

Obblighi di comunicazione

Call center: ostacoli legali alla delocalizzazione

Eufranio Massi - Esperto in diritto del lavoro

L'attenzione del legislatore nei confronti dei call center e del personale ivi addetto rappresenta, da almeno un decennio, una costante: basti pensare alle misure di regolarizzazione presenti, attraverso una sorta di sanatoria, all'interno della legge n. 296/2006, alla distinzione tra le attività *in bound* e quelle *out bound* o alla possibilità, rimessa alla contrattazione collettiva nazionale, di prevedere forme di lavoro in collaborazione in deroga alle previsioni individuate all'art. 2, Decreto legislativo n. 81/2015.

Proroga della Cigs in deroga

Da ultimo l'art. 1, comma 240, lettera *d*), legge di bilancio 2017 prevede la possibilità di ricorrere agli ammortizzatori sociali secondo le regole del Decreto legislativo n. 148/2015, nei limiti del risorse finanziarie stanziare (30 milioni di euro) e la stessa Direzione generale degli ammortizzatori sociali ed incentivi per l'occupazione del Ministero del lavoro ha fornito, con la circolare n. 42 del 30 dicembre 2016, i primi chiarimenti richiamando, come attuali, propri precedenti indirizzi amministrativi. Si tratta, nella sostanza, della proroga della Cigs in deroga per crisi aziendale nelle imprese con oltre cinquanta dipendenti che hanno stabilizzato lavoratori entro il 31 dicembre 2013. L'indennità è pari al trattamento di Cigs e la crisi aziendale va valutata secondo gli ordinari criteri (andamento involutivo dell'ultimo biennio ricavabili dagli indicatori economici-finanziari, assenza di nuove assunzioni): l'impresa è tenuta a presentare un piano di risanamento volto a fronteggiare gli squilibri di natura produttiva assicurando, comunque, la continuità dell'attività con la salvaguardia, sia pure parziale, dell'occupazione.

Altra ipotesi di crisi aziendale è legata all'evento improvviso ed imprevedibile ove gli ordinari criteri appena evidenziati non vanno considerati ma

ove la causale, dimostrata con dati ed elementi nella relazione che accompagna la richiesta, deve soffermarsi, soprattutto sulla imprevedibilità. Infine, per completezza di informazione, si ricorda che il trattamento di fine rapporto maturato durante le ore di sospensione o riduzione di orario resta in carico all'imprenditore.

È un fatto che le nuove tecnologie spingono gli imprenditori del settore dove le condizioni generali relative ai costi complessivi sono minori: di qui una sorta di "corsa sfrenata" verso Paesi fuori dall'Unione Europea, ove le tutele contributive ed assicurative e le retribuzioni dei lavoratori sono di gran lunga inferiori a quelle presenti in Italia ove, peraltro, non "si brilla" per la congruità degli importi. Le difficoltà del settore sono evidenti e ne è, tra le altre cose, palese testimonianza la conclusione negativa della controversia collettiva che ha interessato negli ultimi mesi del 2016 una grande azienda italiana.

Obblighi di comunicazione

Ora, il legislatore con l'art. 1, comma 243, legge 11 dicembre 2016, n. 232, riscrivendo l'art. 24-bis, legge n. 134/2012 che ha convertito il D.L. n. 83/2012 ("Misure urgenti per la crescita del Paese"), prova a condizionare il trasferimento in ambito *extra* comunitario, anche con affidamento delle attività a soggetti terzi (in passato, non citati dalla norma), stabilendo alcuni oneri comunicativi da effettuare almeno trenta giorni prima ad una serie di soggetti pubblici e, soprattutto, allargando il campo di applicazione, prima limitato alle imprese del settore con almeno venti dipendenti che erano tenute all'adempimento almeno quattro mesi prima. Le comunicazioni vanno effettuate:

a) al Ministero del lavoro ed all'Ispettorato Nazionale del Lavoro, pienamente operativo dal 1° gennaio 2017, con l'indicazione dei lavoratori

Approfondimenti

coinvolti. L'onere della comunicazione spetta al soggetto che svolge il servizio di call center;

b) al Ministero dello sviluppo economico con l'indicazione delle numerazioni telefoniche a disposizione del pubblico ed utilizzate per i servizi oggetto di delocalizzazione;

c) al Garante per la protezione dei dati personali con l'indicazione delle misure finalizzate a preservare la riservatezza dei dati personali.

Sanzioni amministrative

Rispetto al precedente art. 24-*bis* che prevedeva per ogni violazione una sanzione amministrativa pari a 10.000 euro al giorno, l'apparato punitivo è stato rivisto e fortemente potenziato.

L'omessa o tardiva comunicazione viene punita con una sanzione amministrativa di 150.000 euro e viene irrogata dall'Ispettorato del lavoro, attraverso le proprie articolazioni periferiche per la violazione sub a), dal Ministero dello sviluppo economico per quella sub b) e dal Garante per la protezione dei dati personali se a non essere rispettati sono gli adempimenti sub c).

Gli stessi oneri di comunicazione riguardano chi ha già delocalizzato in Paesi *extra* comunitari: il responsabile avrà tempo fino al 2 marzo 2017 per adeguarsi. Se ciò non accadrà per ogni giorno di ritardo la sanzione, strettamente correlata alla mancanza, sarà di 10.000 euro e verrà irrogata dagli stessi soggetti pubblici sopra menzionati.

Delocalizzazione fuori dalla Comunità europea

Particolarmente importante e significativo è il principio secondo il quale non può essere riconosciuto alcun beneficio fiscale o previdenziale in favore dei datori di lavoro che delocalizzano al di fuori della Comunità: si tratta di una forma di pressione che, soprattutto, in presenza di importi cospicui potrebbe essere abbastanza efficace.

La disposizione appena citata è stata, a ragione, completamente riscritta, in quanto la vecchia (comma 3), in vigore fino al 31 dicembre 2016, era priva di efficacia dal 1° gennaio 2015, allorché fu abrogato l'art. 8, comma 9, legge n. 407/1990, che era l'unico incentivo richiamato e "negato" alle aziende che delocalizzavano.

Garanzie per gli utenti

Tutto questo, comporterà un'attenzione particolare degli organi di vigilanza (quelli dell'Ispettorato e degli Istituti previdenziali operano unitariamente).

Il comma 5 del nuovo art. 24-*bis* sancisce un diritto per l'utente: quando chiama deve essere, subito informato da quale Paese risponde l'operatore: entro il 1° aprile 2017 deve essere garantita, a richiesta, la possibilità nell'ambito della stessa chiamata, di essere servito da un operatore ubicato in Italia o in un Paese comunitario. Un uguale servizio deve essere assicurato allorché la chiamata arrivi dal call center (comma 6). Anche queste possibili violazioni sono oggetto di sanzioni irrogate dal Ministro dello sviluppo economico: l'importo è pari a 50.000 euro per ogni giorno al quale le stesse si riferiscono, indipendentemente dal numero delle telefonate irregolari. Poiché la violazione dei predetti commi può correlarsi direttamente con quella scaturente dall'art. 13, Decreto legislativo n. 196/2003, è fatto obbligo al Ministero di comunicare al Garante l'accertamento dell'avvenuta violazione.

Il comma 9 prevede un'ulteriore sanzione nei confronti degli operatori economici che svolgono attività di call center o se ne avvalgono (quindi anche "imprese clienti") che non ottemperano, entro dieci giorni, alla richiesta del Ministero del lavoro, del Ministero dello sviluppo economico o del Garante circa la localizzazione del call center al quale viene indirizzata o dal quale viene originata la chiamata: essa è pari a 50.000 euro per ogni violazione.

Amministrazioni pubbliche

Con un occhio riservato alle amministrazioni pubbliche ed agli Enti aggiudicatari il legislatore, al comma 10, intende contrastare l'aggiudicazione delle gare sulla base del principio del massimo ribasso: va, ovviamente, scelta l'offerta migliore ma le spese relative al costo del personale dovranno essere scorporate. Per l'individuazione del costo del lavoro il legislatore richiama l'art. 23, comma 16, Decreto legislativo n. 50/2016 (c.d. "Codice degli appalti pubblici"): qui si afferma che occorre, *in primis*, ricavarlo da apposite tabelle elaborate al Ministero del lavoro, con cadenza annuale, sulla base di valori economici definiti dalla contrattazione collettiva delle orga-

nizzazioni sindacali e delle associazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentative dei diversi settori economici e delle differenti aree territoriali. Mancando il contratto collettivo applicabile, il legislatore afferma che occorre riferirsi al Contratto collettivo del settore merceologico più vicino a quello preso in considerazione. Un'ulteriore possibilità fornita dal comma 10 è data dal riferimento ad accordi sottoscritti dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative (e non "comparativamente" più rappresentative).

Con i commi 11 e 12 viene stabilito un ulteriore onere "coperto" da una sanzione amministrativa pari a 50.000 euro: entro il 1° marzo 2017 tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali, debbono essersi iscritti al Registro degli operatori della comunicazione previsto dalla delibera dell'Autorità per le garanzie della comunicazione: con l'iscrizione vanno comunicate tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico ed utilizzate per i servizi. L'obbligo sussiste anche per i soggetti terzi affidatari: per questi ultimi l'onere deve essere, espressamente, contemplato nel contratto di affidamento.

Istruzioni operative

Su tale quadro di riferimento è intervenuta, in data 1° marzo 2017, una nota di chiarimento (prot. n. 33/1328) del Ministero del lavoro a firma di due Direttori generali: quello della Tutela delle condizioni di lavoro e delle relazioni industriali e quello dei Sistemi informativi. L'obiettivo principale di questa nota è quello di fornire le istruzioni operative per le comunicazioni obbligatorie previste dal nuovo art. 24-*bis*, legge n. 134/2012.

Le nuove disposizioni finalizzate a scoraggiare le delocalizzazioni trovano applicazione nei confronti di tutti coloro che utilizzano numeri pubblici destinati all'utenza, pur se, rispetto all'oggetto sociale, tale attività si caratterizza come non prevalente.

Il Ministero del lavoro chiarisce che:

- gli obblighi di comunicazione riguardano non soltanto le imprese che svolgono attività di call center in via esclusiva o prevalente ma a qualsiasi operatore economico che, prescindendo dal numero degli addetti, svolge la predetta attività attraverso numerazioni telefoniche a disposizione del pubblico;
- la nozione di operatore economico è quella desumibile dal c.d. "codice degli appalti pubblici" (art. 3, comma 1, lettera *p* Decreto legislativo n. 50/2016) ove ci si riferisce ai soggetti che offrono beni e servizi a prescindere dalla forma giuridica di riferimento. La disposizione non riguarda le pubbliche amministrazioni e tutti gli operatori che, a prescindere dalla formula giuridica, operano senza fine di lucro.

Dopo aver ricordato i termini temporali per l'invio della comunicazione di delocalizzazione *extra* Ue anche presso terzi (almeno 30 giorni prima), la nota ministeriale chiarisce cosa si intende per "individuazione dei lavoratori coinvolti".

Essi sono tutti coloro che, per effetto della delocalizzazione, subiscono una modifica della loro posizione lavorativa (riduzione di orario, trasferimento, licenziamento): il Ministero del lavoro chiede anche l'indicazione delle unità produttive interessate.

Con la seconda parte della nota vengono indicate le modalità di invio della comunicazione al Dicastero del lavoro ed all'Ispettorato Nazionale del Lavoro, ferma restando la comunicazione specifica al Ministero dello sviluppo economico.

A partire **dal 28 marzo 2017** sarà **disponibile sui siti web del Ministero e dell'Ispettorato Nazionale un modello telematico** che, peraltro, la nota allega in forma cartacea: fino a tale data l'onere potrà essere assolto attraverso la compilazione di una tabella excel da inviare per posta elettronica a deloc_callcenter@lavoro.gov.it. L'utilizzazione del modello telematico postula la registrazione sul portale Cliclavoro.

Il Ministero del lavoro, infine, assicura un servizio di supporto all'utenza in difficoltà sia attraverso la via telematica che il servizio Faq.