

N. 158/2016 R.G.



**REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
TRIBUNALE DI CATANZARO
Sezione I Civile
*Controversie di lavoro e previdenza***

Il Tribunale di Catanzaro, in composizione monocratica, in persona della dott.ssa Laura Orlando, in funzione di giudice del lavoro, ha pronunciato, con motivazione contestuale, la seguente

S E N T E N Z A

nella causa iscritta al n. 158/2016 R.G. discussa all'udienza dell'08.03.2018, promossa da:

[REDACTED],

rappresentata e difesa dall'Avv. **[REDACTED]** o

Ricorrente

C O N T R O

[REDACTED] E s.p.a. in persona del legale rappresentante *pro tempore*,

rappresentata e difesa dagli Avv. ti **[REDACTED]** sa

Resistente

Oggetto: contratti di lavoro a progetto

FATTO E DIRITTO

Con ricorso depositato il 26.01.2016, parte ricorrente come in epigrafe indicata – premesso: - di avere stipulato il 16.05.2011 il primo contratto di lavoro a progetto ai sensi dell'art. 61 d.lgs. n. 276/2003 con la società convenuta nata per gestire le attività di call center; - di avere lavorato per la convenuta senza soluzione di continuità dal 16.05.2011 al 30.09.2015, presso i locali dell'azienda siti in Settingiano, stipulando n. 36 contratti a progetto dello stesso tipo e per la medesima committente Telecom; - che



tutti i contratti sottoscritti erano privi di un reale progetto (o programma di lavoro o fase di esso) nel cui ambito individuare l'attività da svolgere, resa, invero, sempre all'interno dell'ordinario ciclo produttivo del datore di lavoro, nonchè della terza committente; - che la società convenuta ha per oggetto *“l'erogazione di tutti i servizi connessi all'attività di call center e contact center, compreso il trattamento di dati di altre imprese e/o enti pubblici relativi a servizi complementari connessi alla loro clientela diretta ed indiretta ed alla gestione del portafoglio clienti”*; - che nei contratti stipulati non era mai indicato un reale progetto da eseguire, ma semmai le mansioni affidate, con costante riferimento all'attività commissionata da Telecom ad [REDACTED] s.p.a., che forniva i più diversi supporti alla committente a seconda dei servizi dalla stessa richiesti; - che le attività assegnatele non erano, dunque, progetti o campagne autonomamente definiti e delineati (con un *quid pluris* rispetto all'ordinario ciclo produttivo del datore di lavoro), ma espletamento dell'ordinaria attività del datore di lavoro diversamente configurata o parametrata a seconda delle esigenze manifestate da Telecom; - di avere quindi svolto l'attività tipica della società convenuta; - che non vi era alcun progetto e/o programma da realizzare essendo ella preposta, unicamente, alla esecuzione della commessa; - che le erano state affidate anche campagne non riportate nei contratti, circostanza che, anche alla luce di quanto stabilito dalla circolare n. 17/2006 del Ministero del Lavoro, evidenziava l'assenza di un genuino progetto; - che nei contratti sottoscritti sino al 01.01.2012 la durata della collaborazione coincideva con quella dell'accordo tra Telecom e [REDACTED]; - che, con specifico riferimento ai contratti stipulati dopo l'entrata in vigore della l.n. 92/2012, fermo restando quanto sopra esposto, aveva ricevuto una retribuzione inferiore al compenso stabilito (fino al contratto del 19.09.2013); - che il 01.08.2013 le parti sociali avevano sottoscritto un accordo al fine di regolamentare il compenso dei lavoratori a progetto con la previsione che lo stesso sarebbe stato parametrato alle ore di lavoro effettivamente prestate e pari al 60% del minimo tabellare previsto per gli operatori di II liv. CCNL Telecomunicazioni (da aumentare al 70% al gennaio 2015, fino ad arrivare al 100% al gennaio 2018); - che la società convenuta da aprile/maggio 2014, per evitare di corrispondere il compenso dovuto in ragione della prestazione effettivamente eseguita, aveva intimato agli operatori di effettuare il log out dal sistema Slide (poi sostituito da NACO), necessario a conteggiare le ore di lavoro, pur restando loggati sugli altri sistemi operativi volti all'espletamento delle telefonate e all'attivazione dei contratti con i clienti (sistemi Pitagora e CCRM-WEB); - che con tale artificio la collaboratrice non



risultava avere maturato ore di lavoro, benchè avesse continuato a prestare la propria attività; - che in mancanza di un corrispettivo commisurato al CCNL era comunque necessaria l'esistenza di un progetto, con la conseguenza che - essendone privi - anche quelli successivi alla Riforma Fornero erano illegittimi; - di avere sempre ricevuto compensi inferiori alle ore di lavoro effettivamente espletate; - che l'attività svolta pur formalmente qualificata come out bound coincideva per il collaboratore con quella in bound, in quanto non era il singolo collaboratore a decidere se e quando chiamare, poiché il sistema informatico, che aveva in memoria un certo numero di utenze da contattare, faceva partire la telefonata dal call center verso la clientela e quando il cliente rispondeva la smistava ad uno degli operatori del call center; - che pure era capitato che alcuni contratti venissero sottoscritti prima della scadenza di quelli in corso; - che nell'attività svolta era priva di autonomia; - che la durata della campagna non era mai specificata; - che non era mai indicato il risultato da raggiungere o stabilito se lo stesso era stato effettivamente conseguito; - che il corrispettivo era del tutto svincolato dal raggiungimento del risultato e rigidamente legato ai contatti utili, per tali dovendosi intendere i contatti gestiti secondo le procedure predisposte dalla committente mediante uno script; - di dover prendere nota dell'esito, del numero e della tipologia delle telefonate e che tale annotazione doveva poi essere convalidata dal datore di lavoro, e ciò al fine di poter monetizzare il contatto; - che i turni di lavoro erano stabiliti unilateralmente dal datore e comunicati all'inizio del progetto: - che per poter prolungare la propria prestazione oltre il turno era necessaria l'autorizzazione da parte dell'assistente di sala; - che per poter modificare il proprio turno di lavoro era tenuta a chiedere la sostituzione ad altro collega, dovendo comunque essere autorizzata dall'assistente di sala; - che le fasce orarie nelle quali svolgere la prestazione non erano indicate nei contratti; - di essere stata, così come gli altri operatori, soggetta al controllo degli assistenti di sala, che avevano anche la facoltà di inserire la propria cuffia per ascoltare la telefonata che veniva posta in essere dall'operatore, correggendolo ove necessario; - che gli assistenti di sala avevano anche il potere di richiamare i collaboratori quando in un determinato periodo non era effettuato il numero di attivazioni previste; - che in caso di allontanamento dalla postazione per più di 20 minuti, il sistema si disconnetteva obbligando il collaboratore a loggarsi nuovamente; - che per entrare ed uscire dai luoghi di lavoro era necessario un apposito badge, attraverso il quale veniva pure espletato il controllo da parte del datore di lavoro; - che dunque erano presenti tutte le caratteristiche proprie della subordinazione; - che il



lavoro prestato dal 16.05.2011 al 30.09.2015 era di tipo subordinato con le conseguenze previste dall'art. 69, co. 1 e 2, d.lgs. n. 276/2003; - di avere svolto le mansioni tipiche di addetta al call center di III liv. CCNL cat.; - di avere sempre lavorato per 24 ore settimanali (part-time orizzontale, 4 ore al giorno per 6 giorni alla settimana); - che la differenza tra il dovuto e percepito era pari ad € 28.717,96 – domandava che fosse accertato e dichiarato di avere prestato attività lavorativa in favore della [REDACTED] [REDACTED] s.p.a. dal 16.05.2011 al 30.09.2015 per 24 ore settimanali con mansioni di addetta al call center di III liv. CCNL Telecomunicazioni; chiedeva che venisse accertata e dichiarata la illegittimità dei contratti stipulati in quanto privi di un progetto specifico, programma di lavoro o fase di esso; domandava che venisse accertato e dichiarato che il rapporto di lavoro si era svolto secondo le forme tipiche della subordinazione; domandava che venisse accertato e dichiarato che i contratti sottoscritti dopo l'entrata in vigore della l.n. 92/2012 erano illegittimi per le ragioni sopra esposte, perché non rientranti nelle modalità di lavoro out bound, perché il corrispettivo era stato inferiore a quello stabilito, perché privi di un corretto riferimento al minimo tabellare, perché le modalità di esecuzione dell'attività non avevano consentito di percepire una retribuzione adeguata alla quantità di lavoro prestato e per non avere potuto espletare la prestazione lavorativa secondo le modalità ed i tempi decisi; domandava quindi la conversione del rapporto di lavoro in subordinato a tempo indeterminato part-time 24 ore settimanali III liv. CCNL Telecomunicazioni ex art. 69 d.lgs. n. 276/2003 sin dal primo contratto o, in subordine, dai contratti successivi; in via graduata, chiedeva la conversione di ognuno dei contratti in contratti di lavoro a tempo determinato con conversione in un rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato *ex tunc*; conseguentemente, chiedeva la condanna dalla società convenuta al pagamento a titolo di differenze retributive, TFR, 13^a mensilità, ferie e permessi non goduti e festività di € 28.717,96, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria, o alla somma maggiore o minore accertata in corso di causa e la condanna al suo reinserimento nel posto di lavoro con la qualifica di addetta al call-center III liv. CCNL Telecomunicazioni part-time 24 ore settimanali; domandava, infine, la condanna al versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi ed al risarcimento del danno commisurato alle retribuzioni perdute dalla cessazione del rapporto di lavoro e fino all'effettivo reinserimento o alla diversa somma ritenuta di giustizia. Con vittoria di spese, diritti ed onorari.

Si costituiva in giudizio la società [REDACTED] s.p.a. che, contestate le avverse deduzioni ed eccepita in via preliminare la decadenza ex art. 32, co. 3, l.n.



183/2010, concludeva per il rigetto del ricorso, osservando in particolare: - che la ricorrente aveva stipulato diversi contratti di lavoro a progetto per lo svolgimento dell'attività di vendita di beni e servizi attraverso call center out bound dal 16.05.2011 al 30.09.2015; - che i contratti erano pienamente legittimi, in quanto la collaborazione era sempre stata resa in assoluta autonomia e nel rispetto della normativa vigente; - che i contratti avevano sempre contenuto la corretta e puntuale indicazione del progetto nei termini prescritti dalla legge; - che anche a seguito delle modifiche introdotte dalla l.n. 92/2012, essendo venuta meno per l'attività out bound la necessità di indicare il progetto, la società aveva comunque continuato ad indicare il progetto per il quale la ricorrente era chiamata a collaborare, con puntuale descrizione della campagna promozionale e/o di vendita di beni e servizi commissionata dal cliente e con specifica indicazione degli obiettivi da raggiungere; - che l'attività era stata svolta dalla ricorrente nella più totale autonomia, potendo ella scegliere quando rendere la collaborazione e secondo quali modalità, senza alcun vincolo di orario e senza essere stata mai inserita in turni prestabiliti dall'azienda, né essendo mai tenuta a giustificare la propria indisponibilità a rendere la prestazione o soggetta a sanzioni e richiami; - che il badge le era stato consegnato, al pari di ogni altro ospite del sito aziendale, per ragioni di sicurezza; - che gli assistenti di sala si erano limitati a fornirle un supporto tecnico ove richiesto o ad effettuare eventuali affiancamenti ove necessari o sollecitati dalla stessa ricorrente; - che il compenso per i contratti stipulati prima della Riforma Fornero era stato sempre calcolato in ragione del risultato, mentre quelli successivi alla riforma erano stati determinati secondo un sistema di rendicontazione temporale e di risultato; - che per rendicontare la prestazione oraria alla ricorrente era data la possibilità di loggarsi sul pc che decideva di prendere in uso (sistema NACO o PASSWORK), mentre per verificare il conseguimento degli obiettivi la stessa doveva inserire sia nel sistema **Ateneo** (Delphi o Pitagora) che in quello della committente Telecom (CCRMWEB) una autodichiarazione con la quale dava atto della propria produttività, inserendo il numero delle chiamate, di contatti utili o vendite, ecc.; - che i conteggi allegati erano stati redatti considerando un dato non provato ovvero sia quello di avere lavorato per 24 ore settimanali dal 16.05.2011 al 30.09.2015. Il tutto con condanna al pagamento delle spese di lite da distrarre.

La causa, sentite le parti, istruita con documenti e prova testimoniale, autorizzato il deposito di note, è discussa all'odierna udienza e decisa come da sentenza a verbale.

*



Il ricorso è fondato e va accolto per le ragioni che seguono.

È pacifico oltre che documentato che la ricorrente ha prestato la propria attività lavorativa in favore della società [REDACTED] s.p.a., presso la sede di Settingiano, dal 16.05.2011 al 30.09.2015 mediante la stipulazione di trentasei contratti di lavoro a progetto ex artt. 61 e ss. d.lgs. n. 276/2003.

Ciò posto ed in via preliminare l'eccezione di decadenza formulata dalla società resistente ai sensi dell'art. 32, co. 3, l.n. 183/2010 è destituita di fondamento.

L'art. 32, co. 3, l.n. 183/2010, stabilisce che: *“3. Le disposizioni di cui all'articolo 6 della legge 15 luglio 1966, n. 604, come modificato dal comma 1 del presente articolo, si applicano inoltre: a) ai licenziamenti che presuppongono la risoluzione di questioni relative alla qualificazione del rapporto di lavoro ovvero alla nullità del termine apposto al contratto di lavoro, ai sensi degli articoli 1, 2 e 4 del decreto legislativo 6 settembre 2001, n. 368, e successive modificazioni. Laddove si faccia questione della nullità del termine apposto al contratto, il termine di cui al primo comma del predetto articolo 6, che decorre dalla cessazione del medesimo contratto, e' fissato in centoventi giorni, mentre il termine di cui al primo periodo del secondo comma del medesimo articolo 6 e' fissato in centottanta giorni; b) al recesso del committente nei rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, anche nella modalità a progetto, di cui all'articolo 409, numero 3), del codice di procedura civile; (...)”*.

Nel caso in oggetto non si verte in alcuna delle ipotesi considerate dalla disposizione atteso che la ricorrente non contesta il recesso da parte di [REDACTED] s.p.a. nei rapporti di collaborazione a progetto stipulati (lett. b) della norma citata).

Né è ammissibile un'interpretazione estensiva della disposizione volta a comprendere l'ipotesi di cui alla lettera a) nella parte in cui essa fa riferimento *“ai licenziamenti che presuppongono la risoluzione di questioni relative alla qualificazione del rapporto di lavoro”*. La norma fa infatti espresso riferimento al licenziamento, che nel caso di specie non è in questione.

Giova sul punto ricordare che: *“(...) la decadenza dal diritto di proporre la domanda giudiziale è istituito del tutto eccezionale in quanto contrastante con il diritto costituzionalmente protetto di agire in giudizio per la tutela dei propri diritti (art. 24 Cost.) nonché con quello del giusto processo (art. 111 Cost.), volto a tutelare l'effettività dei mezzi di azione e difesa anche attraverso la celebrazione di un giudizio che tenda, essenzialmente, alla decisione di merito; le norme che introducono decadenze dal diritto di agire in giudizio sono quindi di stretta interpretazione e non*



suscettibili di applicazione analogica secondo quanto prescritto dall'art. 14 delle preleggi” (v. Tribunale Torino, sez. lav., 01/08/2014, (ud. 11/06/2014, dep.01/08/2014), n. 1375).

Sui contratti di lavoro a progetto stipulati prima della entrata in vigore della l.n. 92/2012 (18.07.2012), si osserva quanto segue.

L'art. 61, co. 1, d.lgs. n. 276/2003 nella versione *ratione temporis* applicabile dispone che: “*1. Ferma restando la disciplina per gli agenti e i rappresentanti di commercio, i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, prevalentemente personale e senza vincolo di subordinazione, di cui all'articolo 409, n. 3, del codice di procedura civile devono essere riconducibili a uno o più progetti specifici o programmi di lavoro o fasi di esso determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore in funzione del risultato, nel rispetto del coordinamento con la organizzazione del committente e indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione della attività lavorativa*”.

Secondo l'orientamento consolidato della giurisprudenza di legittimità “*il contratto di lavoro a progetto, disciplinato dall'art. 61 d.lgs. 10 settembre 2003, n. 276, ("ratione temporis" applicabile, nella versione antecedente le modifiche di cui all'art. 1, comma 23, lett. f), l. n. 92/2012), prevede una forma particolare di lavoro autonomo, caratterizzato da un rapporto di collaborazione coordinata e continuativa, prevalentemente personale, riconducibile ad uno o più progetti specifici, funzionalmente collegati al raggiungimento di un risultato finale e determinati dal committente, ma gestiti dal collaboratore senza soggezione al potere direttivo altrui e quindi senza vincolo di subordinazione*”, con la conseguenza che “*ove il rapporto di collaborazione coordinata e continuativa sia instaurato senza l'individuazione di uno specifico progetto, viene a realizzarsi, secondo il regime sanzionatorio articolato dall'art. 69, comma 1 del medesimo d.lgs. n. 276, un caso di cd. conversione del rapporto "ope legis", restando priva di rilievo l'appurata natura autonoma dei rapporti in esito all'istruttoria del giudizio di merito*” (v. da ultimo Cassazione civile, sez. lav., 21/02/2018, n. 4337).

È costante l'orientamento giurisprudenziale che afferma che il progetto di cui al contratto disciplinato dal d.lgs. n. 276/2003, artt. 61 e ss., non può consistere nella mera riproposizione dell'oggetto sociale della committente, e dunque nello svolgimento dell'attività ordinariamente espletata dall'azienda, con le conseguenze di cui al d.lgs. n.



276/2003, art. 69 (v. tra le tante Cassazione civile, sez. lav., 06/09/2016, (ud. 27/04/2016, dep.06/09/2016), n. 17636).

La specificità del progetto, programma o fase è l'elemento caratterizzante della differenza fra un genuino rapporto di lavoro a progetto e un contratto a progetto stipulato solo per celare un rapporto di lavoro subordinato (Cass. n. 17448/2016).

La Suprema Corte (cfr. sent. n. 9471/2016) ha, altresì, più volte rimarcato che il legislatore, in questo modo, ha voluto porre un argine all'abuso della figura della collaborazione coordinata e continuativa, in considerazione della frequenza con cui giudizialmente ne veniva accertata la funzione simulatoria di rapporti di lavoro subordinato (nello stesso senso, cfr. Cass. nn. 17636/2016, 17448/2016, 15922/2013).

Questa finalità è stata, peraltro, realizzata dall'apparato sanzionatorio previsto dal d.lgs. n. 276/2003, art. 69, il quale, ai commi 1 e 2, disciplina due distinte ipotesi: la prima ricorre allorché un rapporto di collaborazione coordinata e continuativa venga instaurato senza l'individuazione di uno specifico progetto, programma di lavoro o fase di esso; la seconda si verifica qualora venga accertato dal giudice che il rapporto, instaurato ai sensi dell'art. 61, si è venuto concretamente a configurare come un rapporto di lavoro subordinato. In mancanza di progetto, programma di lavoro o fase di esso (art. 69, comma 1, citato), la conversione automatica in rapporti di lavoro subordinato non può essere evitata dal committente-datore di lavoro neppure provando che la prestazione lavorativa sia stata caratterizzata da una piena autonomia organizzativa ed esecutiva (Cass. nn. 17636/2016, 17448/2016, 17127/2016, 9471/2016, 15922/2013).

Il progetto, per poter essere ricondotto nello schema di cui all'art. 61 d.lgs. n. 276/2003, deve essere dotato di specificità e individuato, all'interno del contratto, nel proprio contenuto caratterizzante, sicché non è qualificabile come progetto l'attività che preveda prestazioni identiche per tutti i collaboratori o si sovrapponga a quella aziendale o che essendo priva di una sua autonomia vada a confondersi con l'interesse finale dell'attività svolta dall'impresa. Non può costituire un genuino progetto la mera elencazione delle mansioni assegnate al lavoratore senza inquadrarle in un obiettivo al quale esse siano funzionali. Non è un progetto la previsione di una serie di compiti che identificano una delle attività abituali dell'azienda.

Nello specifico settore dei call center non può essere svolto con una collaborazione a progetto un lavoro che corrisponde all'oggetto sociale del committente, che tra l'altro esercita uno stretto controllo sulle modalità di svolgimento dell'attività da parte dei collaboratori, anche se l'attività è formalmente commissionata da altra impresa.



Venendo al caso in esame.

L' [REDACTED] s.p.a. ha per oggetto l'erogazione di tutti i servizi connessi all'attività di call center e contact center compreso il trattamento di dati di altre imprese e/o enti pubblici relativi a servizi complementari connessi alla loro clientela diretta e indiretta ed alla gestione del portafoglio clienti (v. visura storica in atti); [REDACTED] s.p.a. gestisce, dunque, le attività di call center per varie società che operano nel settore delle telecomunicazioni (v. contratti a progetto in atti); né, invero, il tipo di attività ordinariamente esercitato dalla società è stato contestato dalla stessa nella propria memoria difensiva.

Orbene, i contratti per cui è causa sono stati stipulati nell'ambito del *“più ampio progetto di commercializzazione dei servizi telefonici e telematici”* della committente Telecom s.p.a..

Nei contratti (quelli stipulati prima della Riforma Fornero) sono elencate le campagne attivate (*“Clienti Prepagata Consumer Inerti”*, *“Promo TIM X SMARTPHONE”*, *“PRE-DOP CLIENTI ALTO VALORE PP”*, *“DROP di traffico”*, *“DEDICATA a TE”*, *“MIGRAZIONE per disattivazione offerte Super-Promo”*, *“Tutto Compreso Ricaricabile VIPXTE”*, *“Acquisizione Mnp”*), che vengono descritte sinteticamente nel loro contenuto, in specie, promozionale.

Viene dunque riportata la durata dell'accordo stipulato tra [REDACTED] e s.p.a. e Telecom s.p.a., durata che coincide con quella della collaborazione a progetto, che a sua volta, come si è detto, si inserisce nel progetto commissionato da Telecom s.p.a. ad [REDACTED] e s.p.a..

Già questo solo elemento evidenzia come l'attività per la quale erano stati siglati i contratti con la ricorrente e quindi l'attività che la stessa era chiamata a svolgere coincideva con quella affidata dalla committente ad [REDACTED] s.p.a., costituendone, peraltro, la sua normale attività.

Ciò consente di affermare che [REDACTED] s.p.a. ha stipulato i contratti a progetto piegandone la funzione e la forma contrattuale a quelle che erano le normali finalità dell'impresa, nel senso che il progetto non serviva a realizzare un obiettivo che, pur inserendosi - come è fisiologico - nell'organizzazione aziendale, richiedeva per la sua specificità o per le sue caratteristiche il ricorso a collaboratori a progetto, in luogo dell'impiego di lavoratori subordinati, dovendosi ricordare che la subordinazione, anche dopo la l.n. 92/2012, resta la forma comune di rapporto di lavoro.



In sostanza, la società ha abusato dello strumento contrattuale prescelto piegandone la sua naturale funzione alle esigenze del proprio ordinario ciclo produttivo.

Tanto premesso, alcun progetto si rinviene nei contratti stipulati dalla [REDACTED] s.p.a. con la ricorrente: l'attività si inserisce *sic et simpliciter* nel programma intercorso con la committente Telecom s.p.a. (*"nell'ambito di tale periodo la [REDACTED] A. per raggiungere gli obiettivi affidatiLe dalla società committente e perseguire la massima redditività della commessa, ritiene necessario impegnare su tali attività n. 50 postazioni di lavoro che, con l'ausilio di personale qualificato, consentano la conclusione di circa 130 mila contatti finalizzati alla commercializzazione dell'offerta nel periodo di riferimento"*); vengono elencate in modo generico le mansioni che la ricorrente doveva svolgere nell'ambito della campagna di riferimento (*"nell'ambito della campagna di cui al punto 2 della premessa Lei gestirà in autonomia il programma e/o fase di esso consistente nel: contattare i clienti inclusi in specifiche liste predisposte da Telecom; relazionarsi secondo un approccio di caring e contestualmente proporre le offerte commerciali di cui al punto sub 2; tracciare l'indice di gradimento da parte del cliente per ciascuna chiamata gestita e registrare eventualmente il consenso al trattamento dei dati personali (...)"*); sono quindi indicate le fasce orarie per l'esecuzione della prestazione (*"fasce orarie nell'ambito delle quali sono operative le postazioni finalizzate all'espletamento dell'attività oggetto del presente incarico (...)"*). Null'altro.

Per i contratti stipulati prima dell'entrata in vigore della Riforma Fornero deve dunque concludersi per la totale assenza del progetto.

Come si è detto, la collaborazione a progetto sottintende l'esistenza del progetto che implica un'obbligazione di risultato, essa viene definita nella circolare ministeriale n. 1/2004 come un'attività ben identificabile, collegata ad un risultato finale cui il collaboratore partecipa con la sua prestazione, in piena autonomia e che può essere connessa all'attività principale dell'impresa. Segue alla citata circolare una successiva circolare ministeriale, la n. 17/2006, specifica sui call-center che, riprendendo la circolare precedente chiarisce che il progetto, pur potendo essere connesso all'attività dell'impresa, non può coincidere con l'attività principale dell'impresa stessa.

Il progetto deve, cioè, contenere un risultato che il collaboratore deve raggiungere con modalità autonome e con possibilità di autoderminare il proprio ritmo di lavoro.

Nel caso che ci occupa non è dato ravvisare alcun progetto, men che meno specifico, in quanto alla ricorrente-collaboratrice non viene assegnato alcun risultato finale da



raggiungere, se non indicate le attività da svolgere al fine di conseguire quello che è l'obiettivo dell'impresa in ragione della commessa assegnatale da Telecom s.p.a..

Tanto che la durata della collaborazione coincide con quella dell'accordo tra le due società.

Non è dato ravvisare – come unanimemente richiesto dalla giurisprudenza di legittimità - all'interno del contratto alcun progetto individuato, quanto meno, nel suo contenuto caratterizzante.

Nel caso in esame difetta, dunque, l'individuazione di un valido progetto, con la conseguenza che deve trovare piena applicazione l'art. 69 d.lgs. n. 276/2003, nella versione *ratione temporis* applicabile, a norma del quale: “1. I rapporti di collaborazione coordinata e continuativa instaurati senza l'individuazione di uno specifico progetto, programma di lavoro o fase di esso ai sensi dell'articolo 61, comma 1, sono considerati rapporti di lavoro subordinato a tempo indeterminato sin dalla data di costituzione del rapporto”.

Per quanto attiene ai contratti a progetto stipulati dalla ricorrente successivamente all'entrata in vigore della l.n. 92/2012 si osserva quanto segue.

L'art. 61, co. 1, stabilisce che: “1. Ferma restando la disciplina degli agenti e rappresentanti di commercio, nonché delle attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center 'outbound' per le quali il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto è consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento, i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa prevalentemente personale e senza vincolo di subordinazione, di cui all' articolo 409, numero 3), del codice di procedura civile, devono essere riconducibili a uno o più progetti specifici determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore. 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 e ripetitivi, che possono essere individuati dai contratti collettivi stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale”.

Diventa dunque particolarmente rilevante la distinzione tra call center “outbound” ed “inbound”.



Come si è detto, già prima della modifica normativa, i requisiti posti dalla circolare ministeriale n. 17 del 2006 – che richiedeva che il progetto avesse un risultato che il collaboratore doveva raggiungere con modalità autonome e con possibilità di autodeterminare il proprio ritmo di lavoro - mentre non potevano sussistere nell'attività inbound, potevano invece attuarsi nell'attività outbound qualora il progetto avesse ad oggetto campagne determinate e precise, commissionate da terzi estranei ai gestori del call center. In particolare, la circolare affermava che era senz'altro configurabile un genuino progetto, programma di lavoro o fase di esso, con riferimento alla campagne outbound. Ciò per evidenziare che nelle attività di 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 psico-fisiche per un dato periodo di tempo. (v. anche Tribunale Livorno, sez. lav., 08.01.2007).

Ciò detto, dopo l'entrata in vigore della l.n. 92/2012 l'applicabilità della disciplina dei co.co.pro. all'attività dei call center in outbound è consentita a condizione che il corrispettivo da porre a base del trattamento economico del contratto di collaborazione sia definito dalla contrattazione collettiva di riferimento.

Nel caso che ci occupa, alla luce delle deduzioni formulate dalle parti, occorre: a) verificare se l'attività prestata dalla ricorrente sia stata effettivamente resa in outbound; b) in caso positivo, verificare se il corrispettivo sia stato effettivamente quello definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento.

Nei call center è definito inbound quell'operatore che lavora in ricezione telefonate: in sostanza è il cliente a contattare il call center e il lavoratore si limita a rispondere alle domande o a fornire l'assistenza richiesta. Si definisce - invece - outbound quell'operatore che lavora sulle telefonate in uscita.

Nell'ambito delle campagne outbound il compito assegnato all'operatore 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. Il lavoratore outbound può prefigurare il contenuto della sua prestazione sulla base del risultato oggettivamente individuato dalle parti con il contratto, al contrario il lavoratore inbound non gestisce la propria attività, né può pianificarla giacché la stessa consiste nel rispondere alle chiamate dell'utenza, limitandosi, come si è già osservato, a mettere le proprie energie psico-fisiche a disposizione del datore di lavoro per un dato periodo di tempo (v. Circolare Ministero del Lavoro, n. 17/2006).



La circolare ministeriale richiamata chiarisce che nell'eseguire la prestazione il collaboratore non può essere soggetto ad alcun vincolo di orario, pur nell'ambito delle fasce orarie prestabilite, e deve quindi poter scegliere se eseguire la prestazione ed in quali giorni, a che ora iniziare e a che ora terminare la prestazione giornaliera, se e per quanto tempo sospendere la prestazione giornaliera. L'assenza non deve mai essere giustificata e la presenza non può mai essere imposta.

Ai fini della decisione occorre guardare alle risultanze dell'istruttoria espletata.

In primo luogo, la ricorrente, sentita liberamente all'udienza del 29.11.2016, ha dichiarato di avere lavorato per le campagne TIM e, dopo avere affermato di avere provveduto a contattare i clienti, ha precisato che *“le telefonate arrivavano attraverso il sistema (...) non digitavo un numero ma arrivavano le chiamate”*, quindi appariva *“una schermata della situazione del cliente”* in base alla quale era proposta la campagna o offerta promozionale; la ricorrente ha dichiarato che doveva attenersi allo *“script”* che consisteva in una *“precisa indicazione di quello che dovevo dire nella telefonata”*. Anche il numero dei contatti non era scelto dalla collaboratrice, poiché *“era definito a monte dalla società in base alle sue esigenze”*. Ha pure affermato di essere stata soggetta al controllo da parte degli assistenti di sala, che *“potevano inserirsi nelle nostre telefonate o direttamente o dalla loro postazione”*; ella ha riferito di non essere stata soggetta nel corso del rapporto a richiami, ma di avere assistito a quelli che venivano mossi ai suoi colleghi proprio a seguito dell'attività di verifica. La ricorrente ha pure dichiarato che in caso di assenze superiori a tre giorni era tenuta ad avvisare la società. Dopo avere sostenuto che non vi erano turni di lavoro (salvo le fasce orarie definite dal contratto), nel prosieguo della sua audizione ha riferito che sebbene il contratto prevedesse la possibilità di svolgere il lavoro liberamente dalle ore 09.00 alle ore 21.00, *“nei fatti veniva invece imposto un orario di lavoro o di mattina o di pomeriggio”* che veniva individuato dagli assistenti di sala; tanto che se la ricorrente decideva di lavorare *“in una fascia oraria diversa da quella che mi era stata assegnata”* doveva *“chiedere il permesso”* all'assistente di sala. Non solo, la ricorrente ha riferito che era capitato che anche in quello *“che doveva essere il mio <<turno>>”* non trovando una postazione libera era stata costretta ad andare via.

Dunque, dalla dichiarazione in atti non emerge quella autonomia nella gestione del progetto che connota l'outbound, quella libertà nel conformare la propria prestazione all'obiettivo definito nel contratto e connesso con l'attività dell'impresa.

Le dichiarazioni della ricorrente trovano conferma nell'istruttoria testimoniale espletata.



La teste Federica Olivieri, collega della sig.ra [REDACTED] ia dal 2011 al settembre 2015, ha dichiarato di avere lavorato dal lunedì al sabato per quattro ore al giorno. Anche la testimone ha riferito che, sebbene il contratto prevedesse una fascia oraria nella quale poter liberamente svolgere la prestazione, di fatto l'individuazione delle ore in cui *“dovevamo lavorare”* proveniva dal datore di lavoro; in particolare, ella ha dichiarato che *“le ore in cui dovevamo lavorare o ci comparivano dal sistema o ci venivano indicate dal team leader”* e che il *“cambio turni”* andava comunicato al team leader; lo stesso accadeva quando non poteva effettuare la prestazione nella fascia oraria stabilita. La testimone ha riferito che quando le assenze erano superiori ad un giorno doveva comunicarlo al datore di lavoro e che in quel caso potevano esservi richiami o richieste giustificazioni. Quanto alle pause, la testimone ha dichiarato che esse avevano una durata massima di quindici minuti e che in caso di sfioramento *“ci venivano decurtati 30 min, ciò anche se la pausa era in realtà di 20 minuti”*. Il sistema di controllo delle pause avveniva attraverso lo schermo della postazione secondo un sistema del tutto peculiare: *“se si andava in pausa lo schermo era verde e man mano che diminuiva il tempo della pausa lo schermo diventava giallo e poi rosso, il numero dei minuti, che all'inizio era piccolo, diventava grande”*.

Ma accanto al controllo del sistema, in caso di pause più lunghe del massimo consentito la teste ha riferito che si veniva richiamati personalmente dall'assistente di sala. La sig.ra Olivieri ha confermato che le telefonate *“partivano dal sistema”*, nel senso *“che una volta che il cliente contattato dal sistema rispondeva, la telefonata veniva smistata su chi era libero”*; le telefonate avvenivano in base ad uno *“script”* che bisognava seguire e che indicava come procedere nella chiamata sin dal momento della presentazione; nel corso della telefonata era necessario *“compilare delle schermate”* per poter proseguire oltre. La teste ha pure confermato che gli assistenti di sala espletavano un controllo sulle modalità delle telefonate, controllo pure effettuato dal *“presidio TIM”*. Si trattava di un controllo con cadenza regolare ogni tre o sei mesi. Inoltre la teste ha dichiarato che era necessaria l'autorizzazione dell'assistente di sala se si voleva restare oltre l'orario convenuto, così come poteva capitare che in quello stabilito non vi fossero postazioni libere con la conseguenza che non si poteva eseguire la prestazione lavorativa.

Di tenore analogo la deposizione resa dalla sig.ra Elisabetta Iaconantonio, collega della ricorrente dal maggio 2013 e sino al 2015, la quale ha riferito che tutti gli operatori lavoravano dal lunedì al sabato per quattro ore al giorno; quanto alle modalità di



esecuzione della prestazione, la testimone ha dichiarato che le telefonate venivano “passate” dal sistema e compariva una schermata nella quale erano riportati tutti i dati del cliente e la campagna che si doveva “lavorare”. La fascia oraria nella quale la prestazione doveva essere resa andava dalle ore 09.00 alle ore 21.00 ed era prevista dal contratto, ma la teste ha precisato che *“con l’ingresso di nuovi sistemi operativi si è stabilito che l’orario di lavoro doveva essere o in un turno di mattina o in un turno di pomeriggio, che ci veniva indicato dal datore di lavoro inizialmente tramite grafica di un calendario che compariva su una schermata”*, dunque il collaboratore inseriva le quattro ore nelle caselle lasciate libere dagli altri. La teste ha aggiunto che se voleva cambiare la fascia oraria doveva prima accertarsi che la postazione fosse libera; si doveva avvisare l’assistente di sala il quale poi, appunto, le diceva di controllare la disponibilità sul “calendario”. Se c’erano dei colleghi che erano disponibili ad effettuare il cambio del turno, occorreva informare l’assistente di sala. La teste ha poi dichiarato che *“se non vi erano fasce disponibili dovevo svolgere il mio lavoro nella fascia originaria”* aggiungendo, però, che in quel caso poteva anche decidere di non andare a lavorare. Le assenze – anche di un solo giorno – andavano comunicate.

La durata massima delle pause era predeterminata, ma la teste ha riferito che in caso di sforamento non c’era una specifica sanzione.

La teste ha quindi affermato che le telefonate dovevano essere condotte attenendosi al contenuto della campagna che le veniva assegnata dal team leader ed allo “script” che conteneva tutti i dati che dovevano essere chiesti al cliente. La teste ha riferito che era capitato di essere stata affiancata, oltre che da un team leader, anche da un dipendente della TIM, ma di non sapere se le chiamate erano controllate o registrate.

La teste Joana Bernaschino, figlia della ricorrente e collaboratrice presso il call center da luglio 2011 sino a settembre 2014, ha dichiarato che gli operatori dovevano lavorare quattro ore al giorno dal lunedì al sabato. Il turno di lavoro, secondo la testimone, era stabilito dall’azienda che decideva se si doveva lavorare di mattina o di pomeriggio, aggiungendo che *“a me era stato imposto il turno di pomeriggio, se voleva fare quello della mattina, dovevo comunicarlo all’azienda e vedere se c’era posto nel turno di mattina (...)”*, con la precisazione che *“se non c’era posto al turno di mattina, dovevo per forza tornare al pomeriggio, perché dovevo necessariamente fare la quattro ore al giorno”*. Quanto alla assenze, la teste ha riferito che andavano comunicate al team leader, che, se superiori a tre giorni, la richiamava *“cioè mi telefonava e mi diceva di tornare”*. La lista dei contatti era fornita dalla Telecom nel senso che era il “sistema



informativo a fare le telefonate, ci arrivava la telefonata e ci apparivano i dati del cliente". Sempre in merito ai turni, la teste ha ribadito che erano stabiliti dall'azienda che, al momento del rinnovo del contratto, indicava le postazioni, pure precisando che se procedeva a loggarsi fuori dal turno assegnato non poteva farlo autonomamente dovendo chiedere al team leader se poteva accedere al sistema, anche se la postazione era libera. Sulle postazioni la teste ha riferito che non erano "prenotate" dagli operatori, cioè *"noi avevamo un turno di lavoro non funzionava che chi arrivava prima occupava la postazione"*, ognuno aveva un turno prestabilito e non si poteva sceglierlo e prenotarlo. La sig.ra Bernaschino ha aggiunto che se l'operatore decideva di andare a lavorare in un turno non prefissato doveva essere autorizzato dal team leader. Le pause non potevano durare più di venti minuti, con la conseguenza che si era richiamati se si proseguiva oltre ed era altresì necessario riaccedere al sistema mediante l'inserimento delle credenziali. La teste nella gestione delle telefonate ha fatto riferimento allo script che rappresentava un vero e proprio *"copione"* da seguire, tanto che se il cliente richiedeva qualcosa di diverso, che non rientrava nello schema fornito, l'operatore lo smistava sul numero 119 o avvertiva il team leader.

La teste ha dichiarato che gli assistenti di sala potevano controllare le telefonate direttamente tramite una cuffia e che al termine gli stessi esprimevano un giudizio che veniva riportato su di un foglio, pure sostenendo che i team leader richiamavano gli operatori se non rispondevano alle telefonate che erano inoltrate dal sistema.

L'esistenza di un orario di lavoro è confermata anche dalla teste Emanuela Arena, dipendente della società dal 02.05.2008 per la commessa TIM nonché RSU dal mese di febbraio 2017, la quale ha dichiarato di essere stata collaboratrice a progetto dal 2006 al 2008. Trattasi di un periodo diverso da quello in esame e del resto la teste ha più volte affermato di non conoscere la ricorrente e di non poter riferire sulle circostanze che le venivano poste anche per la diversità delle commesse su cui lavorava (ENEL). La deposizione comunque è rilevante poiché la stessa consente di comprendere quelle che sono le modalità di gestione da parte della resistente dei contratti a progetto.

Ella ha dichiarato che quando era una collaboratrice c'era un orario da rispettare stabilito settimanalmente e che, quando capitava di dovere andare via prima, era necessario avvisare l'assistente di sala che, però, non poteva impedirle di uscire, ribadendo infine che *"l'orario, che ci era comunicato dalla società, dovevamo rispettarlo"*. Le fasce orarie erano comunicate dall'azienda tramite il sistema operativo e corrispondevano nel suo caso agli orari di apertura e chiusura della committente. Le



assenze non dovevano essere necessariamente comunicate all'azienda. La testimone ha descritto gli assistenti di sala come dei punti di riferimento nell'esecuzione della prestazione, escludendo controlli a distanza. Poteva, tuttavia, capitare che l'assistente di sala affiancasse l'operatore ascoltando le telefonate da questi effettuate e che tanto accadeva quando lo richiedeva la committente *"per verificare le criticità"*.

Due sono le testimonianze raccolte parzialmente diverse nel loro contenuto a quelle fin qui richiamate.

La prima è quella resa dal sig. Angelo Vitiello, direttore produttivo di alcune sedi del G[redacted] e preposto segnatamente al controllo dello svolgimento della commessa, il quale ha riferito che per il tipo di lavoro prestato dalla ricorrente non era previsto un orario di lavoro; il teste ha dichiarato che esisteva un orario di apertura e chiusura della commessa, stabilito dal Garante, nella fascia oraria 09.00-21.00, aggiungendo che nell'ambito di tale fascia oraria la ricorrente, come gli altri collaboratori, era libera di gestire il proprio lavoro. Sino al 2013 la comunicazione della fascia oraria nella quale operare era effettuata dal collaboratore tramite i coordinatori, mentre successivamente il tutto avveniva telematicamente mediante la prenotazione della fascia. Il direttore ha dichiarato che se la fascia oraria prescelta era *"piena"* allora l'operatore ne doveva scegliere un'altra. Il teste ha dichiarato che non vi sono turni stabiliti dall'azienda, ma che essi vengono creati dai collaboratori (*"loro stessi individuano fasce orarie che sono più produttive e allora l'azienda in quegli orari mette a disposizione un maggior numero di postazioni"*); che non è necessario giustificare le assenze e che non vi sono conseguenze per l'ipotesi in cui il collaboratore non si presenti nella fascia prenotata o meglio che in questo caso *"se non arriva entro un'ora, dedichiamo la postazione ad un'altra persona, perciò, se dopo arriva chi l'aveva prenotata, può accedere ad un'altra prestazione se disponibile"*; le presenze non sono registrate tramite il sistema badge che assolve solo a funzioni di sicurezza dell'impianto aziendale. Il teste ha riferito che i collaboratori gestiscono liberamente le telefonate, nel senso che essi hanno *"autonomia dialettica"* e possono consultare lo script, predisposto dalla committente, per proporre il prodotto.

Il teste ha dichiarato che il team leader assicura supporto tecnico ai collaboratori. Ha confermato che le telefonate sono fatte dal sistema nel senso che *"nel momento in cui trova una linea tra quella dei clienti finali libera la indirizza all'operatore libero in quel momento"*, operatore che può tuttavia liberamente scegliere se rispondere o meno, sicché se non risponde dopo un certo tempo il dialer dirotta la chiamata su altro



operatore. Il tutto senza conseguenze di alcun tipo, tanto che – secondo il teste – se l'assistente di sala verifica l'indisponibilità dell'operatore *“non è tenuto a controllarlo o a richiamarlo”*, poiché non vi è un controllo aziendale sul singolo ma sull'andamento della commessa, dunque l'indisponibilità dell'operatore si riverbera sul fatturato aziendale.

Danilo Sivori, dipendente a tempo indeterminato dal 2008 ed RSU, in precedenza era stato collaboratore a progetto della resistente. Il teste in sostanza ha affermato che all'epoca, quando lavorava a progetto, aveva una fascia oraria che era indicata dall'azienda, che però non era *“rigida, perché potevamo chiedere di variarla, ma il rispetto della stessa garantiva la postazione”*. Il teste ha altresì affermato che all'epoca non aveva un obbligo di presentarsi al lavoro, benchè la sua assenza venisse *“tenuta in considerazione”*. In sostanza, non si doveva previamente comunicare l'assenza impattando la stessa solo sul compenso, ma che non vi erano sanzioni o richiami formali. Sebbene la fascia non fosse *“rigida”*, il lavoratore doveva indicare all'azienda l'orario in cui preferiva svolgere la prestazione e quindi l'azienda poteva o meno accettare la richiesta. Egli ha poi aggiunto che se il lavoratore aveva l'esigenza di lavorare in un orario diverso, doveva comunicarlo ma non aveva la certezza che tale istanza potesse essere accolta, sia per carenza di postazioni disponibili che per esigenze di tipo organizzativo-aziendale. Puntualizzando che l'ipotesi cambio-fascia richiedeva comunque la comunicazione all'assistente di sala.

Il teste sulla gestione della telefonata ha affermato che il collaboratore – pur dotato di script – ha la possibilità di *“personalizzare”* il suo operato.

Duplica il ruolo dell'assistente di sala: da un lato supporto tecnico e dall'altro *“controllore dell'attività”*. Il teste ha riferito che gli assistenti di sala potevano affiancare l'operatore con il sistema della doppia cuffia *“per dare indicazioni operative al venditore su come migliorare la proposta”* e che l'affiancamento era finalizzato a valutare il collaboratore (*“l'affiancamento, quando l'ho fatto io, era fatto per valutare i meno performanti (...) era previsto dall'azienda ed ero io a decidere su chi farlo”*).

Le prove testimoniali raccolte consentono di affermare, in maniera idonea e sufficiente, che le concrete modalità di gestione dell'attività da parte della ricorrente nell'ambito dei contratti stipulati dopo il 18.07.2012 e sino al 30.09.2015 non siano quelle proprie dell'outbound.

Giova in via preliminare sottolineare che il fatto che uno dei testi escussi abbia una causa con la società resistente vertente su questioni analoghe a quelle di cui si discute



nel presente procedimento non vale ad inficiarne *a priori* il contenuto. Ed invero, come chiarito dalla giurisprudenza di legittimità “*non sussiste incapacità a testimoniare ex art. 246 c.p.c. del dipendente che abbia in corso altra causa avente analogo oggetto nei confronti del medesimo datore di lavoro, giacché l'interesse che determina l'incapacità prevista dalla predetta norma non si identifica con l'interesse di mero fatto che un testimone può avere a che la causa venga decisa in un certo modo, ma è solo l'interesse giuridico, personale, concreto e attuale, che comporta o una legittimazione principale a proporre l'azione, ovvero una legittimazione secondaria a intervenire in un giudizio già proposto da altri controinteressati (...) potendo tale situazione soltanto incidere sull'attendibilità delle relative deposizioni*” (v. Cassazione civile, sez. lav., 03/05/2006, n. 10198).

Ciò detto le dichiarazioni rese da Federica Olivieri appaiono puntuali e trovano riscontro in quelle delle altre collaboratrici del call center e sono state valutate tenuto conto dell'intero materiale acquisito al procedimento.

Non solo, così ragionando si potrebbe finire col negare rilevanza alle testimonianze rese dagli attuali dipendenti a tempo indeterminato della società.

Ma così non è, posto che “*il giudizio sull'attendibilità dei testi e sulla credibilità di alcuni invece che di altri, come la scelta, tra le varie risultanze probatorie, di quelle ritenute più idonee a sorreggere la motivazione, involgono apprezzamenti di fatto riservati al giudice del merito, il quale nel porre a fondamento della propria decisione una fonte di prova con esclusione di altre, non incontra altro limite che quello di indicare le ragioni del proprio convincimento, senza essere tenuto a discutere ogni singolo elemento o a confutare tutte le deduzioni difensive, dovendo ritenersi implicitamente disattesi tutti i rilievi e circostanze che, sebbene non menzionati specificamente, sono logicamente incompatibili con la decisione adottata*” (v. Cassazione civile, sez. lav., 26/03/2010, (ud. 12/01/2010, dep.26/03/2010), n. 7345).

Le testimonianze rese dagli operatori del call center consentono di affermare che – diversamente da quanto prospettato dalla resistente – la prestazione doveva essere eseguita nell'ambito di un orario di lavoro predeterminato; non si tratta invero delle fasce orarie, a cui tutti i testimoni hanno fatto riferimento e che pure trovano riscontro nei contratti prodotti, ma all'esistenza di un vero e proprio orario di lavoro: sia la teste Olivieri che la teste Bernaschino hanno affermato che l'attività doveva essere eseguita dal lunedì al sabato per quattro ore al giorno.

I testimoni hanno fatto riferimento all'esistenza di turni di lavoro.



La teste Olivieri ha dichiarato che di fatto gli orari di lavoro erano comunicati dal datore o tramite il sistema o tramite l'assistente di sala. Modalità che già nel passato era stata sperimentata dall'azienda, come affermato da Emanuela Arena, che, sebbene per un periodo diverso e connotato da una diversa normativa, ha dichiarato che vi era un preciso orario da rispettare e che lo stesso era comunicato settimana per settimana.

Ma al turno di lavoro ha fatto espresso riferimento anche la teste Iaconantonio, la quale ha dichiarato che, nell'ambito dell'ampia fascia oraria 09.00-21.00, con l'avvio dei nuovi sistemi operativi il lavoro doveva essere espletato o in un turno al mattino o in un turno al pomeriggio, turno che era indicato dal datore di lavoro. Concordante sul punto la deposizione della Bernaschino.

Il tutto avveniva secondo un sistema di caselle, nelle quali i lavoratori inserivano le proprie ore di lavoro, che tuttavia dovevano essere almeno quattro, che andavano esaurendosi man mano che erano "prenotate" da altri operatori. Ma l'inserimento della propria prestazione nell'ambito di una griglia dagli spazi predefiniti dal datore di lavoro non si traduce nell'affermazione che il collaboratore fosse libero di scegliere se e quando lavorare e a che ora iniziare o concludere il lavoro.

Tanto che se si voleva cambiare orario o fascia i testimoni hanno riferito che occorreva, comunque, informare l'assistente di sala, ed in particolare la teste Iaconantonio ha riferito che se non vi era la disponibilità nel turno auspicato allora la prestazione andava resa in quello prima individuato, salvo non renderla affatto.

Ciò è stato confermato dalla teste Bernaschino, che, però, ha aggiunto che se il cambio turno desiderato non andava a buon fine, comunque la prestazione doveva essere resa in quello già fissato, proprio perché si dovevano svolgere le quattro ore di lavoro giornaliere.

Non appare dunque che i collaboratori fossero liberi di decidere quando iniziare e concludere il proprio lavoro, del resto anche il direttore produttivo Angelo Vitiello, pur affermando l'assenza di un vincolo di orario, ha dichiarato che se il collaboratore ritardava l'inizio della prestazione, la postazione restava a sua disposizione per un'ora, alla scadenza della quale essa era assegnata ad altro lavoratore ed primo poteva espletare la propria attività solo in presenza di posizioni disponibili.

Non solo, non erano i collaboratori ad impostare il proprio lavoro in maniera autonoma e con possibilità di autodeterminare il proprio ritmo di lavoro, di fatto la loro attività consisteva nella mera ricezione delle chiamate smistate dal sistema, chiamate che solo in apparenza erano eseguite dal call center al cliente. Non era il collaboratore a scegliere



chi chiamare, ma era il sistema - sulla base di una lista di utenti fornita dal cliente (Telecom s.p.a.) – a dirottare la chiamata sul primo operatore disponibile, operatore al quale compariva una schermata con le informazioni relative al cliente contattato (dal sistema) e che procedeva in base ad un preciso “script” contenente i diversi passaggi nei quali la conversazione doveva svilupparsi. Ma anche il tenore della conversazione ed il tipo di offerta o campagna da promuovere era scelto dal sistema sulla base delle informazioni fornite dalla committente Telecom s.p.a. (v. dichiarazioni Iaconantonio)

Il teste Vitiello ha parlato di “*autonomia dialettica*” ed il teste Sivori ha riferito di telefonate che il collaboratore poteva “*personalizzare*”: ma il tenore di tutte le altre deposizioni rese sul punto consente di affermare che questa autonomia nella gestione dell’attività da espletare non vi fosse.

Non erano i collaboratori a scegliere quale cliente contattare o quale offerta promuovere nell’ambito di quelle individuate nel contratto, ma era il sistema ad organizzare materialmente il loro operato, celando in sostanza una forma di call center inbound.

Né la ricorrente, così come gli altri operatori, erano liberi di stabilire per quanto tempo sospendere la prestazione: le pause avevano una durata massima che, ove superata, determinava la necessità di accedere nuovamente al sistema. La durata della pausa era poi segnalata dal sistema informatico, così come il suo prolungarsi oltre il limite convenuto. La teste Olivieri ha dichiarato che in tale caso si veniva richiamati dall’assistente di sala.

L’istruttoria testimoniale ha lasciato emergere anche l’esistenza di forme di controllo nelle modalità di esecuzione della prestazione da parte degli assistenti di sala, che spesso affiancavano gli operatori ascoltando le telefonate ed annotando l’esito delle stesse. Di controllo da parte dei team leader ha parlato anche il teste Sivori, che ha affermato, sebbene per un diverso periodo, che l’affiancamento era previsto dall’azienda e finalizzato a valutare i lavoratori meno performanti.

Ciò non esclude che gli assistenti di sala svolgessero anche un ruolo di supporto tecnico nei confronti dei collaboratori a progetto, ma dal tenore delle dichiarazioni risulta un ruolo di coordinamento delle prestazioni rese dai lavoratori teso alla conformazione delle stesse ed alla materiale organizzazione del lavoro presso la sede di Settingiano.

Tutto quanto fin qui esposto conduce – come si è detto – a ritenere che i contratti stipulati anche dopo la Riforma Fornero fossero prestati in regime inbound, donde la necessità del progetto specifico.



L'esame dei contratti stipulati tra la ricorrente ed [REDACTED] s.p.a. successivamente all'entrata in vigore della l.n. 92/2012 esclude, tuttavia, la presenza di qualsivoglia progetto e per essi valgono le considerazioni sopra esposte in ordine ai contratti sottoscritti prima del 18.07.2012.

La domanda di conversione formulata ai sensi dell'art. 69, co. 1, d.lgs. n. 276/2003 è fondata e pertanto va dichiarata l'esistenza tra le parti di un rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato part-time per 24 ore settimanali a far data dal primo contratto di lavoro a progetto stipulato.

La quantità di lavoro prestato (quattro ore al giorno dal lunedì al sabato) è invero emersa dall'istruttoria espletata.

La ricorrente ha diritto altresì all'inquadramento rivendicato di addetta al call center III liv. CCNL Telecomunicazioni che non è specificamente contestato dalla società resistente e che le va riconosciuto anche alla luce dell'istruttoria espletata.

L'accoglimento della domanda *in parte qua* comporta il diritto della ricorrente ad essere riammessa in servizio nello svolgimento delle mansioni di fatto da ultimo svolte di addetta al call center III liv. CCNL Telecomunicazioni e con orario di lavoro part-time a 24 ore settimanali.

La società [REDACTED] s.p.a. va per l'effetto condannata al pagamento delle differenze retributive maturate nel corso del rapporto di lavoro come da conteggi allegati dalla ricorrente che, oltre ad essere stati correttamente redatti in ragione della durata del rapporto, dell'orario di lavoro osservato e del livello contrattuale di inquadramento, non sono stati specificamente contestati dalla resistente, somma dalla quale deve essere decurtato l'importo richiesto a titolo di TFR poiché la disposta conversione *ex tunc* del contratto ne esclude la cessazione e osta all'erogazione del trattamento economico che a tale cessazione è correlata.

Quanto alla domanda di risarcimento del danno si osserva quanto segue.

Giova ricordare che secondo il consolidato orientamento della giurisprudenza di legittimità, per i periodi cd. non lavorati non esiste un obbligo retributivo da parte del datore di lavoro, ma solamente un obbligo risarcitorio (parametrato alla retribuzione non percepita) a partire dal momento in cui il lavoratore ha messo a disposizione le proprie energie lavorative (tra le tante si veda, per tutte, Cass. civ., S.U., 8.10.2002 n. 14381, la quale ha autorevolmente ribadito il principio secondo il quale "*al dipendente che cessi l'esecuzione della prestazione lavorativa per attuazione di fatto del termine nullo non spetta la retribuzione finché non provveda ad offrire la prestazione stessa*,"



determinando una situazione di “mora accipiendi” del datore di lavoro, situazione, questa, che non è di per sé integrata dalla domanda di annullamento del licenziamento illegittimo con la richiesta di reintegrazione nel posto di lavoro; in base allo stesso principio si deve escludere anche il diritto del lavoratore ad un risarcimento del danno commisurato alle retribuzioni perdute per il periodo successivo alla scadenza, così come, dalla regola generale di effettività e corrispettività delle prestazioni nel rapporto di lavoro, deriva che, al di fuori di espresse deroghe legali o contrattuali, la retribuzione spetta soltanto se la prestazione di lavoro viene eseguita, salvo che il datore di lavoro versi in una situazione di “mora accipiendi” nei confronti del dipendente”; in senso analogo, tra le tante, si vedano Cass. civ., sez. lav., 25.2.2009, n. 12011; Cass. civ., sez. lav., 12.3.2009, n. 6010)

Di conseguenza, avendo nel caso in esame la ricorrente messo in mora parte datoriale, offrendo ad essa la propria prestazione lavorativa, con lettera ricevuta il 22.09.2015 (all. n. 12), è da tale momento che decorre l'obbligo risarcitorio della società, in misura pari alle retribuzioni che, ove vi fosse stata attività lavorativa, sarebbero state alla stessa corrisposte. Si impone sul punto una condanna meramente generica, vista la richiesta in tal senso contenuta nel ricorso.

Non si ritiene infatti applicabile, al caso di specie, il disposto dell'art. 32, co. 5, l.n. 183/2010, in considerazione del fatto che la norma fa riferimento all'ipotesi di conversione del contratto a tempo determinato, ovverosia in casi del tutto diversi da quello in esame, in cui non c'è alcuna conversione del contratto a termine nullo bensì costituzione *ex lege* di un contratto di lavoro subordinato per effetto della mancata specificazione del progetto nel contratto di collaborazione.

La società resistente, pertanto, deve essere in questa sede condannata, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*, al pagamento, a titolo risarcitorio, delle retribuzioni che la ricorrente avrebbe percepito, quale impiegata addetta al call center III liv. CCNL Telecomunicazioni con orario di lavoro part-time a 24 ore settimanali dal 22.09.2015 alla data dell'odierna pronuncia, oltre accessori come per legge.

Le spese di lite seguono la soccombenza e sono liquidate come da dispositivo.

P.Q.M.

IL TRIBUNALE DI CATANZARO

in composizione monocratica, in persona della dott.ssa Laura Orlando, in funzione di Giudice del Lavoro, definitivamente pronunciando sul ricorso proposto da [REDACTED]



nei confronti di [REDACTED] s.p.a. in persona del legale rappresentante *pro tempore*, così provvede:

accoglie il ricorso e per l'effetto dichiara che tra le parti esiste un rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato, part-time per 24 ore settimanali, III liv. CCNL Telecomunicazioni a far data dal primo contratto di lavoro a progetto stipulato;

condanna la società resistente a ripristinare il rapporto di lavoro subordinato con la ricorrente e a riammetterla in servizio nelle mansioni in precedenza svolte di addetta call center III liv. CCNL Telecomunicazioni;

condanna la società resistente al pagamento in favore della ricorrente a titolo di differenze retributive di € 25.624,65, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria dal dovuto al soddisfo;

condanna la società resistente al pagamento in favore della ricorrente, a titolo risarcitorio, delle retribuzioni che la stessa avrebbe percepito quale impiegata addetta al call center III liv. CCNL Telecomunicazioni con orario di lavoro part-time a 24 ore settimanali dal 22.09.2015 alla data dell'odierna pronuncia, oltre accessori come per legge;

condanna la società resistente al pagamento delle spese di lite che si liquidano in € 4.000,00, oltre rimborso forfettario spese generali, IVA e CPA come per legge.

Catanzaro, 08.03.2018

IL GIUDICE DEL LAVORO

Dott.ssa Laura Orlando

