

Attività dei Call Center e co.co.co.: si applicano le tutele del lavoro subordinato?

di [Ciro Abbondante](#), [Vincenza Salemme](#)

Pubblicato il 4 Luglio 2019

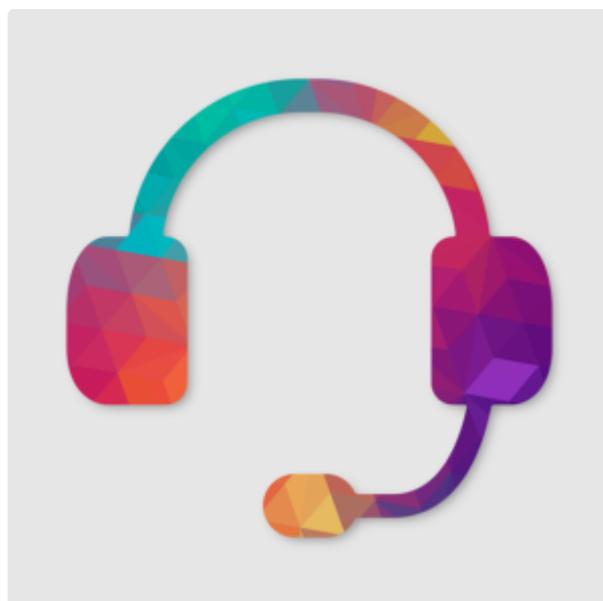
I lavoratori assunti per attività di **Call Center** tramite la forma contrattuale della **Collaborazione Coordinata e Continuativa** (co.co.co.) possono godere delle tutele previste per i tipici contratti di lavoro subordinato.

Vanno però effettuate una serie di distinzioni, per le quali ci aiuta una recente **sentenza del Tribunale di Roma**, emessa in seguito alla domanda di ricorso presentata da un'azienda ai fini di una valutazione di **legittimazione dei contratti** di co.co.co. previamente impugnati in via stragiudiziale dai collaboratori stessi.

Call center e collaborazione coordinata e continuativa (co.co.co.)

La collaborazione coordinata e continuativa, quale forma contrattuale autonoma che, per alcune caratteristiche, si avvicina al lavoro subordinato e che è qualificabile pertanto come parasubordinata, è caratterizzata da precisi confini che la differenziano rispetto al lavoro subordinato stesso, onde evitare che il datore di lavoro simuli un rapporto di collaborazione al fine di applicare le tutele, molto più pregnanti, applicate normalmente a qualunque lavoratore subordinato.

Uno dei settori nei quali è stata ampiamente dibattuta la legittimità del ricorso alla parasubordinazione, è quello relativo ai call center, nei quali per particolari caratteristiche dell'attività, normalmente di vendita, è



generalmente considerata lecita la possibilità di svolgimento della prestazione in regime di autonomia, stante il rispetto di alcune condizioni.

Le controversie più rilevanti in materia sono relative ai contratti di collaborazione coordinata e continuativa stipulati da imprese che erogano **servizi di call center in modalità *outbound***, sia quelli attraverso i quali i collaboratori effettuano **attività di vendita**, sia quelle attraverso cui vengono effettuate altre attività, quali ad esempio **attività di recupero crediti, di ricerche di mercato, di presa appuntamenti, di attività di interventi tecnici**.

Call Center *inbound* e *outbound*

A tal proposito, la differenza tra call center *inbound* e *outbound* diventa cruciale: mentre il primo si occupa **esclusivamente delle chiamate in arrivo** erogando un servizio o l'assistenza richiesta dal cliente e **non occupandosi della promozione di prodotti**, nel secondo gli operatori telefonici si occupano di **effettuare chiamate in uscita**, soprattutto al fine di presentare **offerte** per vendere prodotti o servizi, con lo scopo precipuo della **vendita**.

Nel caso dei call center *outbound*, gli operatori spesso non vengono retribuiti correttamente, in quanto difficilmente vengono pagati ad ore e nel rispetto dei minimi salariali previsti, ma soltanto a risu

Abbonati per poter continuare a leggere questo articolo

Progettato e realizzato da professionisti, per i professionisti, ogni piano di abbonamento comprende:

- contenuti autorevoli, puntuali, chiari per aiutarti nel tuo lavoro di tutti i giorni
- videoconferenza, per aggiornarti e ottenere crediti formativi
- una serie di prodotti gratuiti, sconti e offerte riservate agli abbonati
- due newsletter giornaliere

A partire da 15€ al mese

Scegli il tuo abbonamento