

Cattivo lavoro, call center e circolare Damiano

Giuseppe Lella

I lavoratori dei *call center* paiono ormai avviati a divenire il simbolo di una stagione: quella della «flessibilità», ovvero della «precarietà», secondo i punti di vista, che ha trovato nella produzione normativa della passata legislatura la sua esaltazione. La visibilità acquisita da questi lavoratori sui giornali e sulla stampa periodica, in televisione, nella musica pop e – soprattutto – in internet e sui nuovi mezzi di comunicazione, ne ha fatto l’emblema di quel «lavoro cattivo»¹ (sovente ricondotto ai cosiddetti *MacJobs*) che per anni è stato quasi del tutto assente dall’iconografia del mondo del lavoro proposta da una parte (quella vincente) del dibattito pubblico sulle trasformazioni del lavoro.

In attesa del «tavolo» che a partire da gennaio dovrebbe riscrivere integralmente le regole del mercato del lavoro, i lavoratori dei *call center*, eletti a simboli, al tempo stesso, dell’«epoca della precarietà» e dell’uso fraudolento del ricorso alla «parasubordinazione»², erano inevitabilmente destinati a finire per primi al centro dell’attenzione. E a loro, in effetti, è stato dedicato il primo atto formale del nuovo governo in materia di lavoro: la circolare del ministro del Lavoro Cesare Damiano n. 17 del 14 giugno 2006.

*Giuseppe Lella è dottore di ricerca in Diritto del lavoro presso l’Università di Bari.

¹ Vedi le considerazioni di Voza (2004, p. 30), secondo cui il lavoro nei *call center* rappresenta «una nuova forma di alienazione, nella quale i lavoratori sono essi stessi il servizio, l’intelligenza della prestazione (a prescindere dal livello di professionalità richiesta); votati a soddisfare il pubblico, si affollano in un luogo remoto, controllati dal filo invisibile di un’impresa (in cui il “sorvegliante” prende le forme di un computer) e lasciati in pasto al mercato, ai consumatori». Sul lavoro nei *call center* vedi anche il recente Como (2006), p. 77 ss.

² Già nel 2003, De Luca Tamajo sottolineava come nel campo della parasubordinazione si facessero «rientrare addetti a *call center* o altre figure palesemente astrette nei classici vincoli spaziali, temporali e modali della subordinazione, con l’effetto di ampliare indebitamente la platea dei co.co.co. e di far impennare in modo anomalo le statistiche del lavoro parasubordinato».

Raramente un atto interpretativo del ministero, peraltro con ambizioni così volutamente in tono minore³, ha attirato un'attenzione così ampia da parte dei commentatori. Dalla prima pagina del più diffuso quotidiano italiano alle trasmissioni televisive di prima serata, la circolare Damiano e i suoi effetti sui lavoratori dei *call center* hanno assunto una notorietà che è andata ben oltre i confini del mondo dei giuslavoristi o degli operatori del settore, amplificata dall'esemplare vicenda relativa alla Atesia (azienda interessata da un accertamento degli ispettori del ministero del Lavoro, a seguito del quale circa 3.200 rapporti di lavoro sono stati qualificati come rapporti di lavoro subordinato, nonostante la loro riconducibilità a contratti di lavoro a progetto e nonostante l'esistenza di accordi sindacali aziendali che avevano discutibilmente avallato questa prassi aziendale).

Eppure, la lettura semplificata e farsesca che ne è stata offerta – da un lato e dall'altro – mostra come la notorietà di un atto possa spesso accompagnarsi alla sommarietà dei giudizi e delle valutazioni. Della circolare n. 17 rimane oggi quella distinzione tra *outbound* e *inbound* (operatori che effettuano chiamate verso l'esterno, ovvero che ricevono chiamate che arrivano dall'esterno), che lungi dall'esaurire il ragionamento in essa previsto rappresenta solo una parte (e non quella più rilevante) dello stesso.

1. I contenuti della circolare n. 17 del 14 giugno 2006

La circolare n. 17 del 2006, emanata dal nuovo ministro del Lavoro con l'evidente intento di limitare l'utilizzo del lavoro a progetto nelle aziende di *call center*, ha vissuto un vero e proprio paradosso: difesa dalla dottrina più vicina alle posizioni del precedente governo, in nome di una sua presunta legittimazione «postuma» della cosiddetta legge Biagi⁴, essa è stata attaccata dai commentatori più avversi a quella legislazione a causa dell'in-

³ Come chiarito in apertura dalla stessa circolare «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. 2761/2003 ha parimenti presentato profili di problematicità».

⁴ Così, ad esempio, Cazzola, Tiraboschi (2006).

sufficienza dei criteri distintivi in essa contenuti a ricondurre all'area del lavoro subordinato tutta l'attività lavorativa svolta in queste aziende⁵.

In particolare, la sommaria e inesatta affermazione secondo cui il ministero del Lavoro avrebbe stabilito una sorta di presunzione assoluta di legittimità del ricorso al lavoro a progetto in tutti i casi in cui si sia in presenza di attività lavorative *outbound*⁶ (vale a dire di collaboratori che contattano la clientela attraverso chiamate in uscita), si spiega solo con una lettura parziale dei contenuti della circolare e, in particolare, limitata solo al primo dei tre passaggi che rappresentano il cuore dell'atto ministeriale.

Questi tre punti possono così brevemente sintetizzarsi:

– l'astratta compatibilità delle collaborazioni a progetto con il lavoro nei *call center*;

– le caratteristiche che la prestazione deve avere in concreto perché si possa ricondurre a un contratto di collaborazione a progetto;

– le possibili modalità di coordinamento (legittime) dell'attività del collaboratore con l'organizzazione aziendale.

Ebbene, con riferimento al primo dei tre punti, occorre sottolineare che l'arguta soluzione individuata dal ministero pare il frutto di un ragionamento solo in parte condivisibile da un punto di vista logico-giuridico, ma i cui limiti, tuttavia, sono stati amplificati senza che si tenesse in alcun conto la prevalente rilevanza a fini qualificatori dell'elemento sostanziale, che emerge nel secondo e nel terzo punto.

In altre parole, la circolare – recepito l'orientamento giurisprudenziale⁷ secondo cui i progetti o programmi di lavoro o fasi di esso, pur potendo esse-

⁵ Vedi, da ultimo, Como (2006), p. 77 ss.

⁶ Vedi, in questo senso, Como (2006), secondo la quale sarebbe «infondata la distinzione operata dalla circolare del ministero del Lavoro (14 giugno 2006) che invita gli ispettori del lavoro a considerare illegittimo l'utilizzo del lavoro a progetto soltanto per i lavoratori *inbound*, riconoscendo invece la possibile natura autonoma dei lavoratori *outbound*, proprio in virtù di una presunta – ma alquanto irrealistica – possibilità da parte loro di scegliere autonomamente i propri orari di lavoro».

⁷ Vedi, in particolare, il contenuto della sentenza del Tribunale di Torino del 5 aprile 2005, nella quale il giudice afferma che «anche accogliendo la più ampia tesi interpretativa, che ritiene che questo tipo contrattuale non sia di per sé riservato ad attività di carattere altamente specialistico o di particolare contenuto professionale, e possa riguardare prestazioni eventualmente identiche a parte dell'attività aziendale, non si può ignorare che il progetto, *ex lege*, deve avere una sua specificità. Anche a non intendere la specificità quale “individuazione” del progetto sul singolo collaboratore non si può accettare l'estremo opposto, verificatosi nel caso di specie, di una standardizzazione di centinaia di contratti a progetto in

re connessi all'attività principale o accessoria dell'impresa, come specificato dalla circolare n. 1 dell'8 gennaio 2004, «non possono totalmente coincidere con la stessa o a essa sovrapporsi»⁸ – si è dovuta confrontare con il problema rappresentato dalla configurabilità di un progetto con riguardo all'attività tipica delle aziende di *call center*. Non vi sono dubbi, difatti, che le concrete modalità operative di queste aziende rendano assai difficoltoso individuare un'attività che non coincida con quella aziendale, che consiste sempre e comunque nel contatto con una determinata clientela realizzato attraverso tecnologie di comunicazione a distanza.

Il dilemma è stato risolto attraverso la riconduzione del «progetto» alla nozione meta-giuridica di «campagna», «la cui durata costituisce il necessario termine esterno di riferimento per la durata stessa del contratto di lavoro a progetto»⁹, unico possibile riferimento idoneo «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»¹⁰.

Solo riconducendo l'attività prestata dal collaboratore a una campagna (di cui devono essere espressamente indicate la durata, un committente ben individuato, un prodotto che ne sia oggetto e persino la tipologia di clientela da contattare) era possibile isolare una parte dell'attività aziendale, riconducendola a un risultato immediatamente apprezzabile tanto nella sua funzione economica quanto nella sua dimensione temporale, vale a dire a un «progetto». E solo qualora sia possibile rinvenire una campagna specifica e ben identificata – operazione tutt'altro che facile alla luce dei rigidi paletti posti dalla circolare¹¹ – si potrà astrattamente ipotizzare il ricorso al lavoro a progetto.

tutto e per tutto identici tra loro, e identici altresì all'oggetto sociale; tale standardizzazione conferma che ai collaboratori non è stato affidato uno specifico incarico o progetto o una specifica fase di lavoro ma, in totale, l'unica attività che non può che essere identica per tutti, l'attività aziendale in se stessa».

⁸ Vedi sul punto le considerazioni di Pennesi, Papa (2006), p. 14.

⁹ Circolare ministero Lavoro (2006), n. 17.

¹⁰ *Ibidem*.

¹¹ Afferma la circolare: «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);

Ne deriva, secondo la circolare, che l'uso del contratto disciplinato dagli artt. 61-69 del d.lgs. n. 276 deve ritenersi ipotizzabile esclusivamente nelle ipotesi di lavoro *outbound*, nel quale è ipotizzabile l'individuazione di una «campagna»¹², mentre andrebbe radicalmente escluso nel caso di attività telefonica *inbound*, rispetto alla quale sarebbe impossibile individuare la «campagna» di riferimento¹³. Il che, lungi dal costituire una legittimazione del lavoro a progetto in tutte le ipotesi di *outbound* – che peraltro rappresentano, secondo le stesse aziende, circa il 10 per cento del traffico telefonico totale e una percentuale di poco superiore del personale occupato – rappresenta, innanzitutto, una radicale esclusione del ricorso a tale strumento in tutti i casi di lavoro *inbound*.

Le perplessità sull'equiparazione tra campagna e progetto/programma, da un lato, e quelle sull'utilizzo che la circolare fa di questa nozione, dall'altro, paiono – come anticipato – largamente eccessive se si guarda al prosieguo del ragionamento.

Respinta la tesi dell'assoluta rilevanza qualificatoria del mero dato formale rappresentato dal progetto (che pur sembrerebbe affacciarsi in alcuni – meno

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 *outbound* 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 a un singolo committente».

¹² Secondo la circolare, «il lavoratore *outbound* infatti può prefigurare il contenuto della sua prestazione sulla base del risultato oggettivamente individuato dalle parti con il contratto».

¹³ «Nelle attività *inbound* l'operatore non gestisce, come nel caso dell'*outbound*, 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».

condivisibili – passaggi dell'atto¹⁴), ormai respinta non solo dalla giurisprudenza¹⁵ ma persino dalla circolare n. 1 del 2004, dettata dallo stesso ministero del Lavoro in piena «epopea» del d.lgs. 276¹⁶, la circolare n. 17 del 2006 chiarisce che l'elemento rilevante per la riconducibilità dei rapporti di lavoro in *outbound* al lavoro autonomo è rappresentato proprio dalle concrete modalità di svolgimento della prestazione. Vale a dire che «il collaboratore a progetto [...] 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»; una «unilateralità» e una «discrezionalità» che trovano concretezza nei puntuali requisiti richiesti dallo stesso atto ministeriale, con un'enfasi evidente sulla dimensione temporale dell'autodeterminazione della prestazione.

È attraverso il riferimento a questi elementi, sui cui il ministero invita il proprio personale ispettivo a porre la massima attenzione, che si può realizzare «l'identificazione della fattispecie contrattuale concreta»¹⁷. Vale a dire che, al di là dell'astratta configurabilità di un progetto, l'indagine

¹⁴ Vedi, ad esempio, l'affermazione contenuta nella prima parte della circolare secondo cui «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».

¹⁵ Come chiarito dal Tribunale di Milano (sentenza n. 822, 23 marzo 2006) «per la mancata individuazione del progetto si deve intendere sia la mancata individuazione formale del contenuto del progetto o programma nel contratto, sia la mancanza, in concreto, di questi ultimi, per mancata corrispondenza dell'attività di fatto svolta a quanto previsto nel contratto». La qualificazione del contratto di collaborazione come contratto di lavoro subordinato ai sensi dell'art. 69, comma 1, del d.lgs. n. 276 rappresenta peraltro, ad avviso dei giudici di merito, una presunzione relativa che può essere vinta dal ricorrente. Ne consegue, tuttavia, «l'inversione dell'onere della prova; la parte convenuta avrebbe dovuto e potuto offrire di provare l'autonomia dell'attività svolta, a prescindere dalla bontà del progetto» (Tribunale di Torino, 5 aprile 2005), «ben potendosi atteggare il concreto svolgimento del rapporto, anche in mancanza di specifico progetto, in termini di autonomia» (Tribunale di Torino, 10 maggio 2006).

¹⁶ Secondo la circolare n. 1 del 2004, «le collaborazioni coordinate e continuative, oltre al requisito del progetto, programma di lavoro o fase di esso, che costituisce mera modalità organizzativa della prestazione lavorativa, restano caratterizzate dall'elemento qualificatorio essenziale, rappresentato dall'autonomia del collaboratore, dalla necessaria coordinazione con il committente, e dall'irrelevanza del tempo impiegato per l'esecuzione della prestazione».

¹⁷ Ghera (2006), p. 334.

dovrà riguardare «la natura del rapporto, ossia l'assetto di interessi che le parti hanno concretamente realizzato»¹⁸.

Certo, il margine di autonomia che deve essere riconosciuto al lavoratore può trovare delle limitazioni di non poco conto dovute al necessario coordinamento della sua attività con l'attività aziendale, limitazioni cui la circolare dedica la terza e ultima parte. È qui che il peso esercitato dalle organizzazioni datoriali in sede di concertazione dei contenuti dell'atto emerge con maggior evidenza: non tanto nella facoltà di individuare fasce orarie all'interno delle quali inserire l'eventuale prestazione del collaboratore¹⁹, né nella possibilità di prevedere la frequenza di giornate di formazione e aggiornamento aziendale, quanto nella possibile presenza di un assistente di sala «la cui attività può consistere nel fornire assistenza tecnica al collaboratore». È qui, difatti, attraverso un allargamento dei confini della «assistenza tecnica» consentita, che il potere direttivo e di controllo sull'attività prestata dal collaboratore rischia di riaffacciarsi²⁰, dopo essere stato radicalmente escluso dall'atto ministeriale, sotto le mentite spoglie di un potere di coordinamento «ricostruito in modo talmente ampio da renderlo difficilmente distinguibile dal potere di conformazione della prestazione lavorativa tipico del lavoro subordinato»²¹, all'interno di un settore nel quale il controllo sulla prestazione è reso estremamente pervasivo già dalle tecnologie concretamente utilizzate.

Non a caso il ministero si affretta a ribadire, subito dopo aver ammesso la presenza dell'assistente di sala, che «è in ogni caso escluso sia l'esercizio del potere disciplinare sia l'esercizio del potere di variare unilateralmente le condizioni contrattuali originariamente convenute».

2. La circolare n. 17/06 e il processo qualificatorio del rapporto

È evidente, dunque, che la dicotomia *inbound/outbound* non è affatto utilizzata dall'atto ministeriale quale criterio decisivo per distinguere l'area del la-

¹⁸ D'Antona (1995), p. 75.

¹⁹ Sull'irrelevanza della dimensione temporale nel lavoro a progetto vedi in giurisprudenza le recenti sentenze del Consiglio di Stato n. 1743/06 del 3 aprile 2006, e del Tribunale di Torino del 10 maggio 2006.

²⁰ Sul ruolo in sala del *team leader*, che finirebbe per indurre una sorta di autodisciplina dei lavoratori, vedi Como (2006), p. 79.

²¹ Pinto (2006), p. 432.

voro subordinato da quella del lavoro autonomo; essa rappresenta, invece, nient'altro che un indice offerto al personale ispettivo, un «mero criterio indiziario della presenza o meno della subordinazione»²², diretto a escludere la parte più rilevante dei lavoratori dei *call center* dal potenziale campo di applicazione delle collaborazioni a progetto. Un indice che si somma a quelli ben conosciuti e da sempre utilizzati per compiere l'operazione di qualificazione del lavoro subordinato e per definire l'ambito di applicazione dello statuto protettivo a esso connesso²³.

Se in un'ottica prevalentemente di «politica del diritto» la scelta del ministero pare diretta a ridurre drasticamente – sia pure in un quadro a legislazione invariata – l'ambito di applicazione delle collaborazioni autonome in un settore caratterizzato da una larga diffusione delle stesse (è la stessa organizzazione degli industriali a riconoscere che saranno decine di migliaia i collaboratori che vedranno «trasformato» il proprio rapporto di lavoro in lavoro subordinato), da un punto di vista più strettamente giuridico essa pare utile a dipanare alcuni dei tanti dubbi interpretativi nati dalla «sciatta formulazione delle norme»²⁴ di riferimento.

Nei tre anni seguiti all'approvazione del d.lgs. n. 276 del 2003, difatti, è emersa nella disciplina legale la presenza di dati normativi del tutto antinomici tra loro²⁵; un'oscillazione continua e disarmante tra «attività» e «risultato»; una confusione evidente tra prestazione oggetto del contratto e modalità della sua erogazione. Elementi, questi, ancor più preoccupanti se si tiene conto che «l'introduzione, a opera degli artt. 61 e ss. del d.lgs. 10 settembre 2003, n. 276, della figura del “lavoro a progetto”, lungi dal provocare soltanto un arricchimento delle tipologie contrattuali attraverso le quali il lavoro viene integrato nei processi produttivi, coinvolge le categorie fondative del diritto del lavoro e la storica dicotomia (autonomia-subordinazione) che ne ha disegnato i confini nel corso del secolo appena concluso»²⁶.

²² Magnani, Spataro (2004).

²³ Sulla qualificazione dei rilevanti problemi che l'interprete si trova ad affrontare vedi, da ultimo, Ghera (2006).

²⁴ Pinto (2006), p. 432. In senso assai critico sulla formulazione degli artt. 61-69 del d.lgs. n. 276 del 2003, si veda pure Magnani, Spataro (2004), p. 3, secondo i quali «se già non limpido era il disegno ispiratore, la sua concretizzazione normativa – che è poi ciò che rileva sommamente per l'interprete – è fonte di quell'affanno interpretativo cui si è fatto cenno».

²⁵ Pinto (2006), p. 459. Vedi il giudizio di Magnani, Spataro (2004), p. 3, secondo cui «la fattispecie è costruita con materiali di diversa ed eterogenea origine, di vecchio e nuovo conio».

²⁶ De Luca Tamajo (2003), p. 2.

Il tentativo del legislatore del 2003 di chiudere la partita classificatoria attraverso lo strumento del progetto/programma (quale che sia il significato da attribuire al secondo oscuro termine utilizzato dal d.lgs. n. 276, rispetto al quale è inutile pure far ricorso al vocabolario italiano²⁷) si è rivelato ben presto velleitario alla luce degli stessi contenuti della disciplina legale: il richiamo a un «progetto» e, attraverso questo, a un «risultato» predeterminato dal committente in sede di definizione dei contenuti del contratto, non è riuscito a nascondere quello che lo stesso contenuto degli artt. 63 (corrispettivo) e 66 (sospensione del rapporto) del d.lgs. n. 276 rende evidente: vale a dire che l'obbligazione richiesta al collaboratore è un'obbligazione di durata perché, in realtà, il legislatore non attribuisce alcun rilievo giuridico al compimento di un *opus*²⁸, in contrasto proprio con l'esigenza che secondo una parte della dottrina sarebbe a fondamento della «focalizzazione normativa» di questa nuova fattispecie²⁹. Come recentemente chiarito dalla dottrina, difatti, «l'organizzazione “per progetti” dell'attività di impresa nulla indica circa il carattere subordinato o autonomo del rapporto giuridico intercorrente con i lavoratori in esso impegnati», assumendo «un valore esterno e non causale»³⁰.

E del resto, è stato – come già ricordato – lo stesso ministro Maroni con la circolare n. 1 del 2004 a svalutare definitivamente il rilievo qualificatorio del progetto, affermando che esso «costituisce mera modalità organizzativa della prestazione lavorativa» laddove «l'elemento qualificatorio essenziale, [è] rappresentato dall'autonomia del collaboratore»³¹.

Dunque il progetto/programma non condiziona la struttura dell'obbligazione, ma segna i limiti legali entro i quali il committente è legittimato a stipulare questo particolare modello negoziale³². Ed è quanto sembra confer-

²⁷ Vedi la secca annotazione di Pedrazzoli (2004), p. 690: «Di fronte a un tale bailamme, mi rifiuto di trarre lumi dal Devoto-Oli e pure dallo Zingarelli».

²⁸ Pinto (2006), p. 460.

²⁹ Secondo De Luca Tamajo (2003), p. 4-5, «le imprese appaiono, tra l'altro, sempre più bisognose di apporti più prossimi al “risultato” che alla messa a disposizione, apporti qualificati da uno specifico *know how* e da poteri di intervento, caratterizzati non da una vistosa soggezione gerarchica e da eterodirezione, bensì da varie forme di integrazione e di coordinamento con l'organizzazione aziendale, riconducibili solo con evidente difficoltà all'interno di una delle due categorie in cui tradizionalmente si inquadrono le attività lavorative».

³⁰ Pinto (2006), p. 454.

³¹ Tanto che già Castelvetti (2004), p. 154, aveva sottolineato che «la novità della fattispecie del lavoro a progetto è una novità fino a un certo punto».

³² Maresca (2004), p. 658.

mare oggi la circolare in commento: l'esistenza di un progetto/programma cui ricondurre la prestazione del collaboratore dei *call center* non incide sulla qualificazione del suo rapporto, se non in senso negativo (nel senso che l'assenza di un progetto, come nel lavoro *inbound*, implica l'impossibilità di ricorrere a questo modello contrattuale); ciò che determina la natura del rapporto è il contenuto della prestazione e le modalità della sua erogazione. Il lavoro *inbound* è lavoro subordinato, prima ancora che per l'impossibilità di individuare un progetto/programma, perché il lavoratore non ha alcuna possibilità di autodeterminare la propria prestazione³³.

Trova ancora una volta conferma, così, l'insegnamento per cui il comportamento esecutivo delle parti «esercita un'essenziale funzione dichiarativa del rapporto giuridico instaurato»³⁴, rendendo del tutto residuale tanto il rilievo della volontà da loro espressa³⁵ quanto quello di elementi esterni alla prestazione.

Alla luce di queste considerazioni, le critiche (e, naturalmente, in questa sede ci si limita a quelle tecniche, mettendo da parte quelle che arrivano dal mondo della politica) rivolte alla circolare paiono sorprendenti per lo meno sotto due profili: da un lato, essa è criticata poiché avrebbe «legittimato» il ricorso a uno strumento previsto dalla legge n. 30/03, dall'altro, s'intravede l'insoddisfazione nei confronti di un'operazione che si fonda sulla conferma del metodo qualificatorio classico basato sull'utilizzo in funzione qualificatoria del tipo definito dal legislatore, che produrrebbe, secondo i critici, inique distinzioni nel trattamento giuridico riconosciuto a lavoratori della stessa azienda³⁶.

³³ Come afferma la circolare n. 17, «nelle attività *inbound* l'operatore non gestisce, come nel caso dell'*outbound*, 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».

³⁴ Mazziotti (1974), p. 220.

³⁵ Come ricorda Supiot (2003), p. 21, «nessun paese europeo ammette che le parti di un contratto di lavoro siano legate alla qualificazione giuridica di tale contratto, ciò che renderebbe facoltativa l'applicazione del diritto del lavoro. Il principio generale, presente ovunque, afferma che l'autonomia non dipende da una qualificazione convenzionale, ma da una situazione di fatto».

³⁶ Vedi, ad esempio, quanto sostenuto da Alleva (2004), p. 333, secondo cui «l'attuale situazione, che vede da un lato, il lavoro subordinato tutelato da garanzie normative, contrattuali e sindacali [...] e dall'altro, invece, il rapporto di collaborazione coordinata e continuativa privo di qualsiasi tutela, non è più tollerabile, e costituisce una discriminazione iniqua e priva di senso».

Quanto alla prima osservazione, la risposta è nelle considerazioni già svolte. In attesa di scoprire se la legge n. 30 (*rectius* il d.lgs. n. 276 del 2003) verrà emendata, superata, abolita o confermata, la circolare n. 17 ha un solo effetto certo: quello di ridurre in maniera decisiva il campo di applicazione degli artt. 61-69 con riferimento a un settore – quello dei *call center* – nel quale sono occupati centinaia di migliaia di lavoratori. Che si dipinga come uno strumento destinato a «rafforzare» o «confermare» la cosiddetta legge Biagi, in continuità con le tesi di chi ne esalta l'anima rigida e «laborista»³⁷, è quantomeno paradossale.

Più seria e fondata appare la seconda delle critiche citate: quella per cui l'atto in esame mostrerebbe l'incapacità di leggere la *reale* situazione di sottoprotezione sociale e di dipendenza economica di *tutti* i lavoratori dei *call center*, a prescindere dalla modalità *inbound* od *outbound*, subordinata o parasubordinata, cui è riconducibile la loro prestazione³⁸. A tutti i lavoratori dei *call center* dovrebbe dunque essere concessa quella via di fuga dalla precarietà, intesa come «insicurezza oggettiva e soggettiva»³⁹, che la circolare riserva solo ad alcuni⁴⁰ (sia pure la larghissima maggioranza dei lavoratori coinvolti).

Si intuisce qui il fastidio per la scelta di confermare la dicotomia classica autonomia/subordinazione, quasi che possa o debba essere il potere esecutivo, in via interpretativa, a riproporre il «tentativo di superare la normazione per tipi» rinunciando a «individuare fattispecie legali come presupposto per l'applicazione dei diversi regimi giuridici»⁴¹.

Al di là della condivisibilità o meno dei presupposti del ragionamento, occorre ribadire che la scelta dal ministero appare, in realtà, assolutamente cor-

³⁷ Vedi Ichino (2006), ovvero Cazzola, Tiraboschi (2006).

³⁸ Si tratta di osservazioni che in termini generali possono ricondursi a quelle – relative al testo del d.lgs. n. 276 – formulate da Alleva (2004), p. 333, il quale sottolinea che la sottoprotezione del collaboratore si viene a configurare «non soltanto quando, come pur spesso accade, l'etichetta della collaborazione autonoma coordinata e continuativa (ora lavoro a progetto) costituisca solo una finzione sotto la quale si esercitano, invece, da parte del datore di lavoro tutti i poteri tradizionali e il lavoratore è pienamente assoggettato a eterodirezione [...] ma anche quando al prestatore sia lasciata effettivamente una più o meno ampia facoltà di gestire il proprio apporto lavorativo “coordinandolo” con l'organizzazione di impresa del committente [...]».

³⁹ Gallino (2006), p. 19.

⁴⁰ Così, ad esempio, Como (2006), p. 77 ss. Ma vedi pure l'affermazione ancor più esplicita di Sciotto (2006), secondo cui vi sarebbe «una logica che vuol dividere i lavoratori in garantiti e non, come disposto dalla circolare Damiano».

⁴¹ Vedi De Luca Tamajo (2003), che afferma l'impossibilità di rinunciare a questa tecnica.

retta: al potere esecutivo spetta agire all'interno dei limiti tracciati dal legislatore, non modificarne o superarne le scelte. Né si può chiedere alla prassi amministrativa di realizzare, per altre vie, ciò che spetta unicamente al legislatore, vale a dire l'eventuale scelta di spostare le tutele dall'«eterodirezione» alla «dipendenza economica».

Alla circolare n. 17 andrebbe, al contrario, riconosciuto almeno un merito da parte di chi afferma di volersi battere contro la precarietà del lavoro: quello di aver avviato un'opera di bonifica imponente per il numero di lavoratori coinvolti, e di aver iniziato a restituire centralità al lavoro subordinato dopo la sbornia di «flessibilità tipologica» dell'ultimo decennio.

Bibliografia

Alleva P. (2004), *Per una vera riforma del lavoro a progetto*, in Ghezzi G. (a cura di), *Il lavoro tra progresso e mercificazione*, Roma, Ediesse, p. 333 ss.

Castelvetri L. (2004), *Lavoro a progetto: finalità e disciplina*, in Tiraboschi M. (a cura di), *La riforma Biagi del mercato del lavoro*, Milano, Giuffrè, p. 154.

Cazzola G., Tiraboschi M. (2006), *Collaboratori coordinati e continuativi e legge Biagi: una regolamentazione da rivedere?*, 25 luglio, in www.lavoce.info.

Como E. (2006), *Neo-taylorismo e organizzazione del lavoro*, in *Quaderni di Rassegna Sindacale – Lavori*, n. 3, p. 77 ss.

D'Antona M. (1995), *Limiti costituzionali alla disponibilità del tipo contrattuale nel rapporto di lavoro*, in *Argomenti di Diritto del Lavoro*, n. 1.

De Luca Tamajo R. (2003), *Dal lavoro parasubordinato al lavoro «a progetto»*, in *Working papers M. D'Antona*, n. 9, <http://www.lex.unict.it/eurolabor/ricerca/wp/it/>.

Gallino L. (2006), *Presentazione*, in *Quaderni di Rassegna Sindacale - Lavori*, n. 3, p. 19 ss.

Ghera E. (2006), *Subordinazione, statuto protettivo e qualificazione del rapporto di lavoro*, in Garofano D. (a cura di), *Percorsi di diritto del lavoro*, Bari, Cacucci.

Ichino P. (2006), *La vera anima della Biagi*, in *Corriere della Sera*, 26 settembre.

Magnani M., Spataro S. (2004), *Il lavoro a progetto*, in *Working papers M. D'Antona*, n. 11, <http://www.lex.unict.it/eurolabor/ricerca/wp/it/>.

Maresca A. (2004), *L'opinione*, in Aa.Vv., *Il lavoro a progetto: opinioni a confronto*, in *Il Lavoro nella Giurisprudenza*, n. 7, p. 658.

Mazziotti F. (1974), *Contenuto ed effetti del contratto di lavoro*, Napoli, Jovene.

Pedrazzoli M. (2004), *Riconduzione a progetto delle collaborazioni coordinate e continuative, lavoro occasionale e divieto delle collaborazioni semplici: il cielo diviso per due*, in Pedrazzoli M. (a cura di), Bologna, Zanichelli.

Pennesi P., Papa D. (2006), *Call center e collaborazioni: le indicazioni del Ministero*, in *Guida al Lavoro*, n. 26, p. 11 ss.

Pinto V. (2006), *La categoria giuridica delle collaborazioni coordinate e continuative e il lavoro a progetto*, in Curzio P., *Lavoro e diritti a tre anni dalla legge 30/2003*, Bari, Cacucci, pp. 432 ss.

Sciotto A. (2006), *Zipponi: un nuovo «Libro Bianco» per fermare la precarietà*, in *Il Manifesto*, 11 ottobre.

Supiot A. (2003), *Il futuro del lavoro*, Milano, Carocci.

Voza R. (2004), *Interessi collettivi, diritto sindacale e dipendenza economica*, Bari, Cacucci.