

Il futuro dei *call centre* dopo la riforma Monti – Fornero tra delocalizzazioni e fuga nel sommerso

di Gabriele Gamberini e Flavia Pasquini

Lo squillo del telefono rompe il silenzio e guasta la concentrazione. Sul *display* appare la scritta “fuori area”. Rispondiamo comunque. Un paio di secondi di silenzio, nei quali si perde il nostro “pronto”. Poi una serie di rumori indistinti che fanno da sottofondo a una voce cordiale che tenta di offrire una promozione. Un garbato declino e riattacchiamo.

Un episodio come tanti. Se non fosse per quella voce, con spiccato accento dell’Est Europa. Ci tornano così alla mente le immagini del film di Danny Boyle “*The Millionaire*” e i bui stanzoni di Mumbai in cui giovani indiani svolgevano servizi di *call centre* per conto di società attive sul mercato anglofono. Molti spettatori rimasero stupiti da un *outsourcing* così estremo. Senza capire però come esso fosse la risposta quasi inevitabile alla fame di lavoro del popoloso Paese emergente, posta la sua identità di lingua con alcune delle prime economie mondiali.

Similmente, alcune grandi imprese, italiane e straniere, hanno già provveduto a sottrarre agli imprenditori italiani alcuni servizi di *call centre* per ascoltare le suadenti sirene dell’Est. Il *gap* linguistico, a quanto pare, è facilmente superabile. Ma Neri Parenti non è Danny Boyle. Così come l’Italia non è il Regno Unito o gli Stati Uniti e, soprattutto, la Romania e l’Albania non sono l’India. Non è però da escludere che, da parte di qualcuno, venga addirittura encomiata l’impresa che “fugge” investendo all’estero, con la convinzione che essa porti con sé anche il “precariato” che caratterizza alcune realtà lavorative. Ergo, ben venga se il “nemico” se ne va e libera dal giogo i collaboratori a progetto sottopagati rinchiusi nei *call centre*.

Ove ci si voglia invece astenere dalla mera propaganda, ci si può invece ben rendere conto che il vero nemico resta, e anzi si rafforza: i dati Istat di marzo 2012 fotografano la disoccupazione in Italia al 9,8%, il livello più alto da gennaio 2004, inizio delle serie storiche mensili; il tasso di disoccupazione tra i giovani (15 – 24 anni) si attesta al 35,9%, ma per le ragazze al sud si impenna fino al 49,2%. L’Organizzazione internazionale del lavoro (Ilo) ha esposto, nel “Rapporto sul mondo del lavoro 2012”, dati che fotografano un tasso di disoccupazione nel quarto trimestre 2011 pari al 9,7%, con la precisazione che «tuttavia il tasso reale di disoccupazione potrebbe risultare superiore, poiché ai quasi 2,1 milioni di disoccupati si aggiungono 250.000 lavoratori in cassa integrazione».

Il settore dei *call centre* (qui richiamato in termini generici, anche se sarebbe opportuno distinguere chi fornisce servizi *in bound* rispetto a chi lavora prevalentemente o esclusivamente *in out bound*: i primi, infatti, sono già “scappati” in massa in Romania, i secondi si stanno semplicemente organizzando per farlo) è una realtà importante soprattutto in alcune aree economicamente depresse del nostro Paese, in quanto fornisce opportunità di lavoro, sebbene non subordinato e a tempo indeterminato, in luoghi in cui, da molto tempo ormai, le imprese “tradizionali” hanno smesso di investire. Quindi, pur intendendo qui stigmatizzare le distorsioni delle forme di flessibilità in entrata altrimenti legittime, non sembra ammissibile accettare inermi che le imprese lascino il Paese (in controtendenza, peraltro, si vedano le recenti scelte di IKEA, che ci si auspica fungano da traino per altri gruppi stranieri).

Le norme proposte dal Governo nel ddl n. 3249/2012 sembrano però concentrarsi solo sulla lotta al demone della “flessibilità cattiva” (leggasi “precariato”), senza preoccuparsi, invece, di ciò che

potrebbe accadere in termini concreti il giorno successivo alla loro entrata in vigore. Significative sul punto sono le parole di Alberto Zunino, direttore di Assocontact – l’associazione nazionale dei *contact centre* in *outsourcing* – che, in una intervista rilasciata a Il Sole 24 Ore (lunedì 23 aprile 2012, n. 112, p. 8), ha dichiarato che «se la riforma passasse così com’è, è difficile pensare che per l’*outbound* non ci si sposti verso la Romania. Ci sono almeno 30 mila posti di lavoro in bilico», evocando poi lo spettro più temibile quando ha affermato che «si rischia di cancellare tutto il lavoro a progetto. Peraltro non sostituendolo, perché l’attività di *outbound* non si confà al lavoro a tempo indeterminato». Che ne sarà quindi di coloro ai quali non verrà rinnovato il contratto a progetto – in quanto paradossalmente troppo rigido e foriero di contenzioso – e al tempo stesso non verrà offerto nessun contratto di lavoro subordinato? Combattere la “flessibilità cattiva” con queste armi porterà probabilmente ad un ulteriore aumento della disoccupazione e ad un ritorno massiccio al lavoro nero o grigio, contro cui gran parte dell’impianto della legge Biagi era stato costruito.

Sarebbe così auspicabile che nel ddl n. 3249/2012 venissero introdotti correttivi maggiormente utili per l’eliminazione degli usi distorti del contratto a progetto, senza tuttavia renderlo di fatto inutilizzabile. Non si può infatti sostenere che tale fattispecie contrattuale sia “pericolosa” di per sé e che, pertanto, per evitare che ne venga fatto un uso fraudolento, sia necessario limitarla il più possibile. Più corretto pare invece ritenere che maggiormente “pericolose” siano alcune attività, in quanto spesso regolate con l’utilizzo improprio di fattispecie contrattuali flessibili, quali il contratto a progetto. Pertanto, sempre ragionando sul concetto di “pericolosità”, si potrebbe proporre una soluzione *de jure condendo*: così come l’art. 2, comma 1, punto c) del D.P.R. n. 177/2011 prevede che negli ambienti sospetti di inquinamento o confinati possa operare personale con tipologie contrattuali differenti rispetto al contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato, ma a condizione che i relativi contratti siano stati preventivamente certificati ai sensi del Titolo VIII, Capo I, del d.lgs. n. 276/2003, potrebbe essere ipotizzabile analoga soluzione, *mutatis mutandis*, anche nelle attività o nei settori “pericolosi” per l’applicazione del contratto a progetto. Tali aree potrebbero essere circoscritte direttamente dalle parti sociali, all’interno degli accordi interconfederali, o, in maniera più rapida, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali tramite decreto, eventualmente modificabile dai medesimi accordi successivamente raggiunti. In tal modo si supererebbe la presunzione per cui «il progetto non può comportare lo svolgimento di compiti meramente esecutivi o ripetitivi», ponendosi in una prospettiva più pragmatica, volta a valorizzare il condiviso orientamento della Suprema Corte secondo cui qualsiasi attività umana economicamente rilevante può essere regolata sia da un contratto di lavoro subordinato, sia da un contratto di lavoro autonomo, a seconda delle modalità del suo svolgimento (cfr., tra le altre, Cass., 11 febbraio 2004, n. 2622). Detta soluzione potrebbe portare, tra l’altro, anche ad una selezione delle imprese virtuose idonee ad operare in settori “pericolosi”, escludendo così dal mercato gli imprenditori che utilizzano il contratto a progetto in maniera distorta.

Parti sociali e commissioni di certificazione potrebbero poi risultare particolarmente utili anche per chiarire la portata della nuova previsione in tema del recesso nel contratto a progetto, tratteggiata nell’art. 8, comma 1, punto d) del richiamato ddl. La facoltà per il committente di «recedere prima della scadenza del termine» qualora vi siano «profili di inidoneità professionale del collaboratore tali da rendere impossibile la realizzazione del progetto» sembra infatti esistere solo in potenza, risultandone inafferrabile il contenuto concreto. Per rendere la norma applicabile, senza rischiare contenziosi, potrebbe quindi essere opportuna una tipizzazione delle clausole specificanti le ipotesi di inidoneità professionale in accordi collettivi o anche nei contratti individuali, previa certificazione ad opera delle suddette commissioni.

E’ qui poi il caso di rilevare la difficoltà di comprendere quando «l’attività del collaboratore sia svolta con modalità analoghe a quella svolta dai lavoratori dipendenti dell’impresa committente». Una locuzione del genere, a cui peraltro viene ricollegata la presunzione di subordinazione, pare infatti prestarsi in maniera eccessiva all’arbitrio dell’interprete. L’incertezza potrebbe tuttavia essere ridotta ove si precisasse che tali «modalità analoghe» dovranno essere valutate – come tra l’altro già avvenuto in giurisprudenza – riguardo al luogo e all’orario di esecuzione della

prestazione, oltre che alle modalità di determinazione del corrispettivo e ai poteri concretamente esercitati dal committente sui collaboratori.

Previsioni di tale tenore (unite ad altre di carattere maggiormente sistematico già anticipate nei contributi di G. Bubola, F. Pasquini, *Il tramonto delle collaborazioni a programma... ma anche di quelle a progetto?*; G. Gamberini, C. Porro, R. Scolastici, *Pochi progetti per il futuro*; D. Venturi, *Le partite Iva tra presunzioni legali e nuovo regime sanzionatorio*; pubblicati in M. Tiraboschi, P. Rausei (a cura di), *Lavoro: una riforma a metà del guado. Prime osservazioni sul DDL n. 3249/2012, Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita*, Adapt University Press, consultabile al sito www.adapt.it) potrebbero certamente contribuire ad un generale miglioramento delle condizioni di lavoro dei collaboratori a progetto. Sempre al fine di ridurre gli abusi si potrebbe anche valutare l'introduzione nell'ordinamento di una misura volta a far sì che, tenuto conto della professionalità necessaria per lo svolgimento delle attività a progetto, i collaboratori non possano percepire un compenso, calcolato su base annua, inferiore ad una determinata cifra. In tal modo si potrebbe evitare che in alcuni settori, come ad esempio quello dei *call centre*, operino anche imprenditori che, per riuscire ad aggiudicarsi le gare d'appalto, specolino sul costo del lavoro. Sul punto si saluta pertanto con favore un emendamento di tale tenore già presentato al ddl n. 3249/2012. Ad una più attenta analisi della realtà economica così come sopra tratteggiata ci si accorge, però, che tale apprezzamento può essere confermato soltanto in astratto. Con riferimento alla possibilità che molti *call centre* spostino la propria attività in Paesi in cui il costo del lavoro è decisamente più basso rispetto all'Italia, infatti, una disposizione del genere potrebbe avere addirittura l'effetto di favorire la "fuga". Inoltre, un vincolo quantitativo così rigido potrebbe risultare in concreto incompatibile con un principio da sempre alla base delle collaborazioni coordinate e continuative, in virtù del quale il compenso deve essere parametrato al risultato raggiunto, indipendentemente dal tempo impiegato nello svolgimento della prestazione, e quindi secondo una variabile anche qualitativa.

Sarebbe allora auspicabile che chi è chiamato ad esprimere il proprio parere si soffermi a riflettere sugli effetti che l'approvazione di un modello di flessibilità in entrata così come attualmente previsto – ed eventualmente emendato – potrebbe comportare. Sarebbe infatti gravissimo se, rifugiandosi dietro la finta ideologia della lotta al precariato, si approvasse una riforma non solo non idonea a creare nuova occupazione, ma addirittura in grado di eliminare parte di quella esistente, che, ove non venisse trasferita all'estero, potrebbe quanto meno rimanere bloccata nel ben noto vicolo cieco del lavoro nero.

Gabriele Gamberini
Adapt research fellow

Flavia Pasquini
Adapt senior research fellow