



**ORDINE DEI CONSULENTI DEL LAVORO  
CONSIGLIO PROVINCIALE DI  
NAPOLI**

**GIURISPRUDENZA  
UNA SENTENZA AL MESE**

*A cura del Dott. Edmondo Duraccio con il gradito contributo del Centro Studi ANCL  
"O. Baroncelli" della U.P. di Napoli e del Dott. Francesco Duraccio.*

*N.03 /Marzo 2012(\*)*

**LAVORATRICE ADDETTA AD UN CALL – CENTER CON CONTRATTO DI COLLABORAZIONE A PROGETTO MA CON ORDINI DI SERVIZIO SPECIFICI E CONTROLLO COSTANTE DEL COMMITTENTE. INSERIMENTO NELL'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE. NOMEN JURIS. IRRILEVANZA. COMPORTAMENTO DELLE PARTI DURANTE L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO. RILEVANZA. RICONOSCIMENTO DELLA SUBORDINAZIONE E DIVERSA QUALIFICAZIONE DEL RAPPORTO. NECESSITA'.**

*(Cassazione - Sezione Lavoro- n. 4476 del 21 Marzo 2012)*

La problematica dei **call – center** non può essere considerata fine a se stessa ma inserita nel più ampio alveo della differenza tra contratto di collaborazione, anche a progetto, e rapporto di lavoro dipendente così come negli anni definita dalla Giurisprudenza di legittimità.

E poiché il contratto di collaborazione coordinata e continuativa, anche a progetto, si fonda prettamente **sull'autonomia della prestazione**, è chiaro che la **differenza tra i due contratti consiste esclusivamente nella presenza della subordinazione nel rapporto di lavoro dipendente e nell'assenza di questa nella collaborazione coordinata e continuativa che altro non è se non una fattispecie del lavoro autonomo (art. 2222 c.c.)**.

Ergo, la **subordinazione**, elemento principe caratterizzante il rapporto di lavoro dipendente, consiste **nell'assoggettamento del prestatore di lavoro al potere direttivo, organizzativo, gerarchico e disciplinare del datore di lavoro che, in quanto tale (artt. 2082, 2094, 2104) ha la potestà di stabilire modalità, tempo e luogo della prestazione**.

Allorquando, poi, tale assoggettamento non sia immediatamente riscontrabile (si pensi a lavoratori con qualifiche molto alte o tecnologicamente avanzate - es. un medico dipendente di una Casa di Cura nei confronti del legale rappresentante che, a sua volta, potrebbe anche non essere un medico e, pertanto, non impartire precise istruzioni circa lo svolgimento della prestazione), vi sono altri elementi che, singolarmente analizzati, possono ricondurre alla "dipendenza" (id: subordinazione) in luogo dell'autonomia.

Ciò perché, come da giurisprudenza più che consolidata, il nome juris attribuito dalle parti al **contratto non ha un valore assoluto rispetto, poi, al comportamento tenuto dalle stesse durante lo svolgimento del contratto di guisa che emerge, in questo caso, una nuova volontà delle Parti che va a sostituirsi a quella iniziale**.

Ed ecco, come si diceva, che gli altri elementi assumono un valore fondamentale. Essi sono:

- a) l'inserimento nell'organizzazione aziendale;
- b) il rispetto di un orario di lavoro;
- c) la periodicità nell'erogazione del compenso identica a quella dei lavoratori dipendenti;
- d) l'assenza di rischio.

Brevemente il fatto storico!!

Una lavoratrice, dopo essere stata "Parte" di alcuni contratti di collaborazione coordinata e continuativa a progetto in un call – center, si rivolge al Giudice del lavoro (id: Tribunale) affinché accerti che, in effetti, la sua prestazione era riconducibile all'oggetto di un contratto di lavoro dipendente ritenendo, dunque, che il suo rapporto fosse stato **caratterizzato dalla "subordinazione"**.

Ha chiesto, pertanto, la qualificazione del rapporto in contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato, le differenze tra la retribuzione prevista dal CCNL ed il compenso ricevuto oltre al risarcimento del danno correlato alla trasformazione del rapporto da t/d a tempo indeterminato.

Il Tribunale respinge la domanda. La Corte di Appello, invece, l'accoglie. In entrambi i gradi di giudizio il committente asserisce che il rapporto di collaborazione coordinata e continuativa sia stato riconducibile all'elemento naturale dell'autonomia senza alcun assoggettamento ad un eventuale potere disciplinare.

Inevitabile, allora, il ricorso in Cassazione per **violazione di legge e falsa interpretazione delle norme poiché la lavoratrice era stata del tutto autonoma non essendo stata soggetta ad alcun potere disciplinare. Inoltre era stata libera di andare a svolgere la prestazione quando voleva ed idem di interromperla.**

**Gli Ermellini, con sentenza N. 4476 del 21 Marzo 2012 hanno respinto il ricorso.**

Di rilievo alcuni **"principi"** sanciti dalla Suprema Corte di Cassazione specie in relazione alla irrilevanza del nomen juris ed al formarsi, a seguito del diverso atteggiamento delle Parti durante l'esecuzione del Contratto e delle rispettive obbligazioni, di una nuova volontà contrattuale diversa dalla prima, formalmente esternata nel contratto iniziale.

I Giudici della Cassazione hanno così argomentato tali "principi": *"Ai fini della qualificazione del rapporto di lavoro, essendo l'iniziale contratto causa di un rapporto che si protrae nel tempo, la volontà che esso esprime ed il nomen iuris che si utilizza non costituiscono fattori assorbenti, diventando l'esecuzione, la sua inerenza all'attuazione della causa contrattuale e la sua protrazione, non solo strumento d'interpretazione della natura e della causa del rapporto di lavoro (ai sensi dell'art. 1362 secondo comma cod. civ.), bensì anche espressione di una nuova eventuale volontà delle parti che, in quanto posteriore, modifica la volontà iniziale conferendo, al rapporto, un nuovo assetto negoziale". Pertanto, "sia nell'ipotesi in cui le parti, pur volendo attuare un rapporto di lavoro subordinato, abbiano simulatamente dichiarato di volere un rapporto di lavoro autonomo al fine di eludere la disciplina legale inderogabile in materia, sia nel caso in cui l'espressione verbale abbia tradito la vera intenzione delle parti, sia infine nell'ipotesi in cui, dopo aver voluto realmente in contratto di lavoro autonomo, durante lo svolgimento del rapporto le parti stesse, attraverso fatti concludenti, mostrino di aver mutato intenzione e di essere passate ad un effettivo assetto di interessi corrispondente a quello della subordinazione, il giudice di merito, cui compete di dare l'esatta qualificazione giuridica del rapporto, deve al tal fine attribuire valore prevalente - rispetto al "nomen juris" adoperato in sede di conclusione del contratto - al comportamento tenuto dalle parti nell'attuazione del rapporto stesso".*

E, sempre secondo la Suprema Corte di Cassazione, la Corte di Appello aveva ben evidenziato, nei fatti, la divergente volontà delle Parti emersa nel corso dell'esecuzione del Contratto osservando che *l'attività si svolgeva all'interno dei locali aziendali e che la lavoratrice doveva coordinarsi con le esigenze organizzative aziendali e quindi era pienamente inserita nell'organizzazione della società, utilizzando strumenti e mezzi di quest'ultima, senza alcun rischio d'impresa*. Era emerso, inoltre, dall'attività istruttoria, quanto segue:

- a) uno stringente assoggettamento al potere di controllo e direttivo, poiché l'attività della collaboratrice era sottoposta ad istruzioni specifiche e non anche a direttive prettamente generiche;
- b) era, poi, obbligata a partecipare a briefing allo scopo di fornire informazioni specifiche sulle prestazioni contrattuali e nemmeno sulle risultanze di queste;
- c) era sottoposta al controllo ed alla vigilanza da parte dell'assistente di sala in modo accentuato ed invasivo;
- d) la sua prestazione, peraltro, era controllata anche dal sistema informatico.

In altri termini, per la Cassazione, si era in presenza di "indici" che non potevano considerarsi in sintonia con un rapporto di lavoro "autonomo".

Peraltro, sempre a giudizio della Suprema Corte di Cassazione ed essendo il potere disciplinare caratteristico del rapporto di lavoro subordinato, la Società committente non aveva nemmeno dedotto e/o provato che, pur a fronte di violazione di obblighi contrattuali da parte della lavoratrice, nessuna reazione disciplinare vi fosse stata ancorché vi sarebbe anche da osservare che, trattandosi di contratti di durata di pochi mesi, qualora vi fossero state "negligenze" la vera sanzione disciplinare sarebbe consistita nel mancato rinnovo del contratto. Ed anche questo elemento era emerso dall'istruttoria processuale durante i giudizi di merito.

Né, a giudizio della Corte di Cassazione, la circostanza che la lavoratrice, ferma restando la durata della prestazione in 6 ore giornaliere, potesse svolgerla negli orari giornalieri da lei prescelti, poteva essere determinante ai fini della qualificazione del rapporto come "autonomo" essendo, in ogni caso, prevalenti gli altri indici della subordinazione quali l'osservanza di precise disposizioni e la vigilanza e/o controllo della prestazione nonché la rendicontazione dell'attività svolta.

***Raccomandiamo, vivamente, ai colleghi la possibilità di discutere le sentenze di Cassazione, di cui alla presente rubrica, con i propri praticanti.***

*Buon Approfondimento*

*Il Presidente  
Edmondo Duraccio*

**(\*) Riproduzione e pubblicazione, anche parziale, vietata.  
Riservata agli iscritti all'Albo di Napoli.  
Diritti appartenenti agli autori.**