

PUBBLICAZIONI DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE GIURIDICHE  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ROMA «LA SAPIENZA»

---

1. LEOPOLDO TULLIO (a cura di), *La nuova disciplina del trasporto aereo. Commento della Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999*, 2006.
2. FABIO VECCHI, *Gli accordi tra potestà civili ed autorità episcopali*, 2006.
3. ANDREA LONGO, *I valori costituzionali come categoria dogmatica. Problemi e ipotesi*, 2007.
4. BEATRICE SERRA, *Arbitrium et aequitas nel diritto amministrativo canonico*, 2007.
5. GIANLUCA BASCHERINI, *Immigrazione e diritti fondamentali. L'esperienza italiana tra storia costituzionale e prospettive europee*, 2007.
6. LUIGI COLACINO CINNANTE, *Pubblica amministrazione e trasformazioni dell'ordinamento*, 2007.
7. G. CASSANDRO - A. LEONI - F. VECCHI (a cura di), *Arturo Carlo Jemolo. Vita ed opere di un italiano illustre. Un Professore dell'Università di Roma*, 2007.
8. ROBERTA CALVANO (a cura di), *Legalità costituzionale e mandato d'arresto europeo*, 2007.
9. LAURA RONCHETTI, *Il nomos infranto: globalizzazione e costituzioni. Del limite come principio essenziale degli ordinamenti giuridici*, 2007.
10. VINCENZO CERULLI IRELLI (a cura di), *Il procedimento amministrativo*, 2007.
11. FABIO FRANCESCHI, *La condizione degli enti ecclesiastici in Italia nelle vicende politico-giuridiche del XIX secolo*, 2007.
12. SILVIA SEGNALINI, *L'editto Carboniano*, 2007.
13. VINCENZO MARINELLI, *Studi sul diritto vivente*. Prefazione di Augusto Cerri, 2008.
14. PAOLA COCO, *L'imputazione del contributo concorsuale atipico*, 2008.
15. MAURA GARCEA, *I gruppi di società di persone*, 2008.
16. FRANCO MODUGNO - PAOLO CARNEVALE (a cura di), *Trasformazioni della funzione legislativa. IV. Ancora in tema di fonti del diritto e rapporti Stato-Regione dopo la riforma del Titolo V della Costituzione*, 2008.
17. MARCO GAMBARDELLA, *L'abrogazione della norma incriminatrice*, 2008.
18. GIUSEPPE CRICENTI, *I diritti sul corpo*, 2008.
19. DONATELLA BOCCHESI, *L'ipoteca sulla nave in costruzione*, 2008.
20. ELEONORA RINALDI, *Legge ed autonomia locale*, 2008.
21. LUCIA GIZZI, *Il getto pericoloso di cose*, 2008.
22. GIANLUCA CIAMPA, *Il delitto di riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù*, 2008.

23. ROMOLO DONZELLI, *La tutela giurisdizionale degli interessi collettivi*, 2008.
24. ELENA TASSI SCANDONE, *Leges Valeriae de provocatione. Repressione criminale e garanzie costituzionali nella Roma repubblicana*, 2008.
25. ALESSANDRO ZAMPONE, *Il rischio dell'impossibilità della prestazione nel contratto di passaggio*, 2008.
26. FABRIZIO MARONGIU BUONAIUTI, *Litispendenza e connessione internazionale. Strumenti di coordinamento tra giurisdizioni statali in materia civile*, 2008.
27. VALERIO MAIO, *Contratto collettivo e norme di diritto*, 2008.
28. LUIGI PRINCIPATO, *La pubblicità commerciale. Fondamento costituzionale e limiti*, 2008.
29. MASSIMILIANO PACIFICO, *Il danno nelle obbligazioni*, 2008.
30. FRANCO MODUGNO (a cura di), *Attuazione e integrazione della Costituzione*, 2008.
31. LEOPOLDO TULLIO (a cura di), *Nuovi profili di responsabilità e di assicurazione nel diritto aeronautico - Nuevos enfoques de la responsabilidad y del seguro en el derecho aeronáutico*, 2009.
32. ANDREA BARTOCCI, *Ereditare in povertà. Le successioni a favore dei Frati Minori e la scienza giuridica nell'età avignonese (1309-1376)*, 2009.
33. GIUSEPPE SANTORO-PASSARELLI (a cura di), *Francesco Santoro-Passarelli e l'autonomia collettiva. Prima e dopo*, 2009.
34. DANIELE PICCIONE, *Libertà costituzionali e giudice amministrativo*, 2009.
35. ROBERTA PELEGGI, *La compensazione: profili di diritto comparato e di diritto del commercio internazionale*, 2009.
36. BERARDINO LIBONATI (a cura di), *Giuseppe Ferri e il legislatore*, 2009.
37. ALESSANDRA MIGNOLLI, *L'azione esterna dell'Unione europea e il principio della coerenza*, 2009.
38. EMILIANO MARCHISIO, *Usi alternativi del gruppo di società. La regolazione dei gruppi tra disciplina del «governo» delle società e diritto settoriale delle imprese*, 2009.
39. AA.VV., *Studi in memoria di Gian Antonio Micheli*, 2010.
40. INES CIOLLI, *Il territorio rappresentato. Profili costituzionali*, 2010.
41. DOMENICO MEZZACAPO, *Dirigenza pubblica e tecniche di tutela*, 2010.
42. ALESSANDRO ODDI, *Il «giusto processo» dinanzi alla Corte dei conti*, 2010.
43. NICOLA VICECONTE, *La forma di governo nelle regioni ad autonomia ordinaria. Il parlamentarismo iper-razionalizzato e l'autonomia statutaria*, 2010.
44. GIUSEPPE SANTORO-PASSARELLI (a cura di), *Rappresentanza sindacale e contratto collettivo*, 2010.
45. MARIA CHIARA GERMANI, *La tutela penale delle dichiarazioni «testimoniali» rese nel corso di un procedimento penale*, 2010.
46. ROBERTA APRATI, *La notizia di reato nella dinamica del procedimento penale*, 2010.
47. LINDA CERASO, *I servizi di interesse economico generale e la concorrenza «limitata». Profili interni, comunitari e internazionali*, 2010.

48. LUIGI CAPOGROSSI COLOGNESI, *Scritti scelti*, 2010.
49. SILVIA SPINACI, *Libertà di circolazione, cittadinanza europea, principio di eguaglianza*, 2011.
50. IRENE SIGISMONDI, *Il principio del buon andamento tra politica e amministrazione*, 2011.
51. BARBARA MASTROPIETRO, *Destinazione di beni ad uno scopo e rapporti gestori*, 2011.
52. ROMOLO DONZELLI, *L'azione di classe a tutela dei consumatori*, 2011.
53. APAC (a cura di), *Prospettive per un governo dell'aviazione civile in Italia. Quale veste giuridica per l'ENAC* (Roma, 26 maggio 2010), 2011.
54. ERNESTO APA, *La pubblicità commerciale. Struttura, natura e referenti costituzionali*, 2011.
55. SIRO DE FLAMMINEIS, *Forme e specie della partecipazione nel medesimo reato*, 2011.
56. ANDREA MIGLIONICO, *La tutela del risparmio fra intervento pubblico e gestione privata*, 2011.
57. MARIA TERESA NAPOLI, *La Regia Monarchia di Sicilia. «Ponere falcem in alienam messem»*, 2012.
58. NICOLA MADÍA, *La tutela penale della libertà di concorrenza nelle gare pubbliche*, 2012.
59. AA.VV., *Lex Iustitia Veritas. Per Gaetano Lo Castro. Omaggio degli allievi*, 2012.
60. AA.VV., *Il lavoro nei call center: profili giuridici*, 2012.

# IL LAVORO NEI CALL CENTER: PROFILI GIURIDICI



JOVENE EDITORE  
NAPOLI 2012

## INDICE

### INTRODUZIONE

di *Marco Conti*

1. Scopo dell'indagine sui modelli di organizzazione del lavoro all'interno del *call center* ..... p. 1
2. Genesi ed evoluzione storica del *call center*: dal centralino al *Customer care* ..... » 4
3. Attività e funzioni affidate al *call center* ..... » 7
4. Classificazione ed organizzazione dei *call center* ..... » 11
5. Le risorse umane nel *call center*: da operatore telefonico a professionista di *Customer care* ..... » 13

### SEZIONE PRIMA

## I CONTRATTI DI LAVORO FLESSIBILI

### CAPITOLO PRIMO

#### IL CONTRATTO DI APPRENDISTATO

di *Lilli Carollo*

1. Il ricorso al contratto di apprendistato nei *call center* ..... » 19
2. Il contratto di apprendistato tra normativa nazionale, regionale e contrattazione collettiva ..... » 25
3. L'applicazione della normativa inerente il rapporto di lavoro ed i profili formativi dell'apprendistato nell'impresa ..... » 29
4. Conclusioni ..... » 45

### CAPITOLO SECONDO

#### IL LAVORO A TEMPO PARZIALE

di *Micaela Vitaletti*

1. Stabilizzazione dei collaboratori nei *call center*: la preferenza per il rapporto di lavoro subordinato a tempo parziale ..... » 47

2. I riferimenti normativi .....	p.	49
3. ( <i>Segue</i> ) Il ruolo dell'autonomia collettiva .....	»	51
4. La gestione flessibile del rapporto di lavoro a tempo parziale .....	»	55
5. Definizione e collocazione dell'orario ridotto .....	»	56
5.1. Lo <i>jus variandi</i> nel part-time: la clausola flessibile .....	»	59
5.2. Estensione dell'orario di lavoro a tempo parziale .....	»	62
5.2.1. Il lavoro supplementare .....	»	63
5.2.2. La clausola elastica .....	»	66
5.2.3. Il lavoro straordinario .....	»	67
6. Principio di non discriminazione tra lavoratore part-time e full-time .....	»	68
7. Produttività del lavoratore part-time e retribuzione variabile .....	»	70
8. Crisi aziendale e sostegno al lavoratore part-time .....	»	70

## CAPITOLO TERZO

## IL LAVORO INTERMITTENTE

di *Chiara Riversi*

1. 'Discontinuità' o 'intermittenza' nell'esecuzione del rapporto di lavoro: la 'compatibilità' dell'istituto con l'attività dei <i>call center</i> ...	»	73
2. Modalità di lavoro intermittente: definizione e disciplina applicabile .....	»	74
2.1. Profili applicativi del c.d. lavoro 'a chiamata' nel <i>call center</i> ....	»	78

## CAPITOLO QUARTO

## IL LAVORO RIPARTITO

di *Chiara Riversi*

1. Orario di lavoro e modalità di adempimento: la disciplina del lavoro ripartito .....	»	81
2. La 'divisione' del lavoro nei <i>call center</i> : prestazione di lavoro ripartita e Contrattazione collettiva .....	»	85
3. Profili applicativi del c.d. Job sharing nel <i>call center</i> .....	»	87

## CAPITOLO QUINTO

## IL LAVORO A TERMINE

di *Antonio Preteroti*

1. Breve indagine sul significato delle ragioni appositive del termine	»	91
2. L'individuazione delle ipotesi di legittima apposizione del termine nei <i>call center</i> .....	»	95
3. Sull'insussistenza delle ragioni oggettive .....	»	103

- |   |        |
|---|--------|
| 4. Autonomia collettiva e limiti quantitativi .....                             | p. 107 |
| 5. I possibili scenari dopo l'art. 8 della l. n. 148 del 2011 .....             | » 110  |
| 6. Il lavoro a termine nei <i>call center</i> tra opportunità e criticità ..... | » 112  |

## SEZIONE SECONDA

RETRIBUZIONE E TEMPI DI LAVORO  
NEL RAPPORTO DI LAVORO

## CAPITOLO PRIMO

## LA RETRIBUZIONE NEI CALL CENTER

di *Micaela Vitaletti*

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Retribuzione e autonomia collettiva: la definizione del trattamento economico dei lavoratori subordinati nei <i>call center</i> ..... | » 119 |
| 2. ( <i>Segue</i> ) Il contratto collettivo applicabile al <i>call center</i> .....  | » 120 |
| 3. ( <i>Segue</i> ) L'interazione tra contratti collettivi di diverso livello .....  | » 122 |
| 4. Gli elementi aggiuntivi della retribuzione: l'indennità di cuffia .....   | » 130 |
| 4.1. ( <i>Segue</i> ) Il premio variabile .....  | » 130 |

## CAPITOLO SECONDO

## TEMPI DI LAVORO

di *Stefano Bellomo*

- |   |       |
|---|-------|
| 1. Premessa, La ricognizione sui dati normativi e contrattuali in tema di orario di lavoro nei <i>call center</i> nel quadro generale dell'indagine ..... | » 137 |
| 2. L'applicabilità ai lavoratori dei <i>call center</i> delle norme generali del d.lgs. 8 aprile 2003, n. 66 in materia di orario di lavoro .....         | » 138 |
| 3. Le indicazioni ricavabili dai contratti collettivi .....   | » 144 |
| 4. Tempi di lavoro e obblighi prevenzionistici. Lavoro nei <i>call center</i> e norme speciali sul lavoro ai videoterminali .....                         | » 150 |

## SEZIONE TERZA

## IL POTERE DI CONTROLLO E IL POTERE DISCIPLINARE

## CAPITOLO PRIMO

## IL POTERE DI CONTROLLO

di *Michela Bari, Marco Conti e Flavia Schiavetti*

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Riflessioni sull'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori nel moderno contesto tecnologico ..... | » 157 |
|--|-------|

2. Il controllo vietato ed il controllo «preterintenzionale» .....	p. 160
2.1. Art. 4, comma 1 della legge n. 300/1970: il divieto assoluto di controllo a distanza .....	» 160
2.2. Art. 4, comma 2 della legge n. 300/1970: il controllo c.d. «preterintenzionale» .....	» 167
3. La <i>vexata questio</i> sull'applicabilità dell'art. 4 Stat. Lav. ai controlli attuati tramite strumenti di lavoro: l'esempio del <i>call center</i> .....	» 172
4. L'elaborazione giurisprudenziale sui controlli difensivi: esistono davvero? .....	» 180
5. La contrattazione sindacale sui controlli a distanza .....	» 188
6. Le novità della «Manovra di ferragosto». Riflessioni sulle possibili implicazioni in materia di controlli a distanza .....	» 195
7. L'art. 4 e la disciplina in materia di protezione dei dati personali ...	» 201
8. Uno sguardo all'Europa .....	» 207
8.1. Il sistema britannico .....	» 208
8.2. Il sistema francese .....	» 210
8.3. Il sistema olandese .....	» 213
8.4. Il sistema svizzero .....	» 216
8.5. Conclusioni .....	» 218

## CAPITOLO SECONDO

## IL POTERE DISCIPLINARE

di *Ginevra Galli e Andrea Consolini*

1. Nuove regole: indicatori di qualità e standard minimi nell'erogazione dei servizi .....	» 221
2. Sanzioni per gli operatori (Delibera AGCOM del 14.5.2009) .....	» 225
3. Gestione diretta del <i>call center</i> e appalto .....	» 226
4. Attuazione degli standard di qualità all'interno del rapporto di lavoro .....	» 227
5. Comportamenti sanzionabili .....	» 228
6. Responsabilità disciplinare e responsabilità risarcitoria .....	» 230

## SEZIONE QUARTA

## LE FORME ALTERNATIVE AL LAVORO SUBORDINATO

## CAPITOLO PRIMO

## LE PRESTAZIONI OCCASIONALI DI TIPO ACCESSORIO

di *Domenico Mezzacapo*

1. Le potenzialità del ricorso a prestazioni occasionali di tipo accessorio nel settore dei <i>call-center</i> e la rilevazione del fenomeno .....	» 235
--	-------



2. Le fonti regolatrici delle prestazioni di lavoro accessorio .....	p. 239
3. I problemi aperti dal ricorso a prestazioni di lavoro accessorio nel settore dei <i>call-center</i> .....	» 242
4. La nozione di «prestazione di lavoro accessorio» .....	» 243
4.1. La definizione legale del requisito dell'occasionalità e i problemi di coordinamento con le altre forme di lavoro occasionale (lavoro autonomo occasionale, collaborazioni occasionali) .....	» 244
4.2. Gli ambiti esecuzione dell'attività lavorativa indicati dalla legge .....	» 246
5. Le modalità di ricorso al lavoro accessorio: la remunerazione della prestazione attraverso i buoni .....	» 250
6. Il trattamento fiscale e contributivo dei compensi per prestazioni di lavoro accessorio .....	» 252
7. La qualificazione giuridica del lavoro accessorio e le conseguenze in ordine ai diritti e agli obblighi delle parti .....	» 253
8. Conclusioni .....	» 256

## CAPITOLO SECONDO

## TELELAVORO

di *Valerio Berti*

1. Primi spunti di analisi sul telelavoro .....	» 259
1.1. Definizione .....	» 259
1.2. Principali tipologie .....	» 261
2. Il quadro normativo .....	» 263
2.1. Il telelavoro nel contesto europeo e il <i>Report</i> del 2008 .....	» 263
2.2. Il telelavoro nei settori pubblico e privato .....	» 271
2.3. Il contributo della contrattazione collettiva .....	» 276
3. <i>Best practices</i> nel telelavoro .....	» 277
3.1. L'esperienza di Telecom Italia .....	» 278
3.1.1. Il servizio <i>info</i> 412 di Telecom Italia .....	» 281
3.1.2. Telelavoro in Telecom Italia oggi: Il progetto « <i>Info</i> 412 S. Vittore» .....	» 283

## CAPITOLO TERZO

IL LAVORO A PROGETTO NEI *CALL CENTER*di *Massimiliano Panci, Michele Piccari e Flavia Schiavetti*

1. Lavoro autonomo e <i>call center</i> .....	» 285
2. L'ambigua definizione di lavoro a progetto e la severità dell'apparato sanzionatorio .....	» 288

3. La nozione di progetto: la specificità del suo contenuto ..... p. 291
4. Il lavoro a progetto nei *call center* alla luce delle circolari ministeriali ..... » 294
5. La diffusione del contratto a progetto nei *call center* ..... » 301
6. Profili di criticità e valutazione di utilità di legittimo utilizzo del contratto di lavoro a progetto nei *call center* ..... » 303
7. Conclusioni ..... » 312

## SEZIONE QUINTA

### IL LAVORO ESTERNALIZZATO

#### CAPITOLO PRIMO

#### LA SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO

di *Lina Del Vecchio*

1. «Gestione dei *call center*»: una ipotesi reintrodotta di somministrazione a tempo indeterminato ..... » 317
2. Le «ragioni» che legittimano il ricorso nei *call center* alla somministrazione a tempo determinato e problemi interpretativi ..... » 326
3. Trattamento economico e normativo del lavoratore «sommministrato»: parità di trattamento con i lavoratori del *call center* e difficoltà applicative ..... » 335
4. La somministrazione irregolare e costituzione del rapporto di lavoro alle dipendenze del gestore del *call center* ..... » 340

#### CAPITOLO SECONDO

#### TRASFERIMENTO D'AZIENDA E *CALL CENTER*

di *Alberto Lepore*

1. Il trasferimento d'azienda quale modalità di esternalizzazioni nel *call center* ..... » 345
2. Il concetto di autonomia funzionale tra diritto comunitario e diritto interno italiano oggi ..... » 347
3. Gli elementi costitutivi dell'azienda ..... » 354
4. Il concetto dell'autonomia funzionale della parte d'azienda applicato al *call center* ..... » 360
5. L'organizzazione del *call center*: un esempio di «impresa integrata» ..... » 361
6. Il *call center* un'organizzazione dematerializzata ..... » 363

CAPITOLO TERZO  
 APPALTO  
 di *Mariangela Vizioli*

1. Nozioni introduttive ..... p. 365
2. La disciplina ..... » 367
3. L'obbligazione solidale con il committente *ex art. 29 d.lgs. n. 276 del 2003* ..... » 376

CAPITOLO QUARTO  
 ESTERNALIZZAZIONE, SCIOPERO  
 E SERVIZI PUBBLICI ESSENZIALI  
 di *Tommaso Cantarano*

1. Il servizio di *call center* prestato presso imprese ed enti eroganti un servizio pubblico essenziale: l'emersione della nozione di servizio «strumentale» ..... » 381
2. Esiste una «prestazione indispensabile» che il gestore del *call center* deve garantire? Le fonti collettive e l'orientamento della Commissione di Garanzia ..... » 385

SEZIONE SESTA  
 TUTELA DELLA SALUTE  
 E SICUREZZA DEI LAVORATORI

CAPITOLO PRIMO  
 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI DIPENDENTI  
 di *Lilli Carollo, Marco Conti, Mariangela Vizioli*

1. La sicurezza nei luoghi di lavoro: gli obblighi del datore di lavoro *ex art. 2087 c.c.* ..... » 399
2. La valutazione dei fattori di rischio specifici nell'attività di *call center* ..... » 403
  - 2.1. Il «nuovo» rischio dello stress lavoro-correlato. Le difficoltà di una corretta valutazione del fattore di rischio e le possibili ripercussioni nei *call center* ..... » 406
3. Il rischio stress-lavoro correlato e la contrattazione aziendale. Uno sguardo alle attività promozionali in materia ..... » 410
4. L'informazione e la formazione dei lavoratori sulla sicurezza negli ambienti di lavoro del *call center* ..... » 414

CAPITOLO SECONDO  
TUTELA DELLA SALUTE  
E SICUREZZA DEI LAVORATORI NELL'APPALTO  
di *Ilario Alvino*

1. Le esigenze di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in appalto ..... p. 419
2. L'evoluzione normativa ..... » 421
3. La disciplina dettata dall'art. 26 d.lgs. 81/2008 ..... » 423
4. Ambito oggettivo di applicazione degli obblighi previsti dall'art. 26 d.lgs. 81/2008 ..... » 425
5. Esclusione della responsabilità del committente in caso di rischi specifici ..... » 428
6. L'applicazione dell'art. 26 d.lgs. 81/2008 al *call center* in appalto » 429
7. Il risarcimento del danno differenziale ..... » 432