

# CAMERA DEI DEPUTATI N. 2606

## PROPOSTA DI LEGGE

D'INIZIATIVA DEI DEPUTATI

**LAFORGIA, ARLOTTI, BOCCUZZI, CAPOZZOLO, CENNI,  
CENSORE, D'INCECCO, FOSSATI, GRASSI, GIUSEPPE  
GUERINI, GULLO, IACONO, IORI, LA MARCA, MA-  
GORNO, MARANTELLI, MARZANO, ROCCHI, TIDEI**

Modifiche all'articolo 24-*bis* del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, in materia di sostegno dell'occupazione nelle attività svolte da *call center*

*Presentata il 7 agosto 2014*

ONOREVOLI COLLEGHI! — Il panorama dei *call center* si compone di uno spettro molto ampio di servizi: dall'assistenza all'utilizzazione dei mezzi informatici fino all'assistenza per il pagamento dei tributi o per la migliore fruizione del servizio sanitario. Tutte le attività svolte dai *call center* presentano un elemento comune: sono rivolte al consumatore o utente.

L'evoluzione tecnologica, la spersonalizzazione dei servizi e la velocità imposta dagli impegni personali quotidiani possono essere avvilenti o contribuire a migliorare

la nostra qualità della vita. I *call center* possono costituire lo strumento che consente al consumatore di non avvilirsi.

I *call center*, dunque, considerati nella loro « funzione sociale » come sostegno ai consumatori o utenti sono sicuramente un fattore propulsivo dello sviluppo economico, strumenti di ausilio alla diffusione dell'acquisto e all'utilizzazione dei mezzi tecnologici, alla semplificazione degli adempimenti burocratici e all'accesso ai servizi. Non per caso, ad una parte dei servizi di *call center* si applica la disciplina

limitativa del diritto di sciopero (legge n. 146 del 1990).

Tale « funzione sociale » a tutela dell'interesse generale può essere valorizzata se il legislatore appresta gli strumenti normativi per rendere i *call center* qualitativamente sempre più evoluti ed efficienti.

Sul piano squisitamente giuridico, la prospettiva che considera la funzione dei *call center* nel quadro delle politiche di sviluppo economico incontra un riferimento sicuro nel diritto alla protezione del consumatore che, nell'ordinamento europeo, ha rilievo costituzionale. L'articolo 169 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) assegna all'Unione europea il compito, a beneficio dei consumatori, di « assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori » e di « promuovere il loro diritto all'informazione, all'educazione e all'organizzazione per la salvaguardia dei propri interessi ». L'articolo 12 del TFUE impone che « Nella definizione e nell'attuazione » delle politiche o attività dell'Unione siano « prese in considerazione le esigenze inerenti alla protezione dei consumatori ». Nell'ordinamento italiano l'articolo 1, comma 1, del codice del consumo, di cui al decreto legislativo n. 206 del 2005, assicura « un elevato livello di tutela dei consumatori e degli utenti ». Non vi è dubbio che la tutela dei consumatori sia una delle acquisizioni più importanti del moderno diritto dei contratti. Tuttavia il riconoscimento di una funzione sociale più ampia rispetto alla singola vicenda contrattuale impone che non tutte le tutele e gli strumenti debbano ricadere nell'ambito della responsabilità contrattuale. Spetta al legislatore, dunque, introdurre tecniche di correzione e integrazione delle norme negoziali sulla scia di quanto già sperimentato nella normativa a tutela del consumatore, al fine di assicurare l'imposizione di atti e di modalità esecutive conformi a livelli adeguati di qualità dei servizi.

La collocazione della problematica dei *call center* nel più ampio contesto della tutela del consumatore o utente rende immediatamente più comprensibile la cor-

relazione tra la qualità dei servizi e la necessità di assicurare, agli operatori del settore, continuità dell'occupazione e misure di promozione della professionalità, anche al fine di sostenere le imprese più virtuose del settore dei *call center* nella competizione per migliorare la qualità dell'offerta.

La scarsa considerazione del legislatore verso la tutela degli interessi generali dei consumatori o utenti emerge in tutta evidenza nella disciplina iniqua e non conforme alle normative europee che regola il rapporto di lavoro degli operatori dei *call center*.

La problematica sociale dei *call center* costituisce, con riferimento alla normativa in materia di appalti, l'aspetto patologico da cui derivano, nelle condizioni di lavoro degli operatori dei *call center* e non solo, due effetti negativi:

a) trattamenti retributivi e normativi condizionati da una competitività che mira esclusivamente alla riduzione del costo del lavoro, con prassi generalizzate di evasione degli obblighi contrattuali previdenziali e fiscali in materia di lavoro;

b) un'occupazione in perenne instabilità, nel vortice della successione nell'appalto.

La materia è regolata dall'articolo 29 del decreto legislativo n. 276 del 2003, più volte modificato dal legislatore.

La normativa italiana, in modo del tutto ingiustificato rispetto alla legislazione europea, ha creato uno spazio aperto all'arbitrio e alla mancanza di trasparenza nell'ambito della disciplina delle vicende circolatorie dei beni e dei servizi in relazione ai rapporti di lavoro. L'appalto è infatti sottratto alla disciplina di cui all'articolo 2112 del codice civile che garantisce, in occasione di qualsiasi tipo di « mutamento nella titolarità di un'attività economica organizzata », la continuità dei rapporti di lavoro e i diritti che ne derivano.

Nell'appalto la continuità del rapporto di lavoro è prevista solo nell'ipotesi di « appalto non genuino » per il quale è

consentito al lavoratore di rivolgersi al giudice, per chiedere la costituzione del rapporto di lavoro alle dipendenze del soggetto che ha utilizzato la prestazione.

Ai lavoratori impiegati nell'appalto sono garantiti solo l'obbligazione solidale tra committente, appaltatore ed eventuali subappaltatori per i crediti retributivi, le quote di trattamento di fine rapporto, i contributi previdenziali e i premi assicurativi, entro limiti temporali molto rigidi: il periodo di esecuzione del contratto di appalto ed entro il limite di due anni dalla cessazione dell'appalto.

Peraltro, tale possibilità di recupero dei crediti e dei contributi è affidata ai tempi lunghi ed incerti del giudizio civile. Il committente, inoltre, chiamato in giudizio dal lavoratore, può rendere più difficile la soddisfazione dei crediti oggetto del contenzioso, avendo la facoltà di eccepire la preventiva escussione del patrimonio dell'appaltatore e degli eventuali subappaltatori.

Il decreto-legge n. 76 del 2013, convertito, con modificazioni, della legge n. 99 del 2013, da ultimo, ha esteso la garanzia dell'obbligazione solidale anche ai lavoratori con contratto di lavoro autonomo ma ha esentato dalla detta obbligazione le pubbliche amministrazioni (articolo 9, comma 1), creando una grave disparità di trattamento tra i lavoratori, dettata unicamente in ragione del tipo di committente.

L'esclusione dell'appalto dallo schema normativo di cui all'articolo 2112 del codice civile e conseguentemente dalla procedura di consultazione sindacale di cui all'articolo 47 della legge n. 428 del 1990, ha avuto riflessi anche su uno dei più efficaci strumenti di regolazione virtuosa del mercato: la contrattazione collettiva. Il citato articolo 29 decreto legislativo n. 276 del 2003, pur chiamando « i contratti collettivi nazionali sottoscritti da associazioni

dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative del settore » a individuare « metodi e procedure di controllo e di verifica della regolarità complessiva degli appalti », in realtà riserva uno spazio assai angusto alla contrattazione, a cui compete solo il potere di introdurre deroghe al regime di solidarietà tra committente e appaltatore in relazione ai crediti retributivi e ai contributi previdenziali dei lavoratori.

Peraltro, l'attuazione della disciplina dei rapporti di lavoro è resa oscura e complicata da gestire per i lavoratori e per le imprese per effetto di norme che nel tempo si sono sovrapposte, senza alcun coordinamento tecnico, all'originario impianto di cui all'articolo n. 29 del decreto legislativo n. 276 del 2003. L'articolo 8 del decreto-legge n. 138 del 2011, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 148 del 2011, innanzitutto, che affida anche alle rappresentanze sindacali aziendali la disciplina del regime di solidarietà degli appalti anche in deroga alle disposizioni di legge e ai contratti collettivi nazionali di lavoro e l'articolo 84 dello stesso decreto legislativo n. 276 del 2003 che estende all'appalto le procedure di certificazione. A questo caotico assetto normativo si aggiunge l'insieme delle disposizioni relativo ai sistemi incentivanti le assunzioni e la multiforme disciplina della tipologia dei rapporti di lavoro, che contribuisce a creare ulteriori disfunzioni, compromettendo e condizionando negativamente la politica industriale delle imprese.

Riteniamo pertanto indispensabile e ormai indifferibile apportare le modifiche proposte nella nostra proposta di legge, al fine di rendere competitivo un settore che diverrà sempre più importante per imprese, istituzioni e cittadini, restituendo dignità e serenità ai suoi attori principali, i lavoratori.

## PROPOSTA DI LEGGE

## ART. 1.

1. All'articolo 24-*bis* del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, sono apportate le seguenti modifiche:

a) il comma 1 è sostituito dal seguente:

«1. Le misure del presente articolo si applicano alle imprese che svolgono attività di *call center* nei casi previsti dall'articolo 35 della legge 20 maggio 1970, n. 300, e successive modificazioni »;

b) dopo il comma 7 sono aggiunti i seguenti:

«7-*bis*. In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*, il rapporto di lavoro continua con l'appaltatore subentrante alle condizioni indicate nel contratto collettivo nazionale di lavoro e con le modalità di cui al comma 7-*sexies*.

7-*ter*. L'appaltatore subentrante è tenuto ad applicare i trattamenti economici e normativi previsti dai contratti collettivi nazionali, territoriali e aziendali vigenti alla data del trasferimento, fino alla loro scadenza, salvo che siano sostituiti da altri contratti collettivi applicabili all'impresa del cessionario. L'effetto di sostituzione si produce esclusivamente fra contratti collettivi del medesimo livello.

7-*quater*. Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto d'appalto per servizi di *call center* devono darne comunicazione, per iscritto, almeno venticinque giorni prima che sia perfezionato il contratto d'appalto o che sia raggiunta un'intesa vincolante tra le parti, se precedente, alle rispettive rappresentanze sin-

dacali unitarie, ovvero alle rappresentanze sindacali aziendali costituite, ai sensi dell'articolo 19 della legge 20 maggio 1970, n. 300, e successive modificazioni, nelle unità produttive interessate, nonché ai sindacati di categoria che hanno stipulato il contratto collettivo applicato nelle imprese committenti. In mancanza delle predette rappresentanze aziendali, resta fermo l'obbligo di comunicazione nei confronti dei sindacati di categoria comparativamente più rappresentativi, che può essere assolto dai committenti per il tramite dell'associazione sindacale alla quale aderiscono o conferiscono mandato. L'informazione deve riguardare:

a) la data proposta di definizione del contratto d'appalto;

b) i motivi del programmato mutamento di titolarità del servizio di *call center* in appalto;

c) le sue conseguenze giuridiche, economiche e sociali per i lavoratori;

d) le eventuali misure previste nei confronti di questi ultimi.

*7-quinquies.* Su richiesta scritta delle rappresentanze sindacali o dei sindacati di categoria, comunicata entro sette giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al comma *7-quater*, il committente e l'appaltatore individuato nell'ipotesi di contratto di cui al medesimo comma *7-quater*, sono tenuti ad avviare, entro sette giorni dal ricevimento della predetta richiesta, un esame congiunto con i soggetti sindacali richiedenti. La consultazione si intende esaurita qualora, decorsi dieci giorni dal suo inizio, non sia stato raggiunto un accordo.

*7-sexies.* Il committente e l'appaltatore devono dare la comunicazione, alle rappresentanze sindacali di cui al comma *7-quater*, del contratto d'appalto stipulato entro i dieci giorni successivi alla sottoscrizione dello stesso.

*7-septies.* Entro trenta giorni dalla comunicazione del subentro del nuovo appaltatore, su richiesta delle organizzazioni sindacali di categoria firmatarie dell'ac-

cordo sulla rappresentanza sindacale del 10 gennaio 2014, sono avviate le trattative con le amministrazioni pubbliche o con le imprese committenti e le imprese subentranti di cui al comma *7-bis*, per la definizione della disciplina delle condizioni di lavoro e delle garanzie di tutela dell'occupazione dei lavoratori dei *call center* già dipendenti del precedente appaltatore. La consultazione si intende esaurita qualora, decorsi trenta giorni dal suo inizio, non sia stato raggiunto un accordo.

*7-octies*. In mancanza di disciplina collettiva, il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, su richiesta delle organizzazioni datoriali o sindacali firmatarie dell'accordo sulla rappresentanza del 10 gennaio 2014 adotta un decreto, sentite le parti firmatarie dello stesso testo unico, per stabilire i criteri generali per l'attuazione delle disposizioni in materia di continuità dell'occupazione e delle condizioni di lavoro di cui al comma *7-ter*.

*7-novies*. Il mancato rispetto degli obblighi previsti dai commi da *7-bis* a *7-octies* del presente articolo costituisce condotta antisindacale ai sensi dell'articolo 28 della legge 20 maggio 1970, n. 300, e successive modificazioni ».

PAGINA BIANCA

€ 1,00



\*17PDL0025470\*