



Centralinisti telefonici e operatori della comunicazione minorati della vista

A.C. 435, A.C. 1708, A.C. 1779

Dossier n° 123 - Schede di lettura - Elementi per l'istruttoria legislativa
10 marzo 2014

Informazioni sugli atti di riferimento

A.C.	435	1708	1779
Titolo:	Modifiche alla legge 29 marzo 1985, n. 113, concernenti l'albo professionale nazionale e il collocamento al lavoro dei centralinisti telefonici e degli operatori della comunicazione minorati della vista	Introduzione dell'articolo 3-bis della legge 29 marzo 1985, n. 113, in materia di assunzione dei centralinisti telefonici privi della vista	Modifiche alla legge 29 marzo 1985, n. 113, in materia di disciplina del collocamento e del rapporto di lavoro dei centralinisti telefonici e degli operatori della comunicazione con qualifiche equipollenti minorati della vista
Iniziativa:	Parlamentare	Parlamentare	Parlamentare
Iter al Senato:	No	No	No
Numero di articoli:	10	1	1
Date:			
presentazione:	21 marzo 2013	17 ottobre 2013	7 novembre 2013
trasmissione alla Camera:	21 marzo 2013	17 ottobre 2013	7 novembre 2013
assegnazione:	11 giugno 2013	5 febbraio 2014	7 marzo 2014
Commissioni competenti:	XI Lavoro	XI Lavoro	XI Lavoro
Sede:	referente	referente	referente
Pareri previsti:	I Affari Costituzionali, II Giustizia, V Bilancio, IX Trasporti, X Attività Produttive, XII Affari Sociali, XIV Politiche dell'Unione Europea e della Commissione parlamentare per le questioni regionali	I Affari Costituzionali, V Bilancio, X Attività Produttive, XII Affari Sociali, XIV Politiche dell'Unione Europea e della Commissione parlamentare per le questioni regionali	I Affari Costituzionali, V Bilancio, X Attività Produttive, XII Affari Sociali, XIV Politiche dell'Unione Europea e della Commissione parlamentare per le questioni regionali

Contenuto

Le proposte di legge [C.435](#) (Mongiello ed altri), [C.1708](#) (Di Gioia) e [C.1779](#) (Gribaudo ed altri) intervengono sulla disciplina del **collocamento al lavoro** e del **rapporto di lavoro** dei **centralinisti non vedenti**, recata dalla [legge 29 marzo 1985, n. 113](#).

Tutte le proposte di legge propongono modifiche espresse della [L. 113/1985](#), anche se in maniera diversa.

Più specificamente, la proposta di legge [C.435](#), di contenuto più ampio, propone una serie più articolata di modifiche mentre la proposta di legge [C.1779](#) interviene solamente su alcuni articoli della legge. Infine, la proposta di legge [C.1708](#) si limita ad inserire un nuovo articolo alla [L. 113/1985](#) (il 3-bis), concernente l'assunzione dei centralinisti telefonici privi della vista e abilitati nei *call center*.

Più specificamente, i provvedimenti in esame intervengono:

- sulla disciplina dell'**albo professionale** dei centralinisti, includendovi gli operatori della comunicazione minorati della vista, con qualifiche equipollenti (**articolo 1 della pdl 435**). Al riguardo, l'articolo 1, comma 2, della proposta di legge 1779 richiama l'[articolo 45, comma 12, della L. 144/1999](#) ed il D.M. 10 gennaio 2000, con cui sono stati individuati gli operatori della comunicazione con qualifiche equipollenti;
- sulla disciplina relativa all'**abilitazione alle funzioni** nonché alla **formazione** di centralinista e operatore della comunicazione (**articolo 2 della pdl 435**);
- sugli **obblighi dei datori di lavoro** relativi alle **assunzioni obbligatorie** dei centralinisti ed operatori della comunicazione minorati della vista e sui connessi adempimenti, nonché sulle **modalità per il collocamento** degli stessi lavoratori (**articoli da 3 a 6 della pdl 435, articolo 2**

della **pdl 1779**, riguardo ai soli obblighi dei datori di lavoro). In particolare, si segnala che il computo dei lavoratori individuati dalle pdl richiamate (**articolo 4 della pdl 435, articolo 2, comma 3, della pdl 1779**) deve essere effettuato nella quota di riserva di cui all'[articolo 3 della L. 68/1999](#);

- sulla disciplina del **rapporto di lavoro**, con particolare riferimento al trattamento economico e normativo, nonché a specifiche tutele per il caso di riduzione dei posti di lavoro e con la previsione di specifiche agevolazioni per la partecipazione dei soggetti interessati a corsi di aggiornamento professionale (**articolo 7 della pdl 435**);
- sulla disciplina che pone a carico delle regioni gli oneri relativi alla **trasformazione dei centralini** finalizzate all'impiego dei soggetti minorati della vista (**articolo 8 della pdl 435**);
- sul riconoscimento ai centralinisti telefonici e agli operatori della comunicazione di una **indennità di mansione** e di specifici **benefici pensionistici** derivanti dal riconoscimento delle prestazioni effettuate come **particolarmente usuranti** (**articolo 9 della pdl 435, articolo 3 della pdl 1779**);
- sull'**apparato sanzionatorio** disposto in caso di inadempimento degli obblighi posti a carico del datore di lavoro (**articolo 10 della pdl 435**).

La **pdl 1708**, come accennato in precedenza, inserisce l'articolo 3-bis alla [L. 113/1985](#). La norma dispone l'obbligo, per le aziende private e gli uffici o enti pubblici che gestiscono *call center*, di assumere, con contratto a tempo indeterminato, centralinisti telefonici privi della vista abilitati iscritti all'albo professionale nella misura di un privo della vista abilitato ogni 5 posti operatore. Si prevede, inoltre, l'applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro pubblici o privati, e l'obbligo per i datori di lavoro di organizzare per i nuovi assunti corsi di riqualificazione di durata non inferiore a 3 mesi.

Necessità dell'intervento con legge

L'intervento con legge si rende necessario in quanto la materia su cui si interviene è regolata da fonti normative di rango primario ([legge n.113/1985](#)).

Compatibilità comunitaria

Procedure di contenzioso (a cura dell'Ufficio Rapporti con l'Unione europea)

In materia di collocamento al lavoro di disabili, si segnala che, nel luglio 2013, la **Corte di giustizia europea**, nell'ambito della [causa C-312/11](#), ha dichiarato che **l'Italia è venuta meno all'obbligo** di recepire correttamente e completamente l'articolo 5 della [direttiva 2000/78/UE](#), condannandola al **pagamento delle spese**. Il ricorso alla Corte era stato promosso dalla Commissione europea che, con la **procedura di infrazione n. 2006/2441**, aveva contestato all'Italia il **mancato corretto recepimento dell'articolo 5 della direttiva 2000/78/UE** che istituisce un **quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e condizioni di lavoro dei disabili**, recepita nell'ordinamento italiano dal [decreto legislativo n. 216/2003](#).

Sulla base dell'articolo 5 della direttiva, in combinato disposto con i considerando 20 e 21, la Corte ha affermato che **gli Stati membri devono stabilire un obbligo per tutti i datori di lavoro** di adottare provvedimenti efficaci e pratici in funzione delle esigenze delle situazioni concrete (senza tuttavia imporre ai medesimi un onere sproporzionato), **non essendo sufficiente la previsione di misure di incentivo e di sostegno**. La legislazione italiana ([L. 104/1992](#), [L. 381/1999](#), [D.Lgs. 81/2008](#)), ad avviso della Corte, non garantisce che tutti i datori di lavoro, pubblici e privati, siano tenuti ad adottare provvedimenti efficaci e pratici, in funzione delle esigenze delle situazioni concrete, non assicurando, pertanto, **una trasposizione corretta e completa dell'articolo 5 della direttiva 2000/78**.

Incidenza sull'ordinamento giuridico

Coordinamento con la normativa vigente

Il coordinamento con la normativa vigente è efficacemente assicurato dal ricorso alla modifica testuale della [legge n.113/1985](#).

Per un quadro delle modifiche alla [legge n.113/1985](#) previste dalle proposte di legge in esame si rinvia all'apposito testo a fronte.

Collegamento con lavori legislativi in corso

Non vi sono lavori legislativi in corso sulla materia.

Merita tuttavia ricordare che proposte di legge analoghe sono state oggetto di esame parlamentare (che non si è tuttavia concluso) nella XV legislatura (A.C.[58](#), A.C.[1308](#), A.C.[1811](#)) e nella XVI legislatura (A.C.[375](#), A.C.[1176](#), A.C.[1413](#), A.C.[4177](#), A.C.[4821](#)).

Formulazione del testo

Per quanto riguarda la **pdl 435** si osserva quanto segue.

All'[articolo 5 della L. 113/1985](#), così come riformulato, il comma 2 andrebbe meglio coordinato con il comma precedente, dal momento che i prospetti di cui all'[articolo 9, comma 6 della L. 68/1999](#) (nell'ambito dei quali devono essere effettuate le comunicazioni relative al numero e alle caratteristiche dei centralini telefonici) sono inviati periodicamente.

All'[articolo 6, della L. 113/ 1985](#), così come riformulato, il rinvio di cui al comma 1 all'[articolo 7 della L. 68/1999](#) sembrerebbe doversi interpretare nel senso che, a differenza della vigente disciplina, i datori di lavoro potrebbero presentare richiesta nominativa solamente per una parte dei soggetti minorati della vista. Al medesimo articolo 6, la disposizione di cui al comma 6 sembrerebbe far riferimento agli elenchi dei disabili che risultano disoccupati, di cui all'[articolo 8, comma 2 della L. 68/1999](#); in tal caso occorrerebbe far riferimento ai servizi per l'impiego, che sono gli uffici competenti alla tenuta dei medesimi elenchi.

All'[articolo 1, comma 6 della L. 113/1985](#), così come riformulato, non appare chiara la disposizione di cui all'ultimo periodo, secondo cui la deroga relativa all'iscrizione all'albo professionale risulta essere condizionata al superamento dell'esame di abilitazione.

All'[articolo 7, comma 2-bis, della L. 113/1985](#), così come riformulato, si osserva che la disposizione non fa riferimento ai centralinisti telefonici e che non è precisato il limite massimo delle ore di permesso retribuito di cui i lavoratori in questione possono usufruire.

Per quanto riguarda la **pdl 435** e la **pdl 1779** in merito alla riformulazione dell'[articolo 9 della L. 113/1985](#), volta al riconoscimento delle prestazioni effettuate come particolarmente **usuranti**, si osserva che viene introdotta una disciplina speciale rispetto a quella generale in materia, la quale ([articolo 2, primo comma, del D.Lgs. 374/1993](#)) ha disposto che ai lavoratori prevalentemente occupati, a decorrere dall'8 ottobre 1993, in attività particolarmente usuranti sia consentito anticipare il pensionamento, mediante abbassamento del limite di età pensionabile nella misura di 2 mesi per ogni anno di attività, e comunque per un massimo di 60 mesi. Allo stesso tempo è prevista, esclusivamente per i lavoratori impegnati in attività caratterizzate da una maggiore gravità dell'usura (articolo 2 del D.M. 19 maggio 1999), la riduzione del limite di anzianità contributiva, ai fini del pensionamento di anzianità, di un anno ogni 10 di occupazione nelle medesime attività, fino ad un massimo di 24 mesi complessivamente considerati.

Quadro normativo vigente

La disciplina sul **collocamento dei centralinisti non vedenti** è stata introdotta dalla [L. 594/1957](#), la quale ha altresì istituito l'albo professionale nazionale dei centralinisti telefonici privi della vista. Modificata da successive norme ([L. 778/1960](#), [L. 155/1965](#), [L. 231/1967](#), [L. 397/1971](#)), la disciplina è attualmente contenuta nella [L. 113/1985](#), la quale in primo luogo (articolo 1) ha disposto l'articolazione a livello regionale del richiamato albo. La stessa norma ha precisato che per soggetti privi della vista si intendono coloro che siano colpiti da cecità assoluta ovvero abbiano un residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi, anche con correzione di lenti. All'albo professionale vengono iscritti i privi della vista abilitati alla funzione di centralinista telefonico secondo le norme previste dalla stessa legge. In particolare, si subordina l'iscrizione all'albo professionale alla presentazione di specifica documentazione (diploma, certificati, ecc.).

L'articolo 2 abilita all'iscrizione nell'albo professionale nazionale i soggetti privi della vista in possesso del diploma di centralinista telefonico, rilasciato da scuole statali o autorizzate per ciechi. Conseguono inoltre l'abilitazione professionale i soggetti privi della vista che frequentino corsi professionali per centralinisti telefonici ciechi, istituiti secondo la disciplina di cui alla [L. 845/1978](#). Le regioni, nell'ambito dei piani regionali di istruzione professionale, stabiliscono specifici programmi dei corsi per centralinisti telefonici non vedenti nonché periodici corsi di aggiornamento in rapporto allo sviluppo tecnologico nel settore della telefonia.

L'articolo 3 prevede che i centralinisti telefonici in relazione ai quali si applicano le disposizioni del provvedimento stesso, siano quelli per i quali le norme tecniche prevedano l'impiego di uno o più posti-operatore o che comunque siano dotati di uno o più posti-operatore. Tale obbligo sussiste, per i datori di lavoro pubblici, anche in deroga a disposizioni che limitino le assunzioni. Per quanto concerne i datori di lavoro privati, questi sono tenuti ad assumere, per ogni centralino telefonico con almeno cinque linee urbane, un privo della vista iscritto all'albo. Nel caso in cui il centralino telefonico, in funzione presso datori di lavoro pubblici o privati, abbia più di un posto di lavoro, il 51% dei posti è riservato ai centralinisti telefonici privi della vista.

L'articolo 4 dispone che i lavoratori individuati siano computati a copertura dell'aliquota d'obbligo, prevista dalla disciplina generale del collocamento obbligatorio, secondo la causa che ha determinato la

cecità.

L'articolo 5 regola la procedura per l'assolvimento dei vari obblighi di comunicazione agli uffici competenti a carico dei datori di lavoro in relazione alle caratteristiche dei centralini, nonché alla loro installazione e trasformazione.

L'articolo 6 disciplina le modalità del collocamento, evidenziando, in particolare, l'obbligo, per i datori di lavoro privati, di richiesta nominativa dei centralinisti disoccupati iscritti presso l'ufficio provinciale del lavoro e della massima occupazione entro 60 giorni dalla data in cui sorge l'obbligo di assunzione. È ammesso il passaggio diretto del centralinista non vedente dall'azienda nella quale è occupato ad un'altra, previo nulla osta dell'ufficio competente. L'assunzione presso i datori di lavoro pubblici avviene tramite concorso riservato con richiesta numerica presentata agli uffici competenti.

L'articolo 7 applica ai lavoratori non vedenti occupati ai sensi della [L. 113/1985](#) il normale trattamento economico e normativo previsto a livello legislativo e pattizio, disponendo altresì l'obbligo, per i datori di lavoro, mantenere in servizio i centralinisti non vedenti assunti in maniera obbligatoria per il periodo di due anni nel caso di trasformazione del centralino che comporti la riduzione dei posti di lavoro e qualora non sia possibile una diversa e permanente utilizzazione.

L'articolo 8 prevede che sono a carico della regione competente territorialmente le trasformazioni tecniche dei centralini per rendere possibile l'impiego dei non vedenti nonché la fornitura di strumenti adeguati all'espletamento delle mansioni di centralinista. La regione provvede a tali spese direttamente o tramite rimborso al datore di lavoro. In particolare, è riconosciuta ai centralinisti non vedenti un'indennità di mansione (articolo 9) "agganciata" a quella dei dipendenti dell'Azienda di Stato per i servizi telefonici e il beneficio di 4 mesi di contribuzione figurativa per ogni anno di servizio ai soli fini del diritto alla pensione e dell'anzianità contributiva.

Infine, l'articolo 10 stabilisce un sistema sanzionatorio volto alla tutela dei lavoratori minorati della vista e all'adempimento della normativa da parte dei datori di lavoro.

La [legge 12 marzo 1999, n. 68](#), ha introdotto una nuova disciplina per il diritto al lavoro dei disabili. I lavoratori disabili, considerata la comprovata difficoltà di rendersi "appetibili" sul mercato del lavoro, usufruiscono di uno speciale regime di **collocamento obbligatorio**, in base al quale ai datori di lavoro viene imposto di assumere un certo numero di lavoratori disabili, i quali devono tuttavia possedere una (anche solo minima) capacità lavorativa residua.

Si segnala, in proposito, che l'articolo 1, comma 3, nell'ambito del collocamento, ha espressamente **salvaguardato** le norme per i **centralinisti non vedenti**, di cui alla [L. 113/1985](#).

Le principali **categorie di lavoratoridisabili** coinvolti dal collocamento obbligatorio sono:

- gli invalidi civili in età lavorativa affetti da minorazioni fisiche o psichiche che comportino una riduzione della capacità lavorativa sopra il 45%;
- gli invalidi del lavoro che abbiano una riduzione della capacità lavorativa sopra il 33%;
- le persone non vedenti o sordomute;
- persone invalide di guerra, invalide civili di guerra e invalide per servizio con minorazioni ascritte dalla prima all'ottava categoria.

Le condizioni di disabilità vengono accertate attraverso apposita visita medica effettuata da **commissioni mediche** istituite presso le ASL.

I datori di lavoro, pubblici e privati, hanno l'obbligo di impiegare un certo numero o una certa quota di lavoratori disabili (**quote di riserva**):

- per i datori di lavoro che occupano più di 50 dipendenti, il 7% della forza lavoro deve essere costituita da disabili;
- i datori che occupano da 36 a 50 dipendenti devono assumere almeno 2 disabili;
- i datori di lavoro che occupano da 15 a 35 dipendenti devono assumere almeno un disabile;
- i datori di lavoro che occupano meno di 16 dipendenti sono invece esentati dal collocamento obbligatorio.

Riguardo ai **criteri di computo**, l'articolo 4 definisce i criteri di computo. In particolare, agli effetti della determinazione del numero di soggetti disabili da assumere, sono computati di norma tra i dipendenti tutti i lavoratori assunti con contratto di lavoro subordinato. Non sono computabili invece altre categorie (lavoratori occupati ai sensi della [L. 68/1999](#), lavoratori con contratto a tempo determinato di durata fino a 6 mesi, soci di cooperative di produzione e lavoro, dirigenti, lavoratori con contratto di inserimento, lavoratori con contratto di somministrazione presso l'utilizzatore, lavoratori assunti per attività da svolgersi all'estero per la durata di tale attività, lavoratori socialmente utili, lavoratori a domicilio, lavoratori che aderiscono al programma di emersione, ulteriori esclusioni previste dalle discipline di settore).

Per quanto concerne, in particolare, l'avviamento al lavoro, l'articolo 7 prevede che i datori di lavoro inoltrino la **richiesta di avviamento** ai centri per l'impiego, oppure procedano alla stipula di una **convenzione** avente ad oggetto la determinazione di un programma mirante al conseguimento degli obiettivi occupazionali fissati dalla legge.

L'articolo 8 prescrive che i lavoratori disabili disoccupati devono iscriversi agli **speciali elenchi** presso i centri per l'impiego, i quali provvedono a predisporre una **graduatoria** sulla base di criteri che tengano

conto dell'anzianità, dei carichi di famiglia, delle condizioni economiche.

Ai sensi dell'articolo 9 i datori di lavoro devono presentare la **richiesta di assunzione** entro 60 giorni dal momento in cui sono obbligati all'assunzione dei lavoratori disabili. La richiesta si intende presentata anche attraverso l'invio da parte dei datori di lavoro agli uffici competenti dei prospetti informativi (comma 6). I centri per l'impiego determinano procedure e modalità di avviamento mediante chiamata con avviso pubblico e con graduatoria limitata a coloro che aderiscono alla specifica occasione di lavoro; tale chiamata può essere definita anche per singoli ambiti territoriali e per specifici settori. Nella norma si precisa che in caso di impossibilità di avviare lavoratori con la qualifica richiesta, gli uffici competenti avviano lavoratori di qualifiche simili, secondo l'ordine di graduatoria e previo addestramento o tirocinio (da svolgere anche attraverso le convenzioni di inserimento lavorativo temporaneo con finalità formative). I disabili psichici sono avviati su richiesta nominativa mediante le convenzioni con il datore di lavoro, il quale beneficia di un contributo per l'assunzione.

I datori di lavoro sono inoltre tenuti ad inviare in via telematica agli uffici competenti un prospetto dal quale risultino il numero complessivo dei lavoratori dipendenti, il numero ed i nominativi dei lavoratori computabili nella quota di riserva, nonché i posti di lavoro e le mansioni disponibili per i lavoratori disabili. Ove l'inserimento richieda misure particolari, il datore di lavoro può fare richiesta di collocamento mirato agli uffici competenti, sempre che non sia stata stipulata un'apposita convenzione d'integrazione lavorativa.

Nel caso di rifiuto all'assunzione del lavoratore invalido da parte del datore di lavoro, la direzione provinciale del lavoro redige un verbale che trasmette agli uffici competenti ed all'autorità giudiziaria.

Ai sensi dell'articolo 10, al lavoratore disabile si applica il **trattamento economico e normativo** previsto dalle leggi e dai contratti collettivi; il datore di lavoro non può chiedere al disabile stesso una prestazione non compatibile con le sue minorazioni (articolo 10). Nel caso di aggravamento delle condizioni di salute o di significative variazioni dell'organizzazione del lavoro, il disabile – come anche il datore di lavoro nelle stesse ipotesi - può chiedere che venga accertata la compatibilità delle mansioni a lui affidate con il proprio stato di salute.

Ulteriori disposizioni di interesse concernono:

- le agevolazioni previste a favore dei datori di lavoro per l'assunzione di disabili (articolo 13);
- lo specifico apparato sanzionatorio previsto per i datori di lavoro pubblici e privati, per il ritardato invio del prospetto dal quale risultino il numero complessivo dei lavoratori dipendenti, il numero ed i nominativi dei lavoratori computabili nella quota di riserva, nonché i posti di lavoro e le mansioni disponibili per i lavoratori, nonché l'applicazione di sanzioni penali, amministrative e disciplinari previste dalle norme sul pubblico impiego, ai responsabili di inadempienze di pubbliche amministrazioni alle disposizioni della [L. 68/1999](#) (articolo 15);
- la possibilità che io disabili possano partecipare a tutti i concorsi per il pubblico impiego, da qualsiasi amministrazione pubblica siano banditi (articolo 16);
- l'obbligo di presentazione preventiva da parte di imprese partecipanti a pubblici appalti o che intrattengano rapporti convenzionali o di concessione con pubbliche amministrazioni, della dichiarazione di regolarità con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (articolo 17).

Si ricorda, infine, che l'[articolo 45, comma 12, della L. 144/1999](#) ha stabilito, ai fini dell'applicazione della [L. 113/1985](#), l'obbligo per il Ministro del lavoro di individuare, con proprio decreto, qualifiche equipollenti a quella del centralinista telefonico, idonee al collocamento dei lavoratori non vedenti. Con il D.M. 10 gennaio 2000 sono state individuate le richiamate qualifiche (operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico; operatore telefonico addetto alla gestione e all'utilizzazione di banche dati; operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e telesoccorso).