



Circolare Informativa **n°36/2012**

Call center out-bound e D.L. Crescita n.83/2012 convertito nella Legge n.134 del 7 agosto 2012

Dott. Nino Carmine Cafasso – Consulente Del Lavoro

Servizi di Gestione e di Organizzazione Aziendale
Consulenza alle Imprese



INDICE

Premessa	<i>pag.3</i>
1) Call center out-bound e contratto a progetto	<i>pag. 3</i>
2) Disincentivo alla delocalizzazione	<i>pag.4</i>

Dott. Nino Carmine Cafasso – Consulente Del Lavoro

Servizi di Gestione e di Organizzazione Aziendale
Consulenza alle Imprese



Premessa

Il D.L. n.83/2012 “*Misure urgenti per la crescita del Paese*” convertito nella Legge n.134/2012, ha introdotto delle modifiche alla recentissima riforma lavoro 2012, la Legge n. 92/2012.

Al testo del decreto crescita è stato aggiunto ***l'art.24-bis*** il quale ha introdotto delle misure di tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e ***dell'occupazione nelle attività svolte dai call center.***

In particolare, ***il comma 7 dell'articolo in esame modifica l'art. 61 del D.Lgs. n.276/2003 introducendo una deroga alla disciplina del contratto a progetto e decretando che per tale tipologia di attività (call center out bound) non è necessaria l'esistenza di un progetto affinché la stessa possa essere considerata alla stregua di una collaborazione coordinata e continuativa.***

1) Call center out bound e contratto a progetto

Ricordiamo che, la riforma del lavoro 2012 è intervenuta sull'Istituto del contratto a progetto statuendo che lo stesso deve essere ricondotto unicamente ad un progetto specifico e non più a programmi di lavoro o fasi di esso, né può essere una mera riproposizione dell'oggetto sociale del committente o riguardare compiti ripetitivi o meramente esecutivi.

Quanto previsto dalla riforma Fornero non trova applicazione per le figure degli agenti e rappresentanti di commercio e neanche per le attività di *call center out-bound*.

Al riguardo precisiamo che, secondo quanto stabilito dalla circolare n.17/2006 del Ministero del Lavoro il termine *call center out-bound* identifica l'attività di telemarketing realizzata attraverso chiamate in uscita.

Nello specifico, il lavoratore viene impiegato in *attività di vendita diretta di beni e servizi* e deve contattare direttamente la clientela potenziale di un prodotto o servizio riconducibile ad un singolo committente.

Diversamente, nei *call center in-bound*, l'operatore non gestisce autonomamente la propria attività in quanto la stessa si estrinseca unicamente nel rispondere alle chiamate da parte del pubblico.

Pertanto, sulla base delle disposizioni ministeriali la fattispecie del contratto a progetto trova applicazione unicamente per le attività di *call center out-bound* e non per quelle di *call center in-bound*.

Per quanto precede, il comma 1 dell'art.61 di cui al D.Lgs. n.276/2003 già modificato dalla Legge n.92/2012 assume la seguente portata ***“Ferma restando la disciplina degli agenti e rappresentanti di commercio, nonché delle attività di vendita diretta di beni e servizi realizzate attraverso call center out-bound per le quali il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto è consentita sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva di riferimento, i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa prevalentemente personale e senza vincolo di subordinazione, di cui all'art. 409 n.3 c.p.c., devono essere riconducibili ad uno o più progetti specifici determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore.***

Dott. Nino Carmine Cafasso – Consulente Del Lavoro

Servizi di Gestione e di Organizzazione Aziendale
Consulenza alle Imprese



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 esecutivi o ripetitivi, che possono essere individuati dai contratti collettivi stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale”.

2) Disincentivo alla delocalizzazione

Tra le novità è previsto un disincentivo alla delocalizzazione delle attività svolte dai call center con almeno 20 dipendenti.

Viene introdotto l'obbligo per le aziende che spostano l'attività fuori del territorio nazionale di comunicare tale spostamento al Ministero del Lavoro ed all'Autorità garante della privacy almeno 120 giorni prima del trasferimento, denunciando i lavoratori interessati ed indicando le misure adottate nel rispetto della normativa italiana.

Altra novità concerne l'obbligo di informare preliminarmente il cittadino che chiama o viene contattato da un call center circa il paese estero dal quale sta ricevendo la telefonata.

Nel caso di inosservanza di tali disposizioni, è previsto il pagamento di una sanzione pecuniaria di importo pari ad € 10.000,00.

Come sempre, i nostri uffici restano a disposizione per eventuali approfondimenti e chiarimenti ritenuti di interesse aziendale.

Cordiali saluti

Cafasso & Figli
Circolari e News del Lavoro

Dott. Nino Carmine Cafasso – Consulente Del Lavoro

Servizi di Gestione e di Organizzazione Aziendale
Consulenza alle Imprese
