

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 8 - numero 1500 di venerdì 16 giugno 2006

Lavoro a progetto nei call-center nel mirino del Ministero del Welfare

Una circolare fornisce indicazioni per gli accertamenti da parte degli ispettori del Ministero e degli Istituti previdenziali.

Pubblicità

Con la Circolare n. 17 del 14/06/2006, il Ministero del Lavoro è intervenuto sull'utilizzo delle collaborazioni coordinate a progetto nel settore dei call center, fornendo indicazioni sull'attività degli ispettori del lavoro, della previdenza sociale e degli Istituti previdenziali, al fine di "uniformare il più possibile il criterio di valutazione da adottare nella lettura del fenomeno in esame".

La circolare distingue tra l'attività out bound e l'attività in bound tipica del customer care.

Il provvedimento definisce i tipi di impiego consentiti con le collaborazioni a progetto limitatamente a quelli cosiddette "out bound", tipicamente rappresentate dagli operatori dedicati a campagne promozionali limitate nel tempo, per le quali essi hanno ampia possibilità di predeterminare il contenuto, l'intensità e le modalità della loro prestazione lavorativa.

Diversamente, la circolare identifica nel cosiddetto "in bound" quell'ambito cui sono tipicamente adibiti gli addetti al "customer care" ed all'assistenza "online".

Questi lavoratori svolgono un'attività di cui non possono predeterminare contenuto e modalità, limitandosi alla risposta telefonica di cui essi rappresentano il terminale passivo.

"Nelle attività in bound - precisa la Circolare - l'operatore non gestisce come nel caso dell'out bound la propria attività, né può in alcun modo pianificarla giacché la stessa consiste prevalentemente nel rispondere alle chiamate dell'utenza, limitandosi a mettere a disposizione del datore di lavoro le proprie energie psicofisiche per un dato periodo di tempo".

Nel caso in cui ci si trovi di fronte ad attività tipiche dell'in bound la circolare ritiene che tali modalità dovranno essere assimilate al lavoro subordinato e, di conseguenza, gli ispettori dovranno agire nel caso riscontrino usi contrattuali impropri.

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it