verificabile** (il risultato finale costituisce sia parte integrante del progetto sia elemento necessario ai fini della sua validità).

Vengono previste, però, **disposizioni specifiche in riferimento ai call center.** Il Legislatore, infatti ha **introdotto con l'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012** (conv. da L. n. 134/2012), una **specifica disciplina del contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto nel settore dei call-center.** Gli interventi hanno inciso, da un lato, sui **requisiti necessari per la stipula del contratto e, dall'altro, sulle conseguenze legate ad una "delocalizzazione" delle attività.**

Su tali aspetti sono state fornite (con la circolare n. 14/2013 e la lettera circolare prot. n. 12693 del 12.07.2013) alcune **indicazioni di carattere operativo al personale ispettivo, anche in ragione del fatto che detti interventi incidono sulla stessa legittimità di ricorso alla co.co.pro. qualora abbia ad oggetto una "attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call-center outbound."**

### Le recenti modifiche del DL lavoro

Il DL n. 76/2013 e la legge di conversione n. 99/2013 ha apportato principalmente **cinque modifiche** alla disciplina del contratto di collaborazione a progetto.

LE MODIFICHE	
<b>Mansioni esecutive ripetitive</b>	<p>o Proseguendo in ordine, l'articolo 7 comma 2 lettera c) modifica l'articolo 61 del D.Lgs. n. 276/2003, il quale stabilisce che "[...] <i>il progetto deve essere funzionalmente collegato a un determinato risultato finale e non può consistere in una mera riproposizione dell'oggetto sociale del committente, avuto riguardo al coordinamento con l'organizzazione del committente e indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. Il progetto non può comportare lo svolgimento di compiti meramente <b>esecutivi e ripetitivi</b>, che possono essere individuati dai contratti collettivi stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale</i>".</p> <p><b>Con la sostituzione della vocale "e" con "o" viene ampliato l'ambito di applicazione della collaborazione a progetto:</b> dato che le due condizioni devono sussistere <b>congiuntamente</b>, l'istituto potrà essere <b>utilizzato in un maggior numero di ipotesi</b>, soprattutto in riferimento a quelle <b>mansioni meno qualificate che presentano aspetti di esecutività o ripetitività, ma per le quali i due aspetti non ricorrono congiuntamente.</b></p>
<b>Elementi del contratto</b>	<p>La lettera d) del comma 2, articolo 7 DL n. 76/2013 ha modificato l'articolo 62 del D.Lgs. n. 276/2003, che <b>definisce il contenuto del rapporto</b>. In particolare, viene <b>eliminato il riferimento "ai fini della prova"</b>, e pertanto la citata disposizione ora stabilisce che: <b><u>"Il contratto di lavoro a progetto è stipulato in forma scritta e deve contenere i seguenti elementi: a) indicazione della durata, determinata o determinabile, della prestazione di lavoro; b) descrizione del progetto, con individuazione del suo contenuto</u></b></p>

	<p>caratterizzante e del risultato finale che si intende conseguire; c) il <b>corrispettivo e i criteri per la sua determinazione</b>, nonché i tempi e le modalità di pagamento e la disciplina dei rimborsi spese; d) le <b>forme di coordinamento del lavoratore a progetto al committente sulla esecuzione</b>, anche temporale, della prestazione lavorativa, che in ogni caso non possono essere tali da pregiudicarne l'autonomia nella esecuzione dell'obbligazione lavorativa; e) le <b>eventuali misure per la tutela della salute e sicurezza del collaboratore a progetto</b>, fermo restando quanto disposto dall'articolo 66, comma 4".</p> <p>Alla luce di tale modifica, quindi, <b><u>l'indicazione di tali elementi ha validità ai fini della costituzione del rapporto, e non più ai fini della prova.</u></b></p>
<p><b>Convalida delle dimissioni</b></p>	<p><b>L'ultima modifica alla disciplina del contratto a progetto è prevista dal comma 5 lettera d) dell'articolo 7 DL n. 76/2013</b>, il quale prevede che <b>le disposizioni in materia di convalida delle dimissioni</b> (introdotte per limitare il fenomeno delle dimissioni in bianco) trovano <b>applicazione</b>, in quanto compatibili, <b>anche alle lavoratrici e ai lavoratori impegnati con contratti di collaborazione coordinata e continuativa, anche a progetto</b>, di cui all'articolo 61, comma 1, del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 216 e con <b>contratti di associazione in partecipazione</b> di cui all'articolo 2549, secondo comma, del codice civile.</p>
<p><b>Ricerca scientifica</b></p>	<p>Ancora nel corpo dell'art. 61 del D.Lgs. n. 276/2003, la legge di conversione del D.L. n. 76/2013 chiarisce che <i>"se il contratto ha per oggetto un'attività di ricerca scientifica e questa viene ampliata per temi connessi o prorogata nel tempo, il progetto prosegue automaticamente"</i>.</p> <p>La modifica, anche in tal caso, vuole evidentemente chiarire l'intrinseco legame tra la <b>durata del rapporto di collaborazione e la realizzazione del progetto, senza tuttavia introdurre elementi di sostanziale novità nella disciplina dell'istituto.</b></p> <p><b>Nell'ambito delle attività di ricerca scientifica</b> – sul quale in parte questo Ministero ha già fornito alcuni chiarimenti con lett. circ. del 12 luglio 2013 – <b>la durata "determinata o determinabile, della prestazione di lavoro", da indicare nel contratto ai sensi dell'art. 62, comma 1 lett. a), del</b></p>

	<p><b>D.Lgs. n. 276/2003, è dunque intimamente connessa all'oggetto della ricerca.</b> Se pertanto tale ricerca <i>"viene ampliata o prorogata nel tempo"</i> il Legislatore ha previsto un automatico <b><u>"ampliamento" dello stesso progetto</u></b>, legittimando la prosecuzione dell'attività del collaboratore senza particolari formalità.</p> <p>Ciò non toglie che, per ragioni di opportunità, di tale circostanza si possa dare atto nella sottoscrizione dell'iniziale contratto di collaborazione o in successive comunicazioni effettuate dal committente ai propri collaboratori a progetto.</p>
<p><b>Vendita di beni e servizi</b></p>	<p>Nel confermare l'orientamento già espresso dal Ministero con circ. n. 14/2013 – alla quale anche in tal caso si rinvia – il D.L. n. 76/2013 chiarisce che, <b>attraverso call-center outbound, il ricorso al lavoro a progetto è ammesso sia per le attività di vendita diretta di beni, sia per le attività di servizi.</b></p>

### La collaborazione a progetto ed i call center

Il nuovo art. 61, comma 1, del DLgs. n. 276/2003 evidenzia anzitutto la **specificità 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**".*

Al riguardo va tuttavia osservato che, mentre la disciplina degli agenti e rappresentanti di commercio è rinvenibile sia nel codice civile (art. 1742 c.c. ) che in altre fonti primarie (principalmente L. n. 204/1985), **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 fornite dal **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.**

## **I chiarimenti**

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.**

### **OSSERVA**

Nelle more dell'inclusione di specifiche clausole nella contrattazione collettiva che diano indicazioni sui corrispettivi in questione ed al fine di non impedire l'utilizzo della tipologia contrattuale, **il contratto di collaborazione coordinata continuativa nell'ambito dei call center appare comunque consentito** nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 63 comma 2 del D.LGs. n. 273/2003 secondo cui **in assenza di contrattazione collettiva specifica il compenso non può essere inferiore alle retribuzioni minime previste dai contratti collettivi nazionali di categoria** applicati nel settore di riferimento alle figure professionali il cui profilo di competenza ed esperienza sia analogo a quello del collaboratore a progetto.

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

Cordiali saluti

**DOTTORESSA ANNA FAVERO**