

Roma, 25 marzo 2014



*Ministero del Lavoro  
e delle Politiche Sociali*  
Direzione generale per l'Attività Ispettiva

*Al Consiglio Nazionale dell'Ordine dei  
Consulenti del Lavoro*

Prot. 37/0006044

Oggetto: art. 9, D.Lgs. n. 124/2004 – lavoro intermittente – R.D. n. 2657/1923 – figura dell'addetto alle attività di *call center in bound e/o out bound*.

Il Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro ha avanzato istanza di interpello per avere chiarimenti da questa Direzione generale in merito al possibile utilizzo della tipologia contrattuale del lavoro intermittente in relazione al personale addetto alle attività di *call center in bound e/o out bound*., operando un rinvio alle figure degli “*addetti ai centralini telefonici privati*”, contemplate al n. 12 della tabella allegata al R.D. n. 2657/1923, così come richiamata dall'art. 40, D.Lgs. n. 276/2003 e dal D.M. 23 ottobre 2004 di questo Ministero.

Al riguardo, acquisito il parere della Direzione generale delle Relazioni Industriali e dei Rapporti di Lavoro, si rappresenta quanto segue.

In via preliminare, si sottolinea che le ipotesi in cui risulta ammissibile la stipulazione di contratti di lavoro intermittente, in assenza dei requisiti soggettivi ovvero oggettivi individuati dall'art. 34 del D. Lgs. n. 276/2003, sono declinate nell'elenco contenuto nella tabella allegata al Regio Decreto citato, il quale contempla al n. 12 le prestazioni svolte dagli “*addetti ai centralini telefonici privati*”.

Le figure richiamate genericamente dall'interpellante **non sembrano equiparabili a quelle indicate al n. 12 della tabella citata.**

Va infatti evidenziato che l'attività degli “*addetti ai centralini telefonici privati*” ha una sua specifica connotazione, in quanto **consiste esclusivamente nello smistamento delle telefonate.**

La prestazione svolta invece dagli operatori di call center è sicuramente una prestazione più articolata in quanto si inserisce normalmente nell'ambito di un servizio o di una attività promozionale o di vendita da parte dell'impresa.

Ciò peraltro è esplicitamente confermato dal Legislatore laddove ammette il ricorso a contratti di collaborazione a progetto per attività di call center *out bound* quando trattasi di “*attività di vendita diretta di beni e di servizi*” (art. 61, D.Lgs. n, 276/2003).

Il semplice utilizzo dello strumento telefonico non sembra quindi consentire la richiesta equiparazione delle categorie in questione.

Resta ferma la possibilità di instaurare un rapporto di lavoro di natura intermittente anche per tali attività laddove il lavoratore sia in possesso dei requisiti anagrafici di cui all’art. 34 citato o qualora ciò sia previsto dalla contrattazione collettiva.

*Per delega*  
IL SEGRETARIO GENERALE  
(f.to Paolo Pennesi)

**DP**

SC - 1471