

**Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale**  
**Direzione generale per l'Attività Ispettiva**  
**Direzione generale della Tutela delle Condizioni di Lavoro**

Roma, 14 Giugno 2006

Circolare n. 17/2006  
Prot. N. 878/14.4.06/Segr.  
Prot. N. 25/I/0000521

Alle Direzioni Regionali e Provinciali del Lavoro  
All'INPS - Direzione Centrale Vigilanza sulle Entrate ed  
Economia Sommersa  
All'INAIL - Direzione Centrale Rischi  
All'ENPALS - Direzione Generale – Servizio contributi e  
vigilanza

LORO SEDI

e p.c.  
Alla Provincia Autonoma di Bolzano  
Alla Provincia Autonoma di Trento  
Alla Regione Siciliana  
Assessorato Lavoro e Previdenza sociale  
Ispettorato Regionale del Lavoro

**Oggetto: collaborazioni coordinate e continuative nella modalità a progetto di cui agli artt. 61 e ss. d.lgs. n. 276/2003. Call center. Attività di vigilanza. Indicazioni operative.**

Con la circolare n. 1/2004 questo Ministero aveva già fornito, con specifico riferimento ai contratti di collaborazione coordinata e continuativa a progetto di cui agli artt. 61 e ss. del d.lgs. n. 276/2003, prime indicazioni, di carattere generale, utili per un corretto ed efficace accertamento da parte degli organi di vigilanza.

Le problematiche via via emerse rendono necessario fornire ora istruzioni su singole tipologie di attività, in relazione alle quali l'applicazione del citato art. 61 ha evidenziato una maggiore esigenza di chiarimenti.

Con il presente documento, questo Ministero, congiuntamente con l'Istituto nazionale della previdenza sociale e l'Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, intende pertanto fornire adeguate istruzioni con specifico riferimento ai call center, valutando nel prosieguo l'opportunità di fornire con ulteriori provvedimenti indicazioni relativamente ad altre tipologie per le quali l'applicazione dell'art. 61 del d.lgs. n. 276/2003 ha parimenti presentato profili di problematicità.

Occorre innanzitutto evidenziare che con la presente circolare si forniscono indicazioni di carattere operativo rivolte al solo personale ispettivo del Ministero del lavoro e della previdenza sociale e degli Istituti previdenziali, al fine di uniformare il più possibile il criterio di valutazione da adottare nella lettura del fenomeno in esame.

In proposito, le Direzioni regionali e provinciali del lavoro dovranno avviare, ai sensi dell'art. 8 del d.lgs. n. 124/2004, un'adeguata attività di carattere informativo, volta ad istruire gli operatori del settore sulla corretta utilizzazione della tipologia contrattuale delle

collaborazioni coordinate e continuative a progetto di cui agli artt. 61 e ss. del d.lgs. n. 276/2003.

La predetta fase di opportuna informazione, i cui tempi e modalità verranno stabiliti dalla Commissione centrale di coordinamento di cui all'art. 3 del d.lgs. n. 124/2004 entro trenta giorni dall'emanazione della presente circolare, è volta ad assicurare omogeneità di comportamento tra gli operatori del settore ed è, pertanto, necessariamente preliminare all'avvio da parte degli ispettori di una vigilanza mirata a verificare la genuinità delle collaborazioni a progetto poste in essere.

Si fa fin d'ora riserva di valutare l'opportunità di intervenire nuovamente sulla materia, una volta verificate, anche a seguito di attento monitoraggio degli esiti della presente circolare, l'evoluzione e le dinamiche organizzative del settore.

### **Criteri di individuazione e specificazione del progetto o programma di lavoro**

Il mercato del lavoro nel settore dei *call center* continua ad essere caratterizzato, anche successivamente all'entrata in vigore del d.lgs. n. 276 del 2003 ed alla introduzione del lavoro a progetto, da un consistente utilizzo di contratti di collaborazione autonoma.

In tale prospettiva si deve anzitutto precisare che in considerazione delle novità introdotte dal d.lgs. n. 276 del 2003 i presupposti per la stipulazione di un contratto di lavoro a progetto devono in generale essere individuati con riferimento: a) ai criteri di individuazione e specificazione del progetto o programma di lavoro; b) ai requisiti essenziali che devono connotare l'autonomia del collaboratore nella gestione dei tempi di lavoro; c) alle modalità di coordinamento consentite tra il committente ed il lavoratore.

Pertanto, ai sensi dell'art. 61 del d.lgs. n. 276 del 2003, le collaborazioni coordinate e continuative devono essere riconducibili ad uno o più progetti specifici o programmi di lavoro o fasi di esso determinati dal committente e che, pur potendo essere connessi all'attività principale od accessoria dell'impresa - come specificato dalla circolare 1 dell'8 gennaio 2004 -, non possono totalmente coincidere con la stessa o ad essa sovrapporsi.

Il progetto, il programma o fase di esso così determinati diventano parte del contratto di lavoro e devono essere specificati per iscritto ed individuati nel loro contenuto caratterizzante.

La finalità di tale disposizione è quella di delimitare l'utilizzo del lavoro coordinato e continuativo a quelle sole prestazioni che siano genuinamente autonome perché effettivamente riconducibili alla realizzazione di un programma o progetto o fasi di esso gestite dal lavoratore in funzione del risultato.

Risultato che le parti definiscono in tutti i suoi elementi qualificanti al momento della stipulazione del contratto e che il committente, a differenza del datore di lavoro, non può successivamente variare in modo unilaterale.

In considerazione di ciò, un progetto, un programma di lavoro od una fase di esso possono essere individuati anche nell'ambito delle attività operative telefoniche offerte dai *call center* purché in ogni caso idonei a configurare un risultato, determinato nei suoi contenuti qualificanti, che l'operatore telefonico assume l'obbligo di eseguire entro un termine prestabilito e con possibilità di autodeterminare il ritmo di lavoro.

È quindi necessario che l'ispettore riscontri l'esistenza in concreto degli elementi connotanti una genuina collaborazione a progetto così come vengono descritti nella presente circolare.

Il progetto o programma di lavoro deve in primo luogo essere individuato con riferimento ad una specifica e singola "campagna" la cui durata costituisce il necessario termine esterno di riferimento per la durata stessa del contratto di lavoro a progetto.

Ai fini della corretta e compiuta determinazione del risultato richiesto al collaboratore è dunque necessario che il progetto, programma di lavoro o fase di esso sia qualificato tramite la specificazione:

- a) del singolo committente finale cui è riconducibile la campagna (con riferimento ai *call center* che offrono servizi in outsourcing la campagna di riferimento sarà dunque quella commissionata da terzi all'impresa stessa);
- b) della durata della campagna, rispetto alla quale il contratto di lavoro a progetto non può mai avere una durata superiore;
- c) del singolo tipo di attività richiesta al collaboratore nell'ambito di tale campagna (promozione, vendita, sondaggi, ecc.);
- d) della concreta tipologia di prodotti o servizi oggetto dell'attività richiesta al collaboratore;
- e) della tipologia di clientela da contattare (individuata con riferimento a requisiti oggettivi e/o soggettivi).

In considerazione di tali requisiti essenziali e qualificanti è senz'altro configurabile un genuino progetto, programma di lavoro o fase di esso, con riferimento alle campagne *out bound* 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.

Ciò in considerazione della intrinseca delimitazione temporale di tale tipologia di attività e della possibilità di definire compiutamente il risultato richiesto al collaboratore anche con riguardo ai requisiti soggettivi ed oggettivi dell'utenza contattata ed al tipo di prestazione concretamente dovuta per ogni contatto telefonico effettuato. Il lavoratore *out bound*, infatti, può prefigurare il contenuto della sua prestazione sulla base del risultato oggettivamente individuato dalle parti con il contratto.

Inoltre, l'ispettore al fine di apprezzare il carattere di autonomia della prestazione deve verificare l'esistenza di postazioni di lavoro attrezzate con appositi dispositivi che consentano al collaboratore di autodeterminare il ritmo di lavoro.

Nelle attività *in bound* 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.

Ne consegue che il personale ispettivo, qualora verifichi che l'attività lavorativa come descritta è disciplinata da un contratto di collaborazione coordinata e continuativa a progetto, procederà, dovendo ricondurre tale attività alla subordinazione, adottando i conseguenti provvedimenti di carattere sanzionatorio e contributivo.

Nell'ambito del progetto o programma di lavoro così definito al collaboratore non può essere richiesta un'attività diversa da quella specificata nel contratto.

L'ispettore, pertanto, dovrà verificare che, tra i criteri assunti per la determinazione del compenso, vi sia il riferimento al risultato enucleato nel progetto, programma di lavoro o fase di esso.

### **Requisiti essenziali per l'autonomia della prestazione**

L'art. 61 del d.lgs. n. 276 del 2003 dispone che il progetto o programma di lavoro deve essere gestito autonomamente dal collaboratore in funzione del risultato ed indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. Ciò, come noto, al fine di garantire al collaboratore una sostanziale ed effettiva autonomia nell'esecuzione della prestazione.

Ne deriva che il collaboratore a progetto cui è assegnato l'incarico di compiere le operazioni telefoniche sopra descritte può essere considerato autonomo alla condizione essenziale che il collaboratore stesso possa unilateralmente e discrezionalmente determinare, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire e la collocazione temporale della stessa.

Ciò implica che il collaboratore non può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, anche se all'interno di fasce orarie prestabilite. Di conseguenza, deve poter decidere, nel rispetto delle forme concordate di coordinamento, anche temporale, della prestazione:

- a) se eseguire la prestazione ed in quali giorni;
- b) a che ora iniziare ed a che ora terminare la prestazione giornaliera;
- c) se e per quanto tempo sospendere la prestazione giornaliera.

Da un punto di vista organizzativo ne consegue che l'assenza non deve mai essere giustificata e la presenza non può mai essere imposta.

Anche sotto questo profilo, dunque, i requisiti di legittimità del contratto di lavoro a progetto ben sono configurabili con riferimento ad attività telefoniche out bound.

### **Forme consentite di coordinamento**

Sempre ai sensi dell'art. 61 del d.lgs. n. 276 del 2003 il fondamentale requisito dell'autonomia può essere temperato con le esigenze di coordinamento della prestazione con l'organizzazione produttiva dell'azienda.

A tal fine, nell'ambito della specifica operatività dei *call center*, possono rientrare tra le forme di coordinamento:

- a) la previsione concordata di fasce orarie nelle quali il collaboratore deve poter agire con l'autonomia sopra specificata. Le fasce orarie individuate per iscritto nel contratto non possono essere unilateralmente modificate dall'azienda né questa può assegnare il collaboratore ad una determinata fascia oraria senza il suo preventivo consenso;
- b) la previsione concordata di un numero predeterminato di giornate di informazione finalizzate all'aggiornamento del collaboratore. La collocazione di tali giornate di informazione deve essere concordata nel corso di svolgimento della prestazione e non unilateralmente imposta dall'azienda;
- c) la previsione concordata della presenza di un assistente di sala la cui attività può consistere nel fornire assistenza tecnica al collaboratore;
- d) la previsione concordata di un determinato sistema operativo utile per l'esecuzione della prestazione.

E' in ogni caso escluso sia l'esercizio del potere disciplinare che l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute.

Il Ministro  
Cesare Damiano