



REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
TRIBUNALE DI MILANO
SEZIONE LAVORO

in composizione monocratica e in funzione di Giudice del Lavoro, in persona della
dott.ssa Chiara COLOSIMO, ha pronunciato la seguente

SENTENZA

nella controversia di primo grado promossa
da

con l'Avv. Laratro e l'Avv. Pironi del Foro di Milano, elettivamente domiciliato
presso lo Studio dei difensori in Milano, viale Monte Nero n. 28

- RICORRENTE -

contro

con l'Avv. del Foro di Roma, elettivamente domiciliata presso lo Studio del
difensore in Milano, via

- RESISTENTE -

Oggetto: inquadramento superiore, orario di lavoro, pagamento somme
All'udienza di discussione i procuratori concludevano come in atti.

FATTO

con ricorso depositato il 24 aprile 2020,
conveniva in giudizio avanti al Tribunale di Milano – Sezione Lavoro –

per sentir accogliere le seguenti conclusioni:

*“Voglia il Tribunale di Milano, in funzione di Giudice del Lavoro, disattesa e/o rigettata
ogni contraria istanza, così giudicare:*

*1) previo, ove occorra, accertamento e declaratoria di nullità e/o illegittimità e/o inefficacia
della nota a verbale di cui all'art. 23 ccnl Telecomunicazioni - accertare e dichiarare la
sussistenza del diritto del all'inquadramento, a far data dal 1.05.2013,
ovvero da quella diversa data che dovesse risultare in corso di causa, nel IV° livello del ccnl*



Telecomunicazioni, il tutto con ogni conseguenza economica e normativa di legge e di contratto collettivo ed individuale di lavoro;

2) accertare e dichiarare la sussistenza del diritto del sig. _____ a vedersi corrispondere dalla _____ a titolo di differenze retributive dovute per il periodo dal 1.2.2013 al 30.04.2020 l'importo complessivo di € 9.643,18, ovvero quel diverso importo che anche per quel diverso periodo dovesse a tal titolo risultare in corso di causa, e per l'effetto condannare _____ in persona del legale rappresentante pro-tempore, a corrispondere al ricorrente l'importo complessivo lordo di € 9.643,18, ovvero quel diverso importo che a tale titolo dovesse risultare dovuto dalla società convenuta;

3) previo, ove occorra, accertamento e declaratoria di illegittimità e/o nullità e/o inefficacia della clausola di distribuzione dell'orario di lavoro del ricorrente, ovvero dell'assenza della stessa e/o comunque della mancata puntuale indicazione da parte della convenuta, a partire dal 1.02.2013 in poi (e, comunque, fino al 30.04.2020), ovvero da quella diversa data e/o per quel diverso periodo che dovesse risultare in corso di causa, dell'orario di lavoro part-time del sig. _____ con riferimento al giorno, alla settimana, al mese e all'anno e/o previo accertamento e declaratoria dell'intervenuta violazione da parte della convenuta delle disposizioni di cui all'art. 2, del d.lgs. 61/00 e/o all'art. 5 del d.lgs. 81/15 - determinare le modalità temporali di svolgimento della prestazione lavorativa a tempo parziale del sig. _____ sulla base del seguente orario di lavoro a tempo parziale di 20 ore settimanali:

- nelle settimane di tutti i mesi di ciascun anno:

- ✓ lunedì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00, ovvero dalle ore 13:00 alle ore 17:00 (quattro ore);
- ✓ martedì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00, ovvero dalle ore 13:00 alle ore 17:00 (quattro ore);
- ✓ mercoledì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00, ovvero dalle ore 13:00 alle ore 17:00 (quattro ore);
- ✓ giovedì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00, ovvero dalle ore 13:00 alle ore 17:00 (quattro ore);
- ✓ venerdì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00, ovvero dalle ore 13:00 alle ore 17:00 (quattro ore);
- ✓ sabato: riposo;
- ✓ domenica: riposo.

- ovvero procedere a quella diversa determinazione di orario che dovesse risultare equa e/o di giustizia;

4) previo, ove occorra, accertamento e declaratoria di illegittimità e/o nullità e/o inefficacia della clausola di distribuzione dell'orario di lavoro del ricorrente, ovvero dell'assenza della stessa e/o comunque della mancata predeterminazione da parte della convenuta, con decorrenza dal 1.02.2013 in poi (e, comunque, fino al 30.04.2020), ovvero da quella diversa data e/o per quel diverso periodo che dovesse risultare in corso di causa, della collocazione temporale ed oraria della prestazione del ricorrente - condannare

_____ in persona del legale rappresentante pro-tempore, a corrispondere al _____, a titolo di risarcimento del danno ai sensi dell'art. 8, comma 2, d.lgs. 61/00 e/o dell'art. 5, commi 2 e 3, del d.lgs. 81/15, l'importo di € 21.122,24 ovvero quel diverso importo che dovesse a tale titolo risultare in corso di causa".



Il tutto oltre interessi e rivalutazione e, in ogni caso, con vittoria delle spese di lite.

Si costituiva ritualmente in giudizio . eccependo
l'infondatezza in fatto e in diritto delle domande di cui al ricorso e chiedendo il
rigetto delle avversarie pretese.

Con vittoria delle spese di lite.

Esperito inutilmente il tentativo di conciliazione, assunte le prove e ritenuta la
causa matura per la decisione, all'udienza del 11 febbraio 2021, il Giudice invitava le
parti alla discussione e, all'esito, pronunciava sentenza come da dispositivo
pubblicamente letto riservando il deposito della motivazione a 60 giorni, ai sensi
dell'art. 429 c.p.c. così come modificato dalla Legge 133/2008.

MOTIVI DELLA DECISIONE

Pacifico in giudizio, presta la propria
attività lavorativa in favore di - società che opera nei
servizi alle imprese nelle aree dell'assistenza clienti, *retention* e gestione dei processi di
back office – sin dall'1 settembre 2011, prima in forza di contratti di somministrazione
a tempo determinato e, poi, con decorrenza 1 febbraio 2013, assunto direttamente
dalla convenuta con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato e
parziale, con inquadramento nel II livello C.C.N.L. Telecomunicazioni e qualifica di
addetto alle informazioni telefoniche (doc. 2, fascicolo ricorrente). Con decorrenza 1
febbraio 2014, al ricorrente è stato riconosciuto il III livello C.C.N.L.
Telecomunicazioni con qualifica di addetto al *call center*.

*

Con il presente giudizio, agisce, in primo
luogo, al fine di veder accertato il diritto all'inquadramento nel IV livello C.C.N.L.
Telecomunicazioni e, conseguentemente, ottenere la condanna della società
convenuta al pagamento delle differenze retributive sopra meglio precisate. Chiede,
poi, di accertare la violazione da parte della convenuta delle disposizioni di cui all'art.
2 D. Lgs. 61/2000 e all'art. 5 D. Lgs. 81/2015 e, per l'effetto, di determinare le
modalità temporali di svolgimento della prestazione lavorativa e condannare
al risarcimento del danno.

Il ricorso deve essere accolto nei limiti e per le ragioni di seguito precisate.



*** * ***

Sulla domanda di superiore inquadramento.

Sotto un profilo di ordine generale, giova rammentare che la Suprema Corte di Cassazione ha più volte ribadito che *“nel procedimento logico giuridico diretto alla determinazione dell'inquadramento di un lavoratore subordinato non può prescindersi da tre fasi successive, e cioè dall'accertamento in fatto dell'attività lavorativa in concreto svolta, dalla individuazione delle qualifiche e gradi previsti dal contratto collettivo di categoria e dal raffronto dei risultati di tali due indagini”* (Cass. Civ., Sez. Lav., 20 novembre 2000, n. 14973; cfr. Cass. Civ., Sez. Lav., 26 marzo 2003, n. 4508). Più nello specifico, *“in materia di inquadramento del lavoratore, il procedimento logico che il giudice di merito deve seguire si articola in tre fasi tra loro indipendenti: a) individuazione dei criteri generali ed astratti posti dalla legge ed, eventualmente, dal contratto collettivo a distinzione delle varie categorie e qualifiche; b) accertamento delle concrete mansioni di fatto svolte; c) comparazione tra queste e le suddette previsioni normative”* (Cass. Civ., Sez. Lav., 1 settembre 2004, n. 17561; cfr. anche Cass. Civ., Sez. Lav., 24 marzo 2004, n. 5942).

Sicché, *“nel caso in cui un lavoratore chieda in giudizio il riconoscimento di una qualifica superiore a quella rivestita e il pagamento delle relative differenze retributive è necessario, al fine dell'adempimento degli oneri imposti dall'art. 414 numeri 3 e 4 cod. proc. civ., che specifichi le mansioni effettivamente svolte e la normativa collettiva applicabile; ne consegue che il ricorso del lavoratore non può limitarsi ad affermare solo lo svolgimento di mansioni corrispondenti a qualifica superiore ma deve indicare quali siano state di fatto le mansioni disimpegnate, al fine di consentire il giudizio di comparazione tra esse e quelle delineate dalla qualifica rivendicata”* (Cass. Civ., Sez. Lav., 13 novembre 2001, n. 14088).

E' onere esclusivo del lavoratore allegare e provare gli elementi posti a base della domanda e, più nello specifico, indicare esplicitamente quali siano i profili caratterizzanti le mansioni della qualifica rivendicata, confrontandoli con quelli concernenti i compiti che egli deduce di aver in concreto svolto (si veda, *ex multis*, Cass. Civ., Sez. Lav., 21 maggio 2003, n. 8025). In sostanza, il prestatore di lavoro ha l'onere di provare le mansioni svolte (tanto sotto il profilo del loro contenuto oggettivo, quanto sotto il profilo degli aspetti qualitativi), il periodo di svolgimento delle suddette mansioni, e l'effettiva riconducibilità delle stesse a quelle proprie del livello vantato così come delineate dalle norme contrattuali di riferimento.



Condizione essenziale ai fini dell'accesso alla qualifica superiore è che sia dimostrato che l'assegnazione alle più elevate mansioni è stata piena, nel senso che *“abbia comportato l'assunzione della responsabilità diretta e l'esercizio dell'autonomia e della iniziativa proprie della corrispondente qualifica rivendicata, coerentemente con le mansioni contrattualmente previste in via esemplificativa nelle declaratorie dei singoli inquadramenti, cui vanno poi raffrontate le funzioni in concreto espletate dal lavoratore interessato”* (Cass. Civ., Sez. Lav., 14 agosto 2001, n. 11125).

*

Se questi sono i principi cui deve farsi riferimento, occorre innanzitutto richiamare le declaratorie della contrattazione collettiva di settore relative al livello formalmente attribuito a a quello qui rivendicato.

Rientrano nel III livello C.C.N.L. Telecomunicazioni *“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”*: vi rientra il profilo professionale dell’*“addetto al call center”* proprio di colui che, *“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, secondo procedure standardizzate e metodologie definite, attività di informazione generale e/o supporto commerciale alla clientela e/o attività di vendita di servizi telefonici ovvero di connessione alla rete internet; svolge inoltre compiti ausiliari conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office, atti al completamento del ciclo organizzativo del particolare e specifico servizio reso dal call center.”* (doc. 8, fascicolo ricorrente).

Appartengono, invece, al IV livello C.C.N.L. Telecomunicazioni *“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”*: vi rientra il



profilo professionale dell'“operatore di call center/customer care” proprio di colui 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” (doc. 8, fascicolo ricorrente).

Come correttamente osservato da questo Tribunale, “appare evidente che i due livelli di inquadramento in commento si distinguono in quanto quello superiore richiede non già specifiche cognizioni ma qualificate conoscenze specialistiche, imponendo all'operatore di disimpegnarsi al di fuori di metodologie di lavoro standard e già definite ma, al contrario, fornendo un contributo valutativo e di elaborazione seppure nell'ambito di metodologie consolidate. L'operatore call center deve essere dotato di capacità di valutazione ed elaborazione, il che comporta, nell'ambito dell'attività commerciale, anche iniziativa ed assunzione di piena responsabilità in vista degli obiettivi da perseguire. Per contro, l'addetto al call center ricopre un ruolo caratterizzato, per come declamato nella stessa declaratoria del profilo professionale, dalla mera attività di informazione fornita alla clientela, per il tramite di dati sostanzialmente forniti dal terminale e così veicolati al cliente. I due profili in commento, di conseguenza, hanno un differente contenuto qualitativo, come reso evidente dal differente ruolo che ricopre il sistema informativo. Nel caso dell'addetto, come visto, rappresenta lo strumento essenziale per l'attività in quanto fornisce tutte le informazioni necessarie per l'espletamento del compito. Nel caso dell'operatore, per contro, il sistema informativo rappresenta sostanzialmente la base di partenza ma non certamente il punto d'arrivo per lo svolgimento dell'attività, la quale, sostanzialmente prendendo le mosse dai dati forniti dai programmi, impone al lavoratore la gestione attiva dell'interazione con la clientela, anche per la risoluzione delle problematiche prospettate. Ciò, d'altra parte, è reso evidente dal fatto che l'operatore non si limita ad una mera attività di informazione, in quanto si occupa di vendere servizi e svolgere anche assistenza commerciale” (Tribunale di Milano, 26 gennaio 2021, n. 180)

*



Così delineati i principi e i presupposti fattuali di riferimento, ritiene il giudicante che _____ abbia soddisfatto l'onere della prova posto a suo carico.

L'istruttoria¹, difatti, ha consentito di accertare che il ricorrente “...era un operatore, poi è stato per un periodo il team leader (non ricordo esattamente le date, ma direi per sei mesi) e in quel periodo ci aiutava, si occupava dei turni, rispondeva alle nostre domande; ci rivolgevamo a lui anche per permessi e ferie. Dopo aver fatto per circa sei mesi il team leader, non l'ho più visto in cuffia, se non sporadicamente, e so che si è occupato di back office e di outbound” (teste _____); “è un operatore che lavorava sulla commessa _____ e che, nell'ultimo periodo, era assegnato all'attività outbound, mentre prima era all'attività inbound” (teste _____); “all'inizio... era all'inbound, poi è stato sicuramente il mio coordinatore – il mio team leader – anche se non ricordo esattamente a partire da quando, direi tra il 2017 e il 2018; ricordo, poi, che lui sicuramente è stato mio formatore, io ho smesso di fare formazione nel 2016, e dopo lui mi ha fatto una formazione su degli aggiornamenti dei sistemi _____ sul cosiddetto _____ (un sistema di _____” (teste _____); “era un addetto call center sulla commessa _____ svolgeva attività di inbound: il personale dipendente era impiegato sostanzialmente solo in attività inbound; su quella commessa, poi, c'era una parte di personale che svolgeva attività di retention e back office o meglio, le stesse attività inbound fatte fuori linea. _____ ha seguito nell'ultimo periodo l'attività di retention, con questo intendo sicuramente nel 2019: preciso che a metà 2019, nella commessa _____ c'era proprio una coda inbound assegnata all'attività di retention che si chiamava “disdette”. Prima era, invece, il committente che forniva una lista di clienti da contattare per convincerli a non annullare l'abbonamento. Credo che il ricorrente avesse svolto attività di retention anche prima, ma non saprei dire quando né per quanto tempo” (teste _____).

Più nello specifico, la teste _____ ha riferito: “preciso che non ho mai fatto outbound, però so che ci si occupa di chiamare per fare proposte, gestire le tariffe, noi passavamo all'outbound i clienti che ritenevamo a rischio di recesso. Non saprei dire di cosa si sia occupato _____ come attività di back office. L'attività di inbound comporta la risposta alle chiamate dei clienti che hanno, prevalentemente ad oggetto problemi di fatturazione, storni – sia su _____ che su _____ – richiesta di informazioni, cambio dei pacchetti _____ richiesta di promozioni. Per cambio pacchetti si intende

¹ Nel corso del giudizio sono stati sentiti i testi _____ e _____ di parte ricorrente, e i testi _____ di parte resistente.



l'aggiunta o l'eliminazione di blocchi di canali tematici, variazioni che incidono sui costi mensili. Per fastweb ci occupavamo di problemi di linea, richiesta di sconti, e così via. Se il cliente era moroso, sia su [redacted] che su [redacted] bloccavano la linea, se poi il pagamento interveniva, noi ci occupavamo di riattivare la linea (io personalmente mi occupavo di quella di [redacted] e, poi, chiedevo ai colleghi di riattivare quella di [redacted]): c'era un pulsante a sistema che ci consentiva di riattivare, potevamo anche forzare la riattivazione prima che arrivasse il pagamento (era a nostra discrezione, lo facevamo magari per andare incontro a clienti consolidati che avevano avuto meri disguidi di pagamento e che non fossero considerato "cattivi pagatori").- Per [redacted] era più complicato (infatti, la linea veniva interrotta dopo rispetto all'interruzione di [redacted] e potevano farlo solo le colleghe di [redacted] ... I pacchetti hanno dei costi prestabili, intervenire sui pacchetti del singolo cliente significa cambiare il costo mensile dell'abbonamento. Nell'inbound non avevamo discrezionalità nell'offrire sconti od offerte, era il sistema che ci segnalava se — per quello specifico cliente — c'erano promozioni, potevamo magari fare simulazioni per vedere se un pacchetto poteva uscire scontato. Il sistema ci metteva a disposizione più offerte che noi proponevamo sulla base degli schemi predeterminati; le offerte messe a disposizione dal committente erano, in parte, profilate sullo specifico cliente, in parte, campagne destinate alla generalità dei clienti: si trattava, sempre e comunque, di indicazioni che ci venivano date dalla committente o dai nostri responsabili. Operavamo a mezzo terminale, utilizzando un sistema che in automatico ci apriva la scheda cliente al momento dell'ingresso della chiamata. A video apparivano, quindi, tutte le informazioni del cliente (pacchetti, pagamenti, problemi tecnici), e attraverso un tool si operava in modifica dei pacchetti" (teste [redacted]).

Il teste [redacted] ha dichiarato: "l'attività outbound era un'attività di retention: contattavamo i clienti che avevano manifestato l'intenzione di chiudere il contratto, sulla base di liste fornite dalla committenza, e cercavamo di far revocare la disdetta facendo appello alla qualità del servizio e, sulla base di un paniere messo a disposizione dal committente, facevamo proposte particolarmente vantaggiose. Il committente ci indicava anche l'ordine con cui dovevamo proporre le offerte al cliente, da quella più vantaggiosa per la committenza a quella più vantaggiosa — tipo sconti — per il cliente. Sempre come outbound ci occupavamo anche di attività di recupero crediti, ma [redacted] si occupava solo dell'attività di retention. Ai tempi dell'inbound, il ricorrente si occupava delle problematiche segnalate dal cliente chiamante, prestandogli assistenza a seconda della richiesta, sia su problematiche [redacted] che [redacted]. La risoluzione delle problematiche è proceduralizzata dal sistema: tutte le procedure sono presenti in un manuale a disposizione dell'operatore che lo guida nella procedura da seguire, la modalità di differenziare le chiamate



(amministrative, tecniche e commerciali), e le soluzioni. In caso di richiesta di sconti, l'operatore non aveva discrezionalità, doveva fornire un'informazione e passare la segnalazione alla figura di staff: nell'inbound non si fanno sconti. Nell'inbound si possono modificare i pacchetti: il sistema profila il cliente e indica i pacchetti mancanti e le proposte che si possono fare sulla base dell'anzianità del cliente. Nell'inbound, per quel che ricordo, _____ ha fatto l'assistente pro tempore di call center, figura che — in base alle esigenze dell'azienda — veniva chiamata a operare da team leader seppur in un periodo di tempo limitato. Non ricordo per quanto tempo il ricorrente abbia svolto questa funzione, io l'ho ritrovato l'ultimo mese in cui l'ha fatto, perché prima ero su un'altra commessa, era gennaio 2019. Come assistente, il ricorrente si occupava della gestione delle risorse in sala, della gestione delle code, di reportistica, aveva la possibilità di gestire turni e ferie, di approvare giustificativi, variazioni orarie e tutto quello che coinvolgeva l'operatività, anche se non aveva nessuna responsabilità gerarchica sulle risorse. I periodi lunghi dei piani ferie erano affidati ai turni di ruolo, lui si poteva occupare dei permessi giornalieri, degli straordinari, cambio orario e dei cambi turno (il cambio turno, peraltro, possono farlo gli operatori da soli: il gestionale che usa l'azienda consente agli operatori dello stesso profilo di fare un cambio turno e a un operatore del medesimo profilo di aderirvi). Non ricordo quando il ricorrente avesse iniziato a fare l'attività di assistente, perché all'epoca non ero su quella commessa”.

Il teste _____ ha rammentato: “come coordinatore, _____ si occupava di dirci quando dovevamo entrare in inbound e quando proseguire sul back office, per i cambi turno ci rivolgevamo a lui, per le criticità particolari andavamo da lui. Non saprei dire chi mi autorizzasse le ferie, ma era sicuramente materia da team leader: se dovevamo chiedere un giorno di ferie, potevamo andare sicuramente da _____”. L'attività di inbound, nell'Home Pack, consisteva prevalentemente in variazioni contrattuali, storni, aggiustamenti contabili, traslochi (avevamo soprattutto problemi su _____). Per _____ facevamo variazioni contrattuali, ossia inserimento e downgrade di pacchetti, inserimenti di servizi, acquisto di singoli eventi, pagamenti online, riattivazioni contratti (c'erano degli automatismi, ma spesso intervenivamo noi). Ci occupavamo anche di scontistica, nel senso che inserivamo pacchetti promozionali sulla base delle promozioni già inserite di default nel sistema al quale avevamo accesso per la gestione delle chiamate. Noi utilizzavamo la barra di _____ che si agganciava al contratto sia di _____ che di _____ e ci apriva due schermate: anagrafica _____ e anagrafica _____ e promozioni disponibili potevano essere caricate sulla scheda del cliente, ma dipendeva anche dalla tipologia di cliente. I gestionali che



utilizzavamo erano: Arcadia, che era il Salesforce di ; Cream che serviva per gestire un po' tutte le operazioni di S che ho descritto; per , che serviva per segnalazioni di anomalie di sistema; di che serviva anche per la riattivazione dei contratti; per : Smile per serviva per gestire ogni tipo di pratica; , che era una sorta di matriosca di tanti sistemi, ed era sostanzialmente il sistema tecnico; Smile e Cream sono stati i primi gestionali, quelli che sono venuti dopo interagivano, e poggiavano, su questi due. Da quando è passato al back office, non saprei dire se fosse nella barra o barra , ma non cambia molto, semplicemente il sistema attraverso il quale potevano arrivare i reclami. Mi pare che si sia occupato di retention, credo sia per che]

Infine, il teste i ha dichiarato: “nel periodo di inbound, si è occupato di attività molto standardizzate: informazioni commerciali, pacchetti attivi, anomalie di bollette, assistenza standard, trasloco dell'impianto. Molte attività sono quelle che l'utente può anche gestire in autonomia, e poi ci sono quelle per le quali è necessario il supporto del servizio clienti.

non ha mai avuto autonomia nelle proposte di pacchetti e scontistiche, doveva procedere secondo offerte che venivano costruite in modo standardizzato sulla base del profilo del cliente, si tratta peraltro di offerte che vengono fatte a una moltitudine di clienti e, quindi, non ci può essere l'autonomia del singolo. Addirittura, all'epoca, arrivavano mensilmente da e offerte che potevano essere fatte al cliente con l'ordine con il quale dovevano essere proposte. Su tutte le attività esistono dei motori di ricerca — [per — dove, per ogni tipo di informazione richiesta dal cliente, il sistema dà all'operatore tutti i passi procedurali che deve seguire per risolvere la problematica, è tutta una procedura prestabilita e blindata. Preciso che l'operatore non avrebbe neanche la possibilità, senza la profilatura del committente e la predisposizione dei pacchetti, di conoscere le esigenze del singolo cliente in tempo reale. non ha mai fatto il team leader.

Io sono arrivato a Milano a fine 2018 e ricordo che lui era nell'ultimo mese di assegnazione all'attività di supporto operativo, li chiamiamo “assistenti di call center” e svolgono un'attività di supporto prettamente operativo, senza responsabilità gerarchiche sugli addetti: era l'ultimo mese e credo, ma non sono certo, che avesse iniziato a ottobre 2018. In questo periodo,) non poteva definire turni e ferie, ci sono matrici orarie predefinite con una programmazione a lungo termine; gli addetti possono farsi scambi orari senza autorizzazione del team leader, le autorizzazioni e le giustificazioni sono demandate al team leader. Può sicuramente essere che, in qualità di assistente di call center, possa aver fatto da tramite tra la richiesta dell'operatore e il team leader, dovendosi comunque interfacciare con il team leader. In questo periodo, non



aveva coordinamento gestionale di risorse, ma a livello tecnico-operativo le supportava. Non so se il ricorrente potesse sospendere o attivare servizi a fronte di anomalie di pagamenti, non aveva di certo la possibilità di cessare abbonamenti e credo non avesse i privilegi per disporre le riattivazioni. Back office proprio non credo che lo abbia fatto, a memoria non me lo ricordo, so che ha fatto retention: essendo attività standardizzata, quando faceva retention, se c'era coda nell'inbound, poteva comunque intervenire e svolgere anche questa attività. Nella commessa , il ricorrente poteva gestire rimborsi e storni, perché fanno parte delle attività standard che vengono gestite secondo procedure prestabilite ed entro limiti preimpostati (qualche decina di euro per ma non vorrei essere impreciso), e solo a condizione che tutte le verifiche preimpostate venissero superate. Al di sopra di determinati importi la pratica doveva essere passata al team leader. Mediamente il limite era, mi pare, 50 euro per la parte di , però non posso essere sicuro”.

*

All'esito dell'istruttoria, si ritiene provato il diritto del ricorrente al superiore inquadramento atteso che è stato dimostrato che – lungi dal limitarsi a una basilare attività meramente informativa – ha, tra l'altro, prestato assistenza alla clientela nella gestione degli abbonamenti, proponendo modifiche secondo le esigenze manifestate dai clienti, nell'ambito dei pacchetti predisposti dalla committente; si è occupato della gestione degli abbonamenti sospesi e della loro riattivazione; ha gestito problematiche di fatturazione provvedendo, ove ne fossero le condizioni, all'emissione di note di credito ovvero a eventuali storni (docc. 3-4, fascicolo ricorrente); ha interagito fattivamente con la clientela al fine di promuovere la risoluzione delle più varie problematiche; ha svolto attività di *retention*, interagendo fattivamente con la clientela e adoperandosi per indurlo a confermare il rapporto commerciale (doc. 5, fascicolo ricorrente); è stato, per un periodo, punto di riferimento e *team leader* per il *call center* (doc. 6, fascicolo ricorrente); ha impiegato differenti applicativi nello svolgimento delle attività lui demandate.

Nessun dubbio circa il fatto che le suddette attività siano state svolte in un contesto circoscritto dalle procedure e dalle campagne promozionali definite dalla committenza, così come dalla profilazione del cliente da quest'ultima operata; tuttavia, nel quadro così delimitato, il ricorrente ha svolto attività commerciali e amministrative, impiegando “*qualificate conoscenze di tipo specialistico*”, e operando con



“capacità di valutazione ed elaborazione, nell’ambito di metodologie consolidate” e “con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo atteso”.

Il tutto, lavorando *“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”*, e soprattutto dimostrando *“capacità di relazione interpersonale e autonomia esecutiva”*.

*

Tanto basta, a parere giudicante, per concludere per la fondatezza della pretesa attorea.

E’ pacifico in giudizio che [] abbia operato sulla commessa [] (servizio HomePack) a far data dall’1 febbraio 2013 (cap. 8, ricorso; cap. 30, memoria).

Ai sensi del previgente art. 2103 c.c., *“nel caso di assegnazione a mansioni superiori il prestatore ha diritto al trattamento corrispondente all’attività svolta, e l’assegnazione stessa diviene definitiva, ove la medesima non abbia avuto luogo per sostituzione di lavoratore assente con diritto alla conservazione del posto, dopo un periodo fissato dai contratti collettivi, e comunque non superiore a tre mesi”*.

Ne consegue che deve essere accertato il diritto del lavoratore all’inquadramento nel IV livello C.C.N.L. Telecomunicazioni con decorrenza 1 maggio 2013, e che [] deve essere condannata al pagamento delle differenze retributive maturate a far data dall’1 febbraio 2013, e sino a tutto il 30 aprile 2020, pari a complessivi € 9.643,18 lordi (doc. 11, fascicolo ricorrente), oltre interessi e rivalutazione dal dovuto al saldo effettivo.

In relazione ai suddetti crediti, difatti, deve essere disattesa l’eccezione di prescrizione sollevata da parte convenuta.

Come già osservato da questo Tribunale (cfr. Tribunale di Milano, 30 giugno 2016, n. 1975), a seguito dell’entrata in vigore della Legge 92/2012 e della previsione di ipotesi di tutela meramente indennitarie anche per il caso di licenziamento illegittimo intimato da aziende partecipi del requisito dimensionale di cui all’art. 18 Legge 300/1970, deve applicazione l’orientamento che esclude la decorrenza del termine prescrizione nel corso di rapporti a stabilità attenuata.

La Corte Costituzionale ha affermato che *“sono costituzionalmente illegittimi, in riferimento all’articolo 36 della Costituzione gli artt. 2948, n. 4, 2955, n. 2 e 2956, n. 1 del*



Codice civile, limitatamente alla parte in cui consentono che la prescrizione del diritto alla retribuzione decorra durante il rapporto di lavoro”.

Ciò in quanto “il precetto costituzionale ammette la prescrizione del diritto al salario, ma non ne consente il decorso finché permane il rapporto di lavoro durante il quale essa maschera spesso una rinunzia ad una parte dei propri diritti nel timore del recesso (licenziamento). Le norme indicate, anche se non si riferiscono al negozio di rinuncia, consentono che la prescrizione prenda inizio dal momento in cui matura il diritto ad ogni singola prestazione salariale. Pur in assenza di ostacoli giuridici a far valere il diritto al salario, sussistono peraltro ostacoli materiali, in quanto il lavoratore può essere indotto a non esercitare il proprio diritto per lo stesso motivo per cui molte volte è portato a rinunciare, cioè per timore del licenziamento. Ma l’art. 36 della Costituzione ha inteso vietare qualsiasi tipo di rinunzia, anche quella che in particolari situazioni può essere implicata nel mancato esercizio del proprio diritto e pertanto, nel fatto che si lasci decorrere la prescrizione. La rinunzia, quando è fatta durante il rapporto, non può essere considerata una libera espressione di volontà negoziale e la sua invalidità a tutela del contraente più debole è sancita dalla norma costituzionale” (Corte Costituzionale, 1 giugno 1966, n. 63). D’altronde, “la decorrenza o meno della prescrizione in corso di rapporto va verificata con riguardo al concreto atteggiarsi del medesimo in relazione alla effettiva esistenza di una situazione psicologica di metus del lavoratore e non già alla stregua della diversa normativa garantistica che avrebbe dovuto astrattamente regolare il rapporto, ove questo fosse stato pacificamente riconosciuto dalle parti fin dall’inizio come avente le modalità che il giudice, con un giudizio necessariamente “ex post”, riconosce, applicando, quindi, la relativa disciplina legale” (Cass. Civ., Sez. Lav., 13 dicembre 2004, n. 23227).

Ne consegue che, ai fini dell’incidenza della prescrizione sulle eventuali conseguenze economiche del presente giudizio, avrebbe potuto tenersi conto – e non è oggettivamente possibile, atteso che il rapporto è stato avviato successivamente – esclusivamente della prescrizione quinquennale maturata alla data dell’entrata in vigore della Legge 92/2012 (18 luglio 2012), dovendosi ritenere successivamente sospeso il relativo decorso.

Per il resto, le contestazioni di risultano generiche e, in quanto tali, inammissibili.

E’ noto che “nel rito del lavoro, il convenuto ha l’onere della specifica contestazione dei conteggi elaborati dall’attore, ai sensi degli artt. 167, primo comma, e 416, terzo comma cod. proc. civ., con la conseguenza che la mancata o generica contestazione in primo grado – rappresentando, in positivo



e di per sé, l'adozione di una linea incompatibile con la negazione del fatto – rende i conteggi accertati in via definitiva, vincolando in tal senso il giudice” (Cass. Civ., Sez. Lav., 10 giugno 2003, n. 9285; nello stesso senso, cfr. Cass. Civ., Sez. Lav., 8 gennaio 2003, n. 85; Cass. Civ., SS. UU., 23 gennaio 2002, n. 761). Il Supremo Collegio ha ribadito che “nel rito del lavoro, il convenuto ha l’onere della specifica contestazione dei conteggi elaborati dall’attore, ai sensi degli artt. 167, primo comma, e 416, terzo comma cod. proc. civ., e tale onere opera anche quando il convenuto contesti in radice la sussistenza del credito, poiché la negazione del titolo degli emolumenti pretesi non implica necessariamente l’affermazione dell’erroneità della quantificazione, mentre la contestazione dell’esattezza del calcolo ha una sua funzione autonoma, sia pure subordinata, in relazione alle caratteristiche generali del rito del lavoro, fondato su un sistema di preclusioni diretto a consentire all’attore di conseguire rapidamente la pronuncia riguardo al bene della vita reclamato. Ne consegue che la mancata o generica contestazione in primo grado rende i conteggi accertati in via definitiva, vincolando in tal senso il giudice, e la contestazione successiva in grado di appello è tardiva ed inammissibile” (Cass. Civ., Sez. Lav., 18 febbraio 2011, n. 4051).

*** * ***

Sulla violazione delle disposizioni in punto di orario di lavoro, deve osservarsi quanto segue.

... lamenta la mancata predeterminazione e/o la mancata assegnazione – a far data dall’1 febbraio 2013 – di una puntuale collocazione del suo orario di lavoro *part-time*.

*

Come noto, nell’ambito del lavoro *part-time*, non può essere riconosciuto al datore di lavoro un potere di variazione unilaterale della collocazione temporale della prestazione lavorativa ridotta, dovendosi garantire il contemperamento degli interessi dei lavoratori ai quali sarebbe, altrimenti, del tutto impossibile programmare altre attività lavorative così come la gestione delle esigenze di vita e familiari.

Ai sensi del previgente art. 2, co. 2, D. Lgs. 61/2000, “il contratto di lavoro a tempo parziale è stipulato in forma scritta ai fini e per gli effetti di cui all’art. 8, comma 1... Nel contratto di lavoro a tempo parziale è contenuta puntuale indicazione della durata della prestazione lavorativa e della collocazione temporale dell’orario con riferimento al giorno, alla settimana, al mese e all’anno. Clausole difformi sono ammissibili solo nei termini di cui all’art. 3, comma 7”. Ai sensi



dell'art. 5, co. 2 e 3, D. Lgs. 81/2015, *“nel contratto di lavoro a tempo parziale è contenuta puntuale indicazione della durata della prestazione lavorativa e della collocazione temporale dell'orario con riferimento al giorno, alla settimana, al mese e all'anno. Quando l'organizzazione del lavoro è articolata in turni, l'indicazione di cui al comma 2 può avvenire anche mediante rinvio a turni programmati di lavoro articolati su fasce orarie prestabilite”*.

E' legittima, dunque, l'indicazione nei contratti di assunzione delle sole fasce orarie, ma a condizione che si tratti di un *“rinvio a turni programmati”* e, quindi, a turni preventivamente individuati sin al momento del sorgere del rapporto di lavoro.

Come già osservato da questo Tribunale, *“in difetto, la mera indicazione di fasce orarie, non accompagnata da un prestabilito e ab origine determinato programma di turni, porrebbe il lavoratore alla mercé del potere datoriale di unilaterale determinazione della collocazione oraria della prestazione lavorativa, in contrasto con le indicazioni fornite dalla Corte costituzionale nella citata pronuncia n. 210/1992, circa la necessità di garantire una programmazione dei tempi di vita e di lavoro del part timer, quale contrappeso rispetto al ridotto introito economico derivante dal rapporto di lavoro a tempo parziale”* (Tribunale di Milano, 5 aprile 2018).

*

Nel caso di specie, lamenta che – a far data dall'assegnazione alla commessa . servizio) – si sarebbe visto continuamente modificare l'orario di lavoro, dovendo far fronte settimanalmente a orari sempre differenti, in assenza di fasce orarie predeterminate e in un arco temporale complessivamente ricompreso tra le ore 8.00 e le ore 22.30.

Nella lettera di assunzione del 17 gennaio 2013, le parti avevano pattuito un *“orario di lavoro a tempo parziale con 20 ore di lavoro settimanali distribuite/articolare su 4 ore giornaliera per cinque giorni a settimana dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24, con un giorno di libertà e uno di riposo a settimana non necessariamente consecutivi né necessariamente coincidenti con il sabato e la domenica. La Sua prestazione lavorativa sarà temporalmente collocata secondo l'articolazione indicata nell'allegato 1 della presente che costituisce parte integrante della lettera di assunzione”* (doc. 2, fascicolo ricorrente).

Orbene, in primo luogo, deve essere evidenziata l'elevata frammentazione dei turni previsti nell'allegato al contratto di assunzione, connotato da una costante variazione settimanale e, talvolta, financo giornaliera nell'ambito della medesima settimana, con una estrema differenziazione di fasce orarie – 8.30/12.30, 9.00/13.00,



11.30/15.30, 12.00/16.00, 12.30/16.30, 14.00/18.00, 17.00/21.00, 17.30/21.30, 18.00/22.00, 18.30/22.30 – e una continua modificazione del giorno libero e di riposo: una situazione radicalmente difforme rispetto a quella connotata da “*turni programmati di lavoro articolati su fasce orarie prestabilite*” funzionali – in ossequio alla *ratio legis* – al contemperamento degli interessi di entrambe le parti della relazione lavorativa.

E’ documentale, poi, che non abbia osservato quel tipo di programmazione.

Il ricorrente ha versato in atti un estratto della turnistica osservata e dalla stessa emerge che i turni hanno subito significative variazioni delle fasce orarie di riferimento che, peraltro, sono talvolta anche differenti rispetto a quelle indicate nell’allegato al contratto (cfr. docc. 7, fascicolo ricorrente; docc. 9-11, fascicolo resistente).

Senz’altro vero che i turni di lavoro prodotti da parte attrice si riferiscono ai soli mesi di marzo, luglio, ottobre e dicembre 2014, e marzo, luglio e ottobre 2015 e ottobre 2019. Pur tuttavia, medesime considerazioni possono essere svolte in ordine alla produzione della stessa . – onerata di provare il corretto adempimento dei propri obblighi di legge – che ha fornito copia integrale dei turni osservati nel periodo compreso tra l’1 febbraio 2013 e il 31 dicembre 2019 (docc. 13, fascicolo resistente).

Nel caso di specie, è pertanto documentale che . sia rimasta inadempiente agli obblighi di legge, in quanto ha reiteratamente modificato le possibili turnazioni, inserendo altresì fasce originariamente non previste nel contratto di assunzione, e omettendo ogni indicazione in ordine alle modalità con cui in concreto le stesse si sarebbero periodicamente alternate.

*

La società contesta la fondatezza della pretesa attorea in quanto il lavoratore avrebbe aderito all’istituto della disponibilità oraria di cui agli accordi sindacali aziendali e avrebbe, altresì, sottoscritto una clausola elastica: “*considerato che la sig.ra/il sig. ha dichiarato di aderire, fin d’ora, all’istituto sperimentale della “disponibilità oraria” previsto nei verbali di accordo sottoscritti il 28/7/2010 con le OO.SS.LL. CGIL-SLC, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL ed il 30/7/2010 con*



l'Organizzazione Sindacale UGL-Telecomunicazioni ed anche in considerazione di quanto previsto nell'accordo sindacale del 15/11/2010 sottoscritto in sede aziendale tra le parti, si conviene che in caso di imprevista variazione della curva di traffico, l'azienda potrà stabilire una diversa modalità di collocazione della prestazione con un preavviso minimo di due giorni e previa comunicazione alla R.S.U. Fermo restando quanto sopra, in assenza di esigenze di prestazioni orarie supplementari, l'orario di lavoro sarà articolato secondo lo schema riportato nell'allegato 1 e che costituisce parte integrante della presente lettera. Qualora l'istituto della "disponibilità oraria" non venga confermato o prorogato, le parti convengono che la prestazione dell'attività lavorativa avvenga in turni collocati all'interno della fascia oraria 00.00-24.00. La collocazione temporale della prestazione potrà essere variata dall'azienda con un preavviso minimo di 5 (cinque) giorni, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 46, comma 1, lettere j), k) ed l) del D. Lgs. 276/2003 e dall'art. 18 del CCNL; nei casi di riassetto complessivo dell'orario di lavoro che interessino l'intera azienda ovvero unità organizzative autonome della stessa rimane in ogni caso fermo quanto previsto dall'art. 18 del CCNL" (doc. 5, fascicolo resistente).

Sul punto, tuttavia, deve rammentarsi che – a norma dell'art. 6, co. 4 e 5, D. Lgs. 81/2015 – *"nel rispetto di quanto previsto dai contratti collettivi, le parti del contratto di lavoro a tempo parziale possono pattuire, per iscritto, clausole elastiche relative alla variazione della collocazione temporale della prestazione lavorativa ovvero relative alla variazione in aumento della sua durata. Nei casi di cui al comma 4, il prestatore di lavoro ha diritto a un preavviso di due giorni lavorativi, fatte salve le diverse intese tra le parti, nonché a specifiche compensazioni, nella misura ovvero nelle forme determinate dai contratti collettivi"*.

Come correttamente rilevato da parte attrice, l'art. 18, co. 6, C.C.N.L. Telecomunicazioni regola puntualmente il possibile ricorso alle clausole elastiche: *"le Parti del contratto di lavoro a tempo parziale possono concordare clausole flessibili relative alla variazione della collocazione temporale della prestazione e nei rapporti di tipo verticale o misto possono essere stabilite anche clausole elastiche relative alla variazione in aumento della durata della prestazione lavorativa nei limiti del 100% dell'orario ridotto e comunque non oltre il normale orario di lavoro settimanale a tempo pieno. Tali clausole potranno essere utilizzate in relazione a: campagne pubblicitarie, iniziative promozionali e attività per l'immissione sul mercato di nuovi prodotti/servizi, anche connesse all'aggiudicazione di una nuova commessa, nonché avvio di nuove unità produttive/organizzative; variazioni operative conseguenti ad interventi di manutenzione/aggiornamento/implementazione di sistemi e/o delle postazioni di lavoro entro*



periodi temporali definiti; attività necessarie per garantire la sicurezza, la continuità e la funzionalità degli impianti e/o servizi e/o per ottemperare agli obblighi legislativi/amministrativi/regolatori; variazioni operative relative ad attività di installazione, montaggio e/o manutenzione di impianti/apparati conseguenti ad eventi climatici o a cause di forza maggiore; esigenze sostitutive temporanee per assenze con diritto alla conservazione del posto. Altre ragioni possono essere individuate dalla contrattazione di secondo livello. Il consenso del lavoratore alle clausole flessibili o elastiche deve risultare da atto scritto. Il lavoratore può farsi assistere da un componente della RSU indicato dal lavoratore medesimo. Le variazioni della collocazione temporale della prestazione devono essere preannunciate con un preavviso di almeno cinque giorni e comportano il pagamento di una maggiorazione del 10% della retribuzione oraria globale di fatto”.

Rispetto a quanto sin qui osservato, infine, è del tutto irrilevante la disponibilità dell'azienda a consentire variazioni di turno, ovvero la circostanza che il lavoratore fosse o non fosse libero di concordare con i colleghi dei cambi turno.

Ferme le esigenze organizzative dell'azienda, la disciplina dell'orario di lavoro a tempo parziale è, altresì, strumento di tutela del lavoratore e – segnatamente – del suo interesse alla programmazione del tempo di lavoro, alla conciliazione dello stesso con le esigenze personali e familiari, e alla possibilità di abbinare più impieghi al fine di garantirsi una retribuzione sufficiente alle necessità di vita.

Se questi sono i principi cui deve farsi riferimento, l'autogestione dei cambi turno possono anche risultare misure adeguate per far fronte a esigenze contingenti dell'una o dell'altra parte del rapporto di lavoro, ma deve escludersi che possano assurgere a modello di attuazione dell'ordinaria e fisiologica attività lavorativa; peraltro, a fronte di una frammentazione così marcata della turnistica di lavoro, risulta frustrata *in nuce* la possibilità per il lavoratore di far fronte alle proprie esigenze personali e familiari, così come di svolgere ulteriori attività lavorative.

Tanto basta per concludere per l'illegittimità della condotta datoriale e per ritenere accertata, a far data dall'1 febbraio 2013, l'assenza di una concordata collocazione di distribuzione dell'orario di lavoro tra

*

Il ricorrente ha chiesto al Tribunale di determinare le modalità temporali di svolgimento della prestazione lavorativa.



E' pacifico, e comunque documentale, che nell'ultimo periodo
abbia operato prevalentemente su turni pomeridiani; si
ritiene, pertanto, di determinare – quale modalità temporale di svolgimento della
prestazione di lavoro, nelle settimane di tutti i mesi dell'anno – la seguente
collocazione oraria: dal lunedì al venerdì, dalle ore 13.00 alle ore 17.00, con riposo nei
giorni di sabato e domenica.

ha insistito, infine, per la condanna di
al risarcimento del danno per mancata corretta
fissazione della collocazione oraria della prestazione lavorativa.

La domanda deve essere accolta, giusto il disposto di cui all'art. 10, co 2, D. Lgs. 81/2015 (nello stesso senso, art. 8 D. Lgs. 61/2000), a mente del quale *“qualora nel contratto scritto non sia determinata la durata della prestazione lavorativa, su domanda del lavoratore è dichiarata la sussistenza di un rapporto di lavoro a tempo pieno a partire dalla pronuncia. Qualora l'omissione riguardi la sola collocazione temporale dell'orario, il giudice determina le modalità temporali di svolgimento della prestazione lavorativa a tempo parziale, tenendo conto delle responsabilità familiari del lavoratore interessato e della sua necessità di integrazione del reddito mediante lo svolgimento di altra attività lavorativa, nonché' delle esigenze del datore di lavoro. Per il periodo antecedente alla pronuncia, il lavoratore ha in entrambi i casi diritto, in aggiunta alla retribuzione dovuta per le prestazioni effettivamente rese, a un'ulteriore somma a titolo di risarcimento del danno”*.

Questo Tribunale ha già avuto modo di affermare che, *“costituendo la collocazione temporale della prestazione lavorativa un elemento essenziale del contratto di lavoro part-time, ai sensi dell'art. 5, comma 2, l. n. 863/1984, è nulla la clausola del contratto individuale di lavoro che preveda semplicemente l'articolazione dell'orario in 4 ore al giorno per tutti i giorni della settimana e lo svolgimento della prestazione su turni alternati con orari sempre diversi. Nell'ipotesi di violazione delle norme sulla collocazione dell'orario di lavoro, il Giudice provvede, ai sensi dell'art. 8 d.lg. n. 61/2000 a determinare, per il futuro, la modalità temporale di svolgimento della prestazione lavorativa, con riferimento alla previsione dei c.c.n.l. o, in mancanza, con valutazione equitativa mentre, per il passato, il lavoratore avrà diritto al risarcimento del danno subito a fronte della maggiore onerosità e penosità dell'attività lavorativa prestata”* (Tribunale di Milano, 23 novembre 2006).



Sulla base di questi presupposti, e considerato altresì che
ha osservato – per quanto per un limitato arco temporale –
l'orario di lavoro *full-time* (cfr. doc. 8, fascicolo resistente), si ritiene di poter liquidare,
in via equitativa, complessivamente il 10% della retribuzione lorda mensile dell'intero
periodo in osservazione.

, dunque, deve essere condannata al risarcimento
del danno liquidato – per il periodo dall'1 febbraio 2013 al 30 aprile 2020 – in misura
di complessivi € 8.660,22 oltre interessi e rivalutazione dal dovuto al saldo effettivo.

*** * ***

La regolazione delle spese di lite segue la soccombenza e, pertanto,
deve essere condannata alla rifusione delle stesse nella misura di
cui al dispositivo.

La sentenza è provvisoriamente esecutiva *ex art.* 431 c.p.c.

Stante la complessità della controversia, visto l'art. 429 c.p.c., si riserva la
motivazione a 60 giorni.

P.Q.M.

il Giudice del Lavoro, definitivamente pronunciando,

accerta e dichiara il diritto di
a far data dall'1
maggio 2013, al riconoscimento del IV livello C.C.N.L. Telecomunicazioni, con ogni
conseguenza economica e normativa di legge e contratto.

Per l'effetto, condanna
a pagare in favore del
ricorrente, per il periodo compreso tra l'1 maggio 2013 e il 30 aprile 2020,
complessivi € 9.643,18 lordi a titolo di differenze retributive, oltre interessi e
rivalutazione dal dovuto al saldo effettivo.

Accerta e dichiara l'assenza di una concordata collocazione di distribuzione
dell'orario di lavoro tra

a far data dall'1 febbraio 2013.

Determina, quale modalità temporale di svolgimento della prestazione di lavoro, nelle
settimane di tutti i mesi dell'anno, la seguente collocazione oraria: dal lunedì al
venerdì, dalle ore 13.00 alle ore 17.00, con riposo nei giorni di sabato e domenica.

Condanna
al risarcimento del danno per mancata
corretta fissazione della collocazione oraria della prestazione lavorativa, liquidato –



per il periodo dall'1 febbraio 2013 al 30 aprile 2020 – in favore di :

in misura di complessivi € 8.660,22 oltre interessi e rivalutazione dal dovuto al saldo effettivo.

Condanna . alla rifusione delle spese di lite che liquida

in complessivi € 5.000,00 oltre spese generali e accessori come per legge.

Sentenza provvisoriamente esecutiva.

Riserva a 60 giorni il deposito della motivazione.

Milano, 11 febbraio 2021

IL GIUDICE DEL LAVORO
dott.ssa Chiara COLOSIMO