

15/06/2006 - Ministero del Lavoro: attività di vigilanza per i CO.CO.PRO. nei call center

Il Ministro del Lavoro e della Previdenza Sociale, con circolare n. 17 del 14 giugno 2006, ha fornito alcune indicazioni, di carattere generale, utili per un corretto ed efficace accertamento da parte degli organi di vigilanza nella verifica delle collaborazioni coordinate e continuative, nella modalità a progetto di cui agli artt. 61 e ss. D.L.vo n. 276/2003, in particolare nell'applicazione presso i call center. L'aspetto principale del chiarimento amministrativo, sta nella distinzione tra l'attività out bound e l'attività in bound tipica del customer care. In sostanza, il dicastero del lavoro ritiene che per una corretta determinazione del risultato richiesto al collaboratore sono necessari una serie di elementi riconducibili alla identificazione del committente per la campagna promozionale, durata della campagna rispetto alla quale il progetto non può avere una durata superiore, tipo di attività richiesta al collaboratore (es. promozione, vendita, sondaggi), tipologia dei prodotti o servizi, tipologia della clientela da contattare. Nel caso in cui ci si trovi di fronte ad attività tipiche dell'in bound (es. mere risposte telefoniche) si ritiene che la forma del rapporto sia da definirsi come subordinata. Nella circolare si forniscono, poi, ulteriori elementi finalizzati ad una corretta interpretazione dei principi generali alla base dei contratti a progetto. La direttiva invita, altresì, le Direzioni Provinciali e Regionali del Lavoro a svolgere, ai sensi dell'art. 8 del D.L.vo 124/2004, una adeguata attività di carattere informativo volta a chiarire agli operatori la corretta utilizzazione delle co.co.pro.