



REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
TRIBUNALE DI MILANO
Sezione Lavoro

La dott.ssa Eleonora Maria Velia Porcelli in funzione di giudice del lavoro ha pronunciato la seguente

SENTENZA

nella causa iscritta al **N. 6510/2020 R.G.** promossa da:

con il patrocinio dell'avv. LARATRO MASSIMO e dell'avv. PIRONTI ANTONIO, elettivamente domiciliato in V.LE MONTE NERO, 28 MILANO

contro

con il patrocinio dell'avv. _____
elettivamente domiciliato in ' _____

Oggetto: inquadramento superiore e risarcimento danno per mancata collocazione oraria

Svolgimento del processo

Con ricorso al Tribunale di Milano, sezione lavoro, depositato in Cancelleria in data 29-7-20, _____ ha convenuto in giudizio la _____ per sentir accertare il proprio diritto all'inquadramento nel 4° livello del c.c.n.l. telecomunicazioni dal 10-3-14, con conseguente condanna della convenuta al pagamento, a titolo di differenze retributive, del complessivo importo lordo di € 3.964,52, oltre interessi legali e rivalutazione; la ricorrente ha chiesto, inoltre, l'accertamento della illegittimità, nullità o inefficacia della clausola di distribuzione dell'orario di lavoro, ovvero dell'assenza della stessa, e o comunque della mancata predeterminazione da parte della convenuta, con decorrenza dal 18-8-09 al 30-5-20, della collocazione temporale e oraria della propria prestazione lavorativa, con conseguente condanna della convenuta al pagamento, a titolo di risarcimento del danno, del complessivo importo di € 25.258,71, oltre interessi e rivalutazione.

Premesso di aver lavorato alle dipendenze della convenuta dal 18-8-09, con orario di lavoro part time di 20 ore settimanali e con inquadramento nel 3° livello del c.c.n.l. telecomunicazioni e qualifica di addetta al call center, la ricorrente ha esposto di avere svolto, dal 10-12-13 al 30-5-20, mansioni superiori all'inquadramento originariamente attribuito e rimasto invariato per tutta la durata del rapporto. Ha aggiunto che in tutto il periodo di svolgimento del rapporto di lavoro il suo orario era stato soggetto a continue modifiche settimanali operate dalla convenuta, che a cadenza settimanale aveva provveduto ad assegnarle orari sempre diversi e, in numerose circostanze, le aveva comunicato il turno di lavoro poco prima dell'inizio del turno medesimo. La ricorrente ha precisato che il rapporto di lavoro tra le parti e' cessato dal 1-7-20, data in cui la stessa e' passata alle dipendenze di _____ a seguito di cambio di appalto che ha interessato la commessa _____

In punto di diritto la ricorrente ha invocato l'art. 2103 c.c., nonche' gli artt. 2, commi 1 e 2, e 8, comma 2 del d.lgs. n. 61/00, e gli artt. art. 5, commi 2 e 3, e 10, comma 2, del d. lgs. n. 81/15. Costituendosi ritualmente in giudizio, la convenuta ha contestato la fondatezza delle pretese avversarie, di cui ha chiesto il rigetto.

Il Giudice, esperito infruttuosamente il tentativo di conciliazione, interrogate le parti, ammessa ed espletata la prova testimoniale dedotta, ha invitato alla discussione orale e ha pronunciato sentenza, dando lettura del dispositivo in udienza.

Motivi della decisione.

Il ricorso è in parte fondato e merita accoglimento nei limiti e con le precisazioni che si vanno ad esporre.

La ricorrente afferma di aver svolto, fin dall'inizio del rapporto, mansioni di operatore di call center/customer care.

In particolare la ricorrente espone di essere stata assegnata, dal 10-12-13 al 13-1-15, contemporaneamente alla commessa del _____ relativa al servizio _____, in modalita' back office, e alla commessa _____ avente ad oggetto servizi bancari, in modalita' in-bound, e poi dal 14-1-15 al 30-5-20 alla commessa _____ nell'ambito del prodotto "HomePack, in modalita' in-bound: tali circostanze non sono contestate.

Interrogata liberamente dal giudice la ricorrente ha dichiarato: *"Non c'era alcun manuale cartaceo fornito dal _____, relativo all'attivita' a me assegnata.*

Per alcune attivita' o per alcuni periodi c'era attivita' di formazione oppure ci scambiavano noi delle informazioni reperite sul sito del _____.

C'era un software aziendale in cui a volte venivano inseriti comunicati e aggiornamenti sulle procedure del servizio info line.

Queste procedure riguardavano le informazioni che davamo e gli aggiornamenti operativi, ma non tutti.

Quanto all'attività out bound relativa a _____ durante la formazione ci avevano illustrato verbalmente le procedure da seguire. Non avevamo procedure da consultare in caso di bisogno.

C'era un applicativo del committente, in cui dovevo inserire o modificare i dati: per esempio valutavo se aumentare il fido fino a 10.000,00 euro, eventuali modifiche dell'ammontare delle rate del fido, modifica di dati bancari su cui appoggiare le rate.

Anche per la commessa _____ avevamo fatto formazione.

C'era inoltre un applicativo _____ fornito dal Gestore, sul quale noi autonomamente cercavamo soluzioni: cercavamo le procedure da seguire, perché cambiavano continuamente.

Noi modificavamo il pacchetto e il contratto del cliente.

All'inizio del servizio ho seguito un corso sulle procedure

C'era una carta servizi, che potevo consultare on line, ma veniva fornita al cliente.

Seguivamo passo per passo le procedure. Avevamo margini di autonomia per esempio sugli storni, sul pagamento on line, sulla riattivazione del contratto.

Formalmente c'era un limite di 100 e su Sky e 150 su _____, ma noi lo superavamo perché non era possibile chiedere autorizzazione, essendoci un responsabile per almeno 30 persone.

Mi occupavo anche della riattivazione, senza chiedere autorizzazione.

Preciso che il team leader si occupava delle riattivazioni di

Non c'erano attività per le quali dovessi chiedere l'autorizzazione o l'intervento del team leader.

Effettivamente ho inviato le richieste prodotte dalla convenuta, richieste che sono state accolte. Ho fatto tali richieste per poter svolgere un secondo lavoro.

Non ho preso visione della documentazione prodotta dalla convenuta relativamente ai miei turni di lavoro".

Il procuratore della convenuta, in sede di interrogatorio libero, ha dichiarato: "Preciso che tutto quello che non c'era nell'applicativo doveva essere autorizzato dal team leader, sempre presente in sala. In media era presente un team leader ogni 25/30 operatori".

Per quanto riguarda le mansioni svolte dal ricorrente e' stata esperita la prova testimoniale.

Il teste premesso di aver lavorato per la convenuta per circa 16 anni e fino al 30-6-20, i primi quattro anni on contratto di somministrazione e poi con contratto di lavoro subordinato, ha dichiarato: *"Se non sbaglio mi sono dimesso e lo stesso giorno sono stato assunto dalla societa' subentrata nell'appalto*

Ho promosso una vertenza nei confronti della convenuta: la causa e' in corso e ha per oggetto il riconoscimento di un livello superiore.

Mi sono occupato di diverse commesse negli anni: dall'assunzione come lavoratore subordinato, circa nel 2008, e per circa 5/6 ani mi sono occupato della commessa

Conosco la ricorrente: abbiamo lavorato insieme, circa nel 2013/2014 su e poi sulla commessa ma eravamo 200/300 operatori e i contatti erano minori: io vi ho lavorato dal 2015 al 2018 circa, ma non posso dire quanto vi abbia lavorato la ricorrente.

Per quanto riguarda le mansioni erano piu' o meno le stesse per tutti gli operatori e non vi erano differenze di entrata di chiamata.

Gestivamo carte di credito revolving, prestiti personali e recupero crediti di primo livello (clienti con insoluti tra 3 e 6 rate scadute, venivano chiamati e la chiamata arrivava a noi: esortavamo a rientrare delle rate scadute e informavamo il cliente delle modalita' con cui pagare, eventualmente delle modalita' di estinzione).

Quanto alle carte di credito revolving gli utenti potevano chiedere il conteggio di estinzione o l'invio della lettera liberatoria e provvedevamo noi a predisporle previe le verifiche necessarie.

Quanto ai prestiti potevamo redigere il conteggio di estinzione o inviare la lettera liberatoria, leggere l'estratto conto al cliente, dare informazioni sui costi annuali, variare la rata o anticipare il termine del finanziamento.

Venivamo formati all'inizio, con informazioni generali, dopo di che tutto avveniva in autonomia e gli operatori erano in grado di dare le risposte al cliente.

Avevamo degli applicativi che ci aiutavano nel conteggio di estinzione: l'applicativo dava il debito residuo ma io dovevo verificare il pagamento dell'ultima rata e con che metodo ed eventualmente scorporarla.

Per il resto l'applicativo ci dava solo le informazioni necessarie.

Le operazioni sulle carte di credito revolving arrivavano fino ad € 10.000,00. Gestivamo prestiti fino a € 15.000,00: in relazione a particolari coupon che i clienti ricevevano a casa, valutavamo se si poteva erogare il prestito e di fatto lo erogavamo.

In sede di formazione ci era stato comunicato che dovevamo, in particolare, verificare che il cliente non fosse inserito nelle banche dati come cattivo pagatore, che non avesse insoluti negli ultimi sei mesi e poi usavamo un applicativo (una schermata da compilare) che ci diceva se il prestito doveva essere accettato, valutato o rifiutato. Preciso che non c'era nulla di scritto, ma abbiamo appreso i vari passaggi affiancando un operatore esperto.

Per gli altri prestiti davamo informazioni ai clienti.

Avevamo un team leader che si occupava dell'organizzazione dei turni e dell'organizzazione del lavoro, non dell'operativo, Di solito il team leader non conosceva il lavoro.

Per svolgere l'attività lavorativa non erano previsti interventi del team leader, se non per indirizzarci su un'attività piuttosto che su un'altra.

A.D.R. Potevamo aumentare la linea di fido, generalmente di 1.500,00 €, e quindi il credito della carta aumentava, ma una parte dell'aumento doveva essere erogato con bonifico.

Per la commessa non posso dire esattamente di che cosa si occupasse la ricorrente, perché non eravamo a contatto".

La teste premesso di aver lavorato alle dipendenze della convenuta dal 1-10-07 al 30-9-20 e di essere stata acquisita da a seguito di cambio di appalto, ha riferito:

"Non ho mai promosso vertenze nei confronti della convenuta.

Nell'ultimo periodo, da giugno 2019, lavoravo su

Conosco la ricorrente: abbiamo lavorato su dal 2015 al 2019 e l'ho vista anche sulla commessa del ma non so per quanto tempo.

Per quanto riguarda ci occupavamo del servizio clienti: oltre a telefonate informative, gestione di riattivazioni contratti sospesi per morosità, modifiche dei pacchetti in aggiunta e in diminuzione, in caso di anomalie della fatturazione, aggiustamento ed emissione della nota di credito o dello storno.

Vi erano delle procedure da seguire con dei sistemi operativi: per es. dopo le verifiche necessarie, premevamo il tasto storno e comparivano tutti i passaggi successivi.

Ho ricevuto una formazione di due settimane per e due per con la simulazione in aula di quello che sarebbe avvenuto. Ogni tanto i team leader o i responsabili di Sky ci informavano su eventuali integrazioni della procedura.

Per lo storno in teoria vi era il limite di 150 €, oltre al quale avrebbe dovuto intervenire il team leader, ma in pratica si gestivano anche importi più elevati. In una sala eravamo circa 200 persone, forse di più, e vi erano 3 o 4 team leader.

Non vi erano attività per cui fosse necessario l'intervento del team leader.

Per quanto riguarda la commessa del
ricorrente”.

non so di che cosa si occupasse la

Per quanto riguarda i testi indicati dalla convenuta, il teste premesso di lavorare alle dipendenze della convenuta da dicembre 2010, ha dichiarato: “Attualmente sono *efficiency specialist*, cioè responsabile della qualità dei servizi.

Conosco la ricorrente: abbiamo lavorato insieme sulla commessa credo per un paio di anni, circa dal 2018 al 2020, io come team leader e lei come operatrice in bound.

La ricorrente riceveva chiamate per informazioni amministrative (50%), commerciali (30%) e chiamate dirette ad altri settori, che si limitava a smistare (20%).

C'erano due applicativi, uno per

L'applicativo procedurale si chiamava er entrambe le società e conteneva tutte le informazioni del servizio.

L'operatore cercava il tipo di richiesta fatto dal cliente e veniva restituito un documento a computer, in cui venivano descritti i passaggi della procedura e le frasi da utilizzare nel dialogo con il cliente.

Questo copriva il 100% dell'attività del servizio, vale a dire tutte le possibili richieste del cliente.

Alcune lavorazioni a sistema non potevano essere concluse dall'operatore, ma necessitavano di un'approvazione del team leader o della lavorazione da parte del team leader: sicuramente la riattivazione dei contratti sospesi di non poteva essere effettuata dall'operatore, ma solo dal team leader; i riaccrediti, gli storni nei confronti del cliente superiori a 50 e poi 150 € per a 25€ per richiedevano l'autorizzazione del team leader, che bocciava o approvava e comunque terminava la gestione; in caso di anomalie particolari a livello di applicativo e di sistema, interveniva il team leader per aprire il supporto tecnico di

Gli storni (note di credito) erano l'unica attività in cui gli operatori intervenivano a livello economico.

Se era necessario emettere un assegno a favore del cliente, la richiesta passava ad un altro gruppo che se ne occupava.

A.D.R. Sicuramente la ricorrente ha ricevuto una formazione in aula, prima di iniziare l'attività: di solito la formazione durava due o tre settimane.

A.D.R. Ogni team leader seguiva un numero variabile di persone nel turno: tra 20 e 25 persone.

A.D.R. Se non trovavano una risposta nel gli operatori chiedevano supporto al team leader”.

Infine il teste premesso di lavorare alle dipendenze della convenuta da quattordici anni e di essere quality manager, ha riferito: “ Conosco la ricorrente: abbiamo lavorato insieme quando seguivo la commessa per circa due anni e mezzo. Io avevo il ruolo di business manager.

La ricorrente si occupava del servizio clienti in bound: rispondeva alle chiamate al numero del servizio clienti e dava assistenza ai clienti in relazione alle varie problematiche del cliente: prevalentemente amministrative e poi commerciali.

Si trattava di informazioni su nuove promozioni, chiarimenti su importi fatturati, chiarimenti su mancati addebiti per problemi bancari, chiarimenti su modifiche listini prezzi, info sui pacchetti, modifiche dei pacchetti e degli abbonamenti, storni e rimborsi, registrazioni di pagamenti e saldi e successiva riattivazione del servizio

Ogni attività era regolamentata da procedure presenti su che era un portale su cui il committente caricava le procedure e le info necessarie per gestire le chiamate e le aggiornava.

Il portale funzionava come motore di ricerca e l'operatore poteva inserire o l'ID del documento o una parola chiave e compariva quale operazione si doveva fare e i vari passaggi, con le schermate e la foto per guidare l'operatore sui vari tasti da utilizzare. C'era una serie successiva di schermate, a cui si accedeva con il tasto “Next”.

Fastweb prevedeva storni fino a 25 e poi 50 €, mentre per il massimale era 150 €: oltre tali limiti l'operatore doveva mandare una segnalazione al team leader, che gestiva lui il seguito.

Il team leader si occupava della riattivazione della componente

Il Team leader interveniva poi in caso di dubbi operativi e richieste particolari del cliente.

Il team leader seguiva circa 25 operatori.

A.D.R. La ricorrente non ha svolto attività continuativa di back office; può essere che sia stata chiamata a svolgerla dal team leader.

A.D.R. C'è un corso di formazione previsto per tutti i neo ingressi, di due o tre settimane. Il committente poteva poi mandare aggiornamenti con briefing informativi magari di mezza giornata”.

Secondo la giurisprudenza della Cassazione ormai costante “nel procedimento logico - giuridico diretto a determinare l'inquadramento del lavoratore subordinato non può

prescindersi da una motivata valutazione di tre fasi poste tra loro in logica successione, e cioè' dell'accertamento di fatto dell'attività lavorativa concretamente svolta, dell'individuazione delle qualifiche previste dalla disciplina collettiva applicabile al rapporto di lavoro, del raffronto tra i risultati delle due indagini".

A fondamento della pretesa di un superiore inquadramento il lavoratore deve quindi allegare e provare non solo le mansioni effettivamente svolte, ma anche la disposizione contrattuale invocata, la non corrispondenza delle mansioni svolte all'inquadramento contrattuale riconosciuto e la corrispondenza all'inquadramento contrattuale richiesto.

Nel caso di specie al 4° livello, richiesto in ricorso, appartengono " le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico-operative di adeguata complessità, ovvero svolgono attività amministrative, commerciali, tecniche. Tali attività richiedono capacità di valutazione ed elaborazione, nell'ambito di metodologie consolidate, di più elementi dell'attività di competenza e sono svolte con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo atteso e conseguite anche attraverso idonei percorsi formativi. Inoltre, le lavoratrici/ i lavoratori che, oltre a possedere i requisiti di cui sopra e in relazione alla specificità del ruolo ricoperto, svolgono, anche solo in via complementare, attività di coordinamento operativo e/o di supporto professionale di altri lavoratori, ovvero compiti di natura specialistica".

Tra i profili esemplificativi rientra l'operatore di call center/customer care, vale a dire il "Lavoratrice/tore che, con piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi, operando attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center) e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, svolge con capacità di relazione interpersonale e autonomia esecutiva, attività di informazione, vendita di servizi, attività di interfaccia verso la clientela sui servizi e sulle funzioni delle reti, assistenza commerciale alla clientela attiva e potenziale; attività di interfaccia verso la rete commerciale;svolge, inoltre, compiti conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso".

Al 3° livello, invece, appartengono "le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di specifiche cognizioni teorico-pratiche, nell'ambito di metodi di lavoro e procedure definite, svolgono attività operative di media complessità, ovvero le lavoratrici/i lavoratori che svolgono, con specifica collaborazione, attività esecutive di carattere amministrativo, commerciale o tecnico di media complessità"

informazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività'; nel caso dell'operatore, invece, sono richieste altresì una interazione con la clientela e una conseguente elaborazione e valutazione dei dati forniti da sistema e dalla clientela stessa, al fine di conseguire il risultato richiesto o la risoluzione di un problema, sia pure nell'ambito di metodologie consolidate.

Lo svolgimento, anche solo in via complementare, di "attività di coordinamento operativo e/o di supporto professionale di altri lavoratori" non è un requisito necessario per l'inquadramento nel 4° livello, ma, come emerge dall'avverbio "inoltre", caratterizza una ulteriore categoria di lavoratori appartenenti a tale livello.

Nel caso di specie, come confermato dall'istruttoria svolta, la ricorrente non si limitava a trasmettere alla clientela le informazioni acquisite dal sistema e a seguire procedure predeterminate mediante semplice consultazione a video di uno script di cui dare lettura al cliente e degli step da seguire.

Lo svolgimento dei compiti assegnati alla ricorrente richiedeva altresì un'attività di valutazione ed elaborazione della richiesta del cliente, dei dati e delle informazioni acquisite ed eventualmente da richiedere, della sussistenza dei presupposti per effettuare l'operazione richiesta.

Si pensi, in particolare, alle operazioni relative alle carte di credito revolving e alla relativa estinzione o alla gestione dei prestiti, per quanto riguarda la commessa e alle pratiche di rimborso e storno, recesso e riattivazione contratti per quanto riguarda la commessa.

La presenza di procedure non incide in modo determinante sull'individuazione del livello di inquadramento spettante, in quanto, come si è visto, è compatibile con la figura sia dell'addetto sia dell'operatore: rileva, invece, l'utilizzo in concreto e, nel caso di specie, l'osservanza della procedura implicava comunque una elaborazione di dati e una interazione con il cliente.

Anche la mancanza di poteri di iniziativa commerciale, per l'esistenza di precise direttive del committente, e la presenza di tetti massimi di valore non rilevano: le richieste di modifica degli abbonamenti, di rimborsi e storni richiedevano comunque una valutazione della relativa fondatezza al fine di adottare il provvedimento più opportuno, con assunzione della relativa responsabilità.

In sede di discussione orale il procuratore della convenuta ha sostenuto che l'attività svolta dalla ricorrente fino al 2015 per la commessa sia stata residuale e che nessuna

provavia' stata offerta circa l'attivit  svolta dalla ricorrente, nello stesso periodo, in relazione alla commessa del

Peraltro tale affermazione e' smentita dalla stessa memoria di costituzione della convenuta: al punto 58 della parte in fatto si legge: "La ricorrente, quindi, a far data dal 10 dicembre 2013 distribuiva i propri turni di lavoro tra la commessa a commessa del

La convenuta non ha pertanto mai sostenuto che l'adibizione a una delle due commesse fosse prevalente rispetto all'altra.

Per tutte le considerazioni che precedono l'inquadramento di fatto riconosciuto alla ricorrente risulta riduttivo.

La ricorrente ha quindi diritto all'inquadramento nel superiore livello dal 10-3-14 e alle conseguenti differenze retributive.

L'importo dovuto alla ricorrente ammonta a complessivi € 3.964,52, importo non contestato dalla convenuta nel suo ammontare.

Sull' importo suddetto devono essere riconosciuti altresì gli interessi nella misura legale e la rivalutazione, con decorrenza dalle singole scadenze e fino al saldo effettivo.

La societ  convenuta ha eccepito la prescrizione dei crediti azionati dal ricorrente per il periodo anteriore al 6-8-15 o, in subordine, al 30-7-15: infatti il ricorso introduttivo del presente giudizio e' stato notificato in data 6-8-20.

Tale eccezione risulta infondata.

Il giudicante condivide pienamente la sentenza del Tribunale di Milano n. 3460/2015.

Infatti la l. n. 92/12 ha introdotto alcune ipotesi di tutela meramente indennitaria anche per il caso di licenziamento illegittimo intimato da aziende rientranti nell'ambito di applicazione dell'art. 18 S.L. , instaurando pertanto un regime di stabilit  attenuata che non giustifica pi  il decorso dei termini prescrizionali durante il rapporto di lavoro.

Del resto la pronuncia della Corte Costituzionale (n. 63/66) che aveva dichiarato l'illegittimit  costituzionale degli artt. 2948, n. 4, 2955, n. 2 e 2956 n.1 c.c., limitatamente alla parte in cui consentono che la prescrizione del diritto alla retribuzione decorra nel corso del rapporto, aveva fondato il contrasto con l'art. 36 della Costituzione alla presenza di ostacoli materiali a far valere il diritto al salario, consistenti nel timore del licenziamento, che puo' indurre il lavoratore a non esercitare i propri diritti.

Pertanto nel caso di diritti retributivi sorti in data anteriore all'entrata in vigore della l. m. 92/12 (18-7-12), la prescrizione decorre regolarmente fino a tale data e poi rimane sospesa, ricominciando a decorrere per la residua durata alla cessazione del rapporto.

Nel caso di specie le differenze retributive richieste decorrono dal 10-12-13 ed il rapporto tra le parti e' cessato il 30-6-20: il termine prescrizione inizia a decorrere dalla cessazione del rapporto e non era ancora decorso alla data di notificazione del ricorso introduttivo.

Non puo', invece, trovare accoglimento la domanda di accertamento della illegittimita', nullita' o inefficacia della clausola di distribuzione dell'orario di lavoro, ovvero dell'assenza della stessa, e o comunque della mancata predeterminazione, da parte della convenuta, della collocazione temporale e oraria della propria prestazione lavorativa, con conseguente condanna della convenuta al risarcimento del danno.

La ricorrente lamenta la continua modificazione dell'orario di lavoro, da parte della convenuta, ovvero la continua assegnazione di orari di lavoro sempre diversi tra loro: in particolare afferma che, a cadenza settimanale, l'azienda ha provveduto ad assegnarle orari sempre diversi nell'ambito del complessivo arco temporale dalle 8 alle 22,30, da lunedì a domenica e che, in numerose circostanze, il turno di lavoro veniva comunicato poco prima dell'inizio del turno stesso.

La ricorrente lamenta, pertanto, la mancata predeterminazione in modo fisso della collocazione temporale della prestazione lavorativa, con conseguente compromissione della possibilita' di svolgere un'altra attivita' lavorativa al fine di reperire il reddito sufficiente per soddisfare i propri bisogni primari, nonche' della possibilita' di organizzare il proprio tempo vita.

Innanzitutto si rileva la eccessiva genericita' delle allegazioni in fatto poste a fondamento della domanda, con conseguente inammissibilita' dei capitoli di prova formulati.

Le allegazioni sopra riportate vengono genericamente riferite a tutta la durata del rapporto di lavoro della ricorrente, indipendentemente dal cambio della commessa a cui la ricorrente e' stata assegnata: in particolare non viene dedotto il mancato adeguamento dell'orario a seguito del cambio di commessa.

Tali carenze non possono ritenersi sanate dalle difese della convenuta, che ha allegato le tabelle dei turni di lavoro osservati dalla lavoratrice.

La ricorrente non ha quindi offerto idonea prova della pretesa continua modificazione dell'orario di lavoro.

Dalla documentazione prodotta dalla convenuta emerge, invece, che alla lettera di assunzione della ricorrente era stata allegata l'articolazione dell'orario di lavoro.

La ricorrente non contesta la adeguatezza della distribuzione oraria contenuta nella lettera di assunzione, ai fini del rispetto delle previsioni dell'art. 2, commi 1 e 2, del d. lgs. 61/00 e dell'art. 5, commi 2 e 3, del d.lgs. n. 81/15.

La convenuta ha inoltre prodotto due accordi di trasformazione del rapporto di lavoro da part time a full time nel periodo dal 20-8-09 al 31-12-19-19; richiesta 6-10-10 di orientamento della fascia oraria dei turni di lavoro dalle 14 alle 18, nel periodo da ottobre a febbraio, "causa necessita' di un'ulteriore attivita' lavorativa"; analoga richiesta 10-11-11 di orientamento dei turni dalle 9 alle 14, relativa al periodo dal 1 dicembre alla fine di aprile, "causa necessita' di ulteriore attivita' lavorativa"; analoga richiesta 3-6-14 di orientamento della fascia oraria dei turni dalle 8 alle 21 per utilizzo dei mezzi pubblici e per motivi di sicurezza personal;, richiesta 15-7-16 di turno agevolato con fascia dalle 8 alle 14,30, con decorrenza da settembre 2016, per la "necessita' di conciliare un secondo lavoro" quale baby sitter; analoga richiesta 7-9-17, a causa di assunzione a tempo determinato come baby sitter dal 1-9-17 al 30-6-18 e poi dal 1-9-18 al 30-6-19; analoga richiesta di turni agevolati con termine massimo alle 14 a causa di secondo lavoro a tempo indeterminato come baby sitter con decorrenza 2-9-19.

La societa' convenuta ha accolto le suddette domande, come si ricava dagli estratti turni prodotti.

Il ricorso non contiene alcun cenno ne' alla distribuzione dell'orario allegata al contratto ne' alla modifica del part time in full time ne' alle richieste di turni agevolati: si ribadisce che il ricorso si limita ad affermare, genericamente, che gli orari di lavoro venivano continuamente modificati e, quindi, non erano predeterminati.

Non risulta provato, pertanto, il presupposto posto a fondamento della richiesta risarcitoria e risulta documentalmente smentita la paventata impossibilita' di reperire ulteriori occupazioni.

Si aggiunga che le premesse in fatto del ricorso non sono del tutto coerenti con le argomentazioni in diritto.

Infatti viene dedotta l'assegnazione di turni sempre diversi in un arco temporale ricompreso tra le 8 e le 22,30 ma nella parte in diritto e nelle conclusioni si fa riferimento alla clausola di distribuzione dell'orario di lavoro ovvero alla sua assenza.

Peraltro si e' gia' evidenziato come il ricorso non deduca la mancata collocazione temporale dell'orario da un punto di vista formale, ma sostenga la mancata predeterminazione e la mancata assegnazione di una puntuale collocazione dell'orario di lavoro, quale conseguenza delle continue modifiche dell'orario di lavoro.

Si aggiunga che, nel caso di specie, non e' stata offerta alcuna prova dei pretesi danni derivanti dalle continue modificazioni di orario di lavoro: non e' stato neppure dedotto come queste ultime abbiano inciso sulla vita personale e familiare del ricorrente e quali occasioni di lavoro siano state pregiudicate, tenuto conto altresì del fatto che in quasi undici anni di rapporto di lavoro la ricorrente non ha mai avanzato contestazioni.

Il regolamento delle spese di lite segue il criterio della soccombenza, e le stesse vengono liquidate come da dispositivo.

P.Q.M.

Definitivamente pronunciando,

accerta il diritto della ricorrente all'inquadramento nel 4° livello del c.c.n.l. telecomunicazioni dal 10-3-14;

condanna la convenuta a corrispondere alla ricorrente il complessivo importo lordo di € 3.964,52, oltre interessi legali e rivalutazione dal dovuto al saldo;

rigetta per il resto il ricorso;

condanna la convenuta a rimborsare alla ricorrente le spese di lite, liquidate in complessivi € 1.500,00;

fissa termine di sessanta giorni per il deposito della sentenza.

Milano, 25/02/2021

il Giudice

Dott. Eleonora Maria Velia Porcelli