



## **Lavoro nei call center: quando c'è la subordinazione**

*Renzo La Costa*

I caratteri distintivi della subordinazione nella prestazione lavorativa resa in ambito dei call center instaurati invece come contratti di collaborazione, li individua da ultimo la Corte di Cassazione nell'ordinanza nr. 16037 del 14.6.2019.

il giudice del lavoro respinse la domanda di una società volta all'accertamento dell'insussistenza delle obbligazioni contributive di cui al verbale di accertamento dell'Inps ; la Corte d'appello investita dall'impugnazione della predetta società, ha rigettato il gravame dopo aver rilevato che correttamente il primo giudice aveva accertato la natura subordinata dei rapporti di collaborazione intercorsi tra la società con i soggetti svolgenti funzioni di operatori di "call center" o di gestione del sito "web" della stessa società che gestiva la vendita via "internet" di occhiali da sole e da vista; per la cassazione della sentenza ricorreva la predetta società contestando l'impugnata sentenza per avere la Corte territoriale ritenuto che i rapporti di collaborazione lavorativa fossero di natura subordinata sulla base dei verbali redatti dagli ispettori dell'Inps senza che tale ente si fosse fatto carico di provare l'elemento costitutivo del preteso credito contributivo, vale a dire l'effettiva sussistenza del vincolo della subordinazione con riguardo ai rapporti lavorativi oggetto del contendere; lamentava inoltre la società l'erronea qualificazione, da parte dei giudici d'appello, dei rapporti lavorativi di collaborazione autonoma in esame come rapporti di lavoro subordinato, pur in mancanza di prova degli elementi indefettibili della subordinazione.

Secondo la suprema Corte la valutazione della natura subordinata dei rapporti lavorativi in esame non è risultata affetta da alcuna delle anomalie eccepite, avendo il giudice d'appello espresso in modo chiaro e comprensibile i motivi a sostegno del suo convincimento sulla insussistenza di rapporti di natura autonoma.

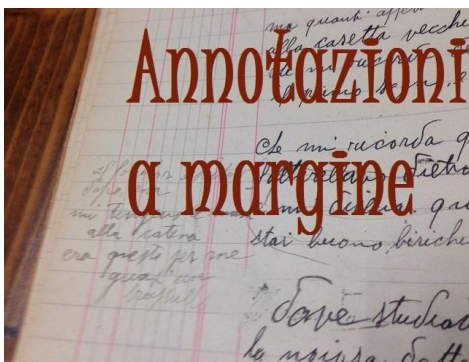
infatti, la Corte d'appello ha ben illustrato la ricorrenza nel caso di specie degli indici rivelatori della subordinazione, spiegando, anzitutto, che l'oggetto della collaborazione, quale risultava dai contratti prodotti, era generico e non individuava uno specifico *opus*; inoltre, era emerso, all'esito dell'istruttoria, che l'attività era svolta presso la sede aziendale, con strumenti di proprietà della società e che il corrispettivo era determinato in misura fissa (forfettaria od oraria), con conseguente assenza di un rischio economico per i collaboratori; era

stato, altresì, accertato che l'attività dei collaboratori, inserita nell'organizzazione imprenditoriale dell'appellante, era suscettibile di controlli in ordine al contenuto e alle modalità di svolgimento; infine, era risultata la messa a disposizione, da parte dei collaboratori, delle loro energie lavorative per gli incombeni di volta in volta necessari nell'attività commerciale.

Ricorso rigettato.

Dall'esame dell'ordinanza può quindi sintetizzarsi che ai fini della individuazione dei caratteri distintivi della subordinazione, pur se i rapporti di lavoro sono stati instaurati in forma di collaborazione, vanno presi in considerazione i seguenti elementi:

- presenza, nel contratto di lavoro, di un generico oggetto della collaborazione;
- svolgimento dell'attività presso la sede aziendale, con strumenti di proprietà della società;
- determinazione di un corrispettivo economico in misura fissa (forfettaria od oraria);
- assenza di rischio economico in capo ai collaboratori;
- inserimento dell'attività prestata dagli stessi nell'organizzazione imprenditoriale dell'azienda, con possibilità di controlli datoriali in ordine al contenuto e alle modalità di svolgimento.



Partendo dai suddetti principi enunciati dalla suprema Corte, si aggancia all'utilizzo improprio di co.co.co comunque denominate il ricorrente fenomeno dell'inquadramento di ex dipendenti pensionati con successiva collaborazione post-pensione. Anche qui interviene la giurisprudenza di legittimità per individuare parametri di illegittimità.

*Leggi anche:*

### **Bastano due condizioni per accertare la subordinazione**

L'eteroorganizzazione ed il risultato della prestazione sono elementi sufficienti per qualificare un rapporto di lavoro come subordinato. Nella miriade di pronunce della giurisprudenza sui criteri da utilizzarsi per l'esatta qualificazione del rapporto di lavoro, si inserisce da ultimo l'ordinanza della Corte di Cassazione nr.14660 del 13.6.2017 che si caratterizza per il particolare richiamo ad acquisiti parametri costituzionali.

*In fatti in causa*

La Corte d'Appello in accoglimento dell'appello proposto dall'INPS avverso la sentenza di primo grado, respingeva l'opposizione proposta da una società avverso la cartella di pagamento con cui le era stato contestato il mancato versamento dei contributi previdenziali relativi alla posizione di un lavoratore, ritenuto lavoratore subordinato all'esito di accertamento ispettivo. La Corte d'Appello affermava, sulla scorta delle dichiarazioni rese da responsabili aziendali in sede di ispezione, che

anche dopo il pensionamento di anzianità il lavoratore avesse continuato a lavorare per la società in ufficio per svolgere la "necessaria amministrazione" senza soluzione di continuità, dal lunedì al venerdì, senza interruzioni, e venendo pagato mensilmente. Per la cassazione della sentenza di appello ricorre la società.

### *Le motivazioni della suprema Corte*

Nel caso di specie – ha esordito la S.C. - la sentenza impugnata (sulla scorta del verbale ispettivo, delle dichiarazioni rilasciate, del contegno tenuto dal medesimo lavoratore che si è rifiutato di rispondere alle domande, delle testimonianze acquisite in giudizio, ecc.) ha riesaminato le circostanze rilevanti ai fini della decisione circa la natura dell'attività svolta dal lavoratore per la società ricorrente nel periodo successivo al pensionamento; e ne ha tratto la conclusione (attribuendo maggior valore alle dichiarazioni assunte in fase amministrativa) che egli avesse continuato a lavorare in realtà allo stesso modo del periodo precedente quando era formalmente inquadrato come lavoratore subordinato e non come collaboratore coordinato e continuativo (nel periodo successivo)

Si tratta di una valutazione che appartiene all'ambito tipico del giudizio di merito e che essendo scevra da vizi logici e giuridici si sottrae a qualsiasi sindacato in questa sede di legittimità. Non è vero infatti che la Corte d'appello abbia attribuito un valore di prova legale al verbale ispettivo in violazione dell'art.2700 c.c.\* essendosi limitata ad esercitare le proprie prerogative sulla selezione degli elementi probatori, con l'unico limite di darne congrua motivazione; mentre è infondato sostenere che il giudice di merito sia tenuto ad attribuire maggior valore ad alcuni elementi probatori (acquisiti nell'istruttoria processuale) piuttosto che ad altri (acquisiti in precedenza).

Sulla natura del rapporto e sulla corretta gestione dell'onere della prova, la sentenza va d'altronde esaminata alla luce di tutte le affermazioni effettuate; dalle quali si deduce, non tanto e non solo che il rapporto di lavoro del lavoratore corrispondesse solo in astratto, in base alla tipologia del lavoro allo schema del lavoro subordinato; quanto che esistessero anche in concreto, in sé e per sé considerate, circostanze che pur prive ciascuna di valore decisivo, potessero essere correttamente valutate globalmente come indizi rivelatori degli elementi costitutivi del rapporto di lavoro subordinato.

La continuità delle mansioni in un ufficio altrui, per dieci anni, per lo svolgimento della necessaria attività amministrativa aziendale, "tutte le mattine dal lunedì al venerdì", con retribuzione mensile - oltre a racchiudere una serie di elementi sintomatici della subordinazione (relativi all'orario, ai mezzi, alla paga, al rischio, ecc.), ne rivela anche altri: presupponendo l'assoggettamento a direttive per quanto attiene ai contenuti intrinseci delle prestazioni, e l'osservanza dell'orario di lavoro, viene messo pure in luce il risultato (per il cui conseguimento la prestazione è utilizzata) e l'organizzazione (in cui essa si inserisce, c.d. eterorganizzazione) che caratterizzata tale rapporto di lavoro, già sul piano della qualificazione. Infatti, secondo Corte Cost. n. 30/1996: «Quando è integrata da queste due condizioni, la subordinazione non è semplicemente un modo di essere della prestazione dedotta in contratto, ma è una qualificazione della prestazione derivante dal tipo di regolamento di interessi prescelto dalle parti con la stipulazione di un contratto di lavoro, comportante l'incorporazione della prestazione di lavoro in una organizzazione produttiva sulla quale il lavoratore non ha alcun potere di controllo, essendo costituita per uno scopo in ordine al quale egli non ha alcun interesse (individuale) giuridicamente tutelato». Nè appare superfluo aggiungere in proposito che, per quanto riguarda l'elemento della volontà delle parti, la materia della qualificazione del rapporto di lavoro configuri una questione sottratta alla disponibilità delle parti ed alla stessa discrezionalità del legislatore; dovendo essere individuata, più che in base al *nomen iuris* conferito dalle parti al rapporto, in base all'effettiva natura del rapporto. Alle considerazioni svolte è conseguito il rigetto del ricorso.

### **\*art. 2700 Codice Civile**

L'atto pubblico fa piena prova <sup>(1)</sup>, fino a querela di falso <sup>(2)</sup> <sup>(3)</sup> <sup>(4)</sup>, della provenienza del documento dal pubblico ufficiale che lo ha formato, nonché delle dichiarazioni delle parti e degli altri fatti che il pubblico ufficiale attesta avvenuti in sua presenza o da lui compiuti.

## Note

(1) La "piena prova" non riguarda anche il contenuto sostanziale delle dichiarazioni fornite dalle parti. Il pubblico ufficiale rogante non può garantire che le parti in questione abbiano affermato il vero: la falsità del documento può interessare sia il profilo estrinseco (provocando una falsità cosiddetta materiale), sia il suo contenuto (producendo una falsità ideologica). Nel primo caso, ciò che rileva è la sincerità dell'atto che viene messa in pericolo dall'ipotesi della contraffazione, se il documento viene falsato nell'indicazione dell'autore apparente, della data o del luogo effettivi, oppure dal caso dell'alterazione, se l'atto risulta modificato successivamente alla sua formazione. Si definisce invece, dal punto di vista ideologico, quella falsità che riveste la veridicità stessa del contenuto all'interno del documento, non dovendo invece teoricamente interessare la sfera di "piena prova" dei profili di autenticità e provenienza del documento medesimo.

(2) Le falsità ideologiche non dovrebbero teoricamente interessare la sfera di "piena prova" dei profili di autenticità e provenienza del documento medesimo. In realtà, però, si è osservato l'esempio del notaio che, attestando falsamente una dichiarazione compiuta dinnanzi a lui, compie un falso ideologico in atto pubblico. Dottrina e giurisprudenza risultano invece discordanti relativamente all'ammissibilità della querela di falso nell'ipotesi cosiddetta di "abuso di foglio firmato in bianco": le Sezioni Unite della Corte di Cassazione si sono pronunciate in senso favorevole nel caso in cui il riempimento sia avvenuto *absque pactis* (senza autorizzazione del sottoscrittore); non invece nell'ipotesi *contra pacta* (in modo difforme dagli accordi).

(3) Il falso civile assume rilievo allo scopo di appurare se al documento prodotto possa attribuirsi la piena efficacia vincolante per la valutazione del giudice, così come sancito dal presente articolo e dall'art. 2702 per la scrittura privata; mentre nell'ambito penalistico riveste importanza il comportamento penalmente rilevante della falsificazione, concetto decisamente più allargato della disciplina civilistica.

(4) L'atto pubblico è sicuramente la prova documentale maggiormente rilevante, di conseguenza sono prescritte sanzioni pecuniarie *ad hoc* per chiunque ponga in essere querela di falso senza fondamento (v. 226 c.p.c.).