



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. 4071/2020 R.G.** promossa da:

, con il patrocinio dell'avv. LARATRO MASSIMO, dell'avv. VITALE DOMENICO 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 via telematica in data 21-5-20, ha convenuto in giudizio la . per sentir accertare il proprio diritto all'inquadramento nel 4° livello del c.c.n.l. telecomunicazioni dal 1-3-12, con conseguente condanna della convenuta al pagamento, a titolo di differenze retributive, del complessivo importo lordo di € 17.654,17, 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 1-12-11 al 11-5-20, 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 € 26.562,51, oltre interessi e rivalutazione.

Premesso di aver lavorato alle dipendenze della convenuta dal 1-12-11, con orario di lavoro part time di 20 ore settimanali e con inquadramento nel 2° livello del c.c.n.l. telecomunicazioni (3° livello dal 1-5-12) e qualifica di addetto al call center, il ricorrente ha esposto di avere svolto, dal 1-12-11 al 11-5-20, 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, diversamente dalla tabella allegata al contratto, il suo orario era stato soggetto a continue modifiche settimanali operate dalla convenuta, che a cadenza settimanale aveva provveduto ad assegnargli orari sempre diversi e, in numerose circostanze, gli aveva comunicato il turno di lavoro poco prima dell'inizio del turno medesimo. Il ricorrente ha precisato che il rapporto di lavoro tra le parti e' cessato dal 11-5-20, data in cui egli e' passato alle dipendenze di _____ a seguito di cambio di appalto che ha interessato la commessa _____

In punto di diritto il 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.

Il ricorrente afferma di aver svolto, fin dall'inizio del rapporto, mansioni di operatore di call center/customer care, sia in-bound sia out-bound, sia in modalita' di back office e di aver svolto, nel periodo dal 15-10-18 al 1-3-19, mansioni di coordinatore di call center.

In particolare il ricorrente espone di essere stato assegnato, dal 1-12-11 al 14-1-15, alla commessa _____ (servizio di back office denominato _____) e, dal 15-1-15 al 11-5-20, alla commessa _____ (in-bound, out-bound e modalita' back office nell'ambito del prodotto _____): tali circostanze non sono contestate.

Interrogato liberamente dal giudice il ricorrente ha dichiarato: *"Effettivamente per la commessa c'erano delle procedure operative che io dovevo seguire nello svolgimento delle varie lavorazioni.*

Queste procedure mi erano state illustrate in sede di formazione. era un software per l'inserimento delle proposte di abbonamento, era un gestionale: tale software forniva delle schermate in cui dovevano essere inseriti i dati.

Io ero tenuto a seguire tali schermate e piu' in generale le procedure, che esistevano per tutte le attivita' che svolgevo.

C'erano sempre dei coordinatori o persone di riferimento che ci formavano nell'attivita' quotidiana, e a cui potevamo chiedere in caso di necessita'

Anche per quanto riguarda la commessa vi erano delle procedure; vi era un software organizzato come motore di ricerca, sul quale gli operatori potevano reperire le informazioni necessarie per tutte le attivita'.

Per esempio se un cliente chiedeva come attivare un pacchetto di c'era una pagina con le informazioni e anche l'operativita': come fare uno storno in fattura o altre attivita'.

Ho seguito il corso correlato a un cambio nel software gestionale.

Conosco la contiene standard di qualita' e le caratteristiche del contratto e del servizio.

Per esempio, se la richiesta di intervento del cliente non viene evasa entro un certo periodo, il cliente ha diritto ad un indennizzo.

Facevo storni e rimborsi di qualsiasi importo: procedevo in autonomia, senza coinvolgere il Team leader. Magari se si trattava di diverse centinaia di Euro, lo segnalavo al Team Leader".

Il procuratore della convenuta, in sede di interrogatorio libero, ha dichiarato: "L' attivita' relativa al non rientrava nelle attivita' a noi affidate dal committente.

Nel periodo dal 15-10-18 al 28-2-19 il ricorrente svolgeva attivita' di supporto operativo agli addetti al call center per la parte in bound e non per la parte di back office.

Quanto al doc. 8 di parte ricorrente, di cui mi viene mostrato il primo foglio, si tratta di un estratto del gestionale aziendale".

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

Il teste premesso di aver lavorato per la convenuta dall'aprile 2012 con contratto di somministrazione e dall'agosto 2013 alla fine di maggio 2019 con contratto di lavoro subordinato, ha dichiarato: "Non ho mai promosso vertenze nei confronti della convenuta.

Sono entrato come addetto alle informazioni telefoniche in call center, nell'estate 2012 ho iniziato a svolgere attività di back office e da agosto 2013 ho fatto prevalentemente attività di back office; verso il 2015/16 ho iniziato a svolgere attività di assistenza di sala, dando supporto in caso di problematiche; nel luglio 2018 ho iniziato a fare 4 ore di back office e 4 ore di attività di assistente di sala; il 1-11-18 sono diventato team leader; a fine febbraio 2019 ho smesso di fare il team leader e sono tornato a fare back office.

Il ricorrente è stato mio collega team leader da novembre 2018 a gennaio 2019.

Abbiamo lavorato insieme al back office sicuramente per più di un anno, ma non posso essere più preciso.

Il ricorrente, come team leader, si occupava della gestione dei turni, organizzazione strutturale dei turni, richiesta straordinari ai dipendenti, sulla base delle richieste settimanali del cliente, predisposizione e invio delle email di reportistica al cliente (estrapolazione di dati che venivano inseriti in una reportistica), invio di reportistica interna in _____ con una consuntivazione dei ricavi (ogni operazione aveva un costo e noi lo inserivamo in una reportistica), durante il turno organizzazione delle persone sulle varie attività, formazione, apertura segnalazioni tecniche (per es. per utenze che non funzionavano) con ticket alle società committenti, gestione di reclami specifici che arrivavano dal cliente, da reparti interni di _____ e _____ (casi particolarmente complicati, reclami che avevano a che fare con _____ o con la presenza di legali).

Al back office il ricorrente si occupava di recessi contrattuali _____ e _____ reclami amministrativi con richiesta di rimborso o storno, reclami tecnici di primo livello, cioè risolvibili con interventi molto semplici, retention, cioè tentativo di recupero del cliente.

Per _____ non si facevano rimborsi ma solo storni e c'era un limite di valore (€ 500), superato il quale il sistema in automatico assegnava la pratica a un reparto interno di _____ che doveva dare un'autorizzazione.

Per _____ si facevano rimborsi e storni senza limiti di valore.

La procedura consentiva al ricorrente, e anche a me, di fare rimborsi senza limiti di valore: per le pratiche sopra i 150 € spuntavamo noi l'autorizzazione.

Per svolgere l'attività di back office c'erano delle procedure, ma molte le avevamo inventare noi, perché eravamo una start up.

C'erano degli applicativi, ma riguardavano solo alcune procedure di back office: l'assegnazione a un reparto per un reclamo tecnico, l'indicazione di cosa dire a un cliente che voleva fare un reclamo.

Per rimborsi e storni non c'era una procedura.

Se non riuscivamo a risolvere un caso lo segnalavamo al team leader, che provvedeva a verificare se c'era qualcosa che si poteva fare o a segnalare internamente al nostro responsabile o ad altro reparto.

So che il ricorrente si e' occupato di attivita' in bound. So che la sua utenza abilitata a fare riattivazione contratti e sospesi per mancati pagamenti o pagamenti in ritardo: avevamo un elenco con le utenze abilitate a questo servizio".

La teste , premesso di aver lavorato alle dipendenze della convenuta da giugno/luglio 2011 fino al 10-5-20, dapprima con successivi contratti a termine e, da settembre 2013 of orse 2012, con contratto a tempo indeterminato, ha riferito: "Il rapporto e' cessato per dimissioni, per passaggio ad altra societa'.

Non ho mai promosso vertenze nei confronti della convenuta.

Anzi ho promosso una vertenza che riguardava un periodo di sospensione dell'attivita' lavorativa da settembre a novembre 2017: la causa si e' conclusa con una sentenza.

Dall'inizio e fino a settembre 2017 ho lavorato sulla commessa da dicembre 2017 ho lavorato sulla commessa

Conosco il ricorrente: era mio collega.

Abbiamo lavorato insieme sia su sia su dove peraltro io sono arrivata dopo. Svolgevamo le stesse attivita'.

Per la commessa il ricorrente si occupava di vulture, subentri, disattivazione dei contratti, riemissione di fatture su errori fatti da rapporti telefonici con il cliente per avere documenti o chiarimenti. In un periodo, nel 2014, dovevamo inserire codici e cifre in un programma che poi emetteva la fattura. Ci siano occupati di emettere i rimborsi, di fare gli storni.

Non c'erano limiti di importi. In ogni caso, per importi ingenti, chiedevamo autorizzazione al TL.

Per tutte le attivita' che ho descritto esistevano delle procedure da seguire. Avevamo fatto un corso e avevamo un "KM" sul computer: se digitavamo per es. rimborso di fattura sbagliata veniva fuori tutta la procedura.

Il team leader assegnava il lavoro e, in caso di bisogno, dava la conferma per una procedura. Io non ho lavorato i . Sentivo il TL dire: oggi fai i ticket.

Per la parte , l'operatore non era abilitato alla riattivazione del servizio e interveniva il team leader.

A.D.R: Tra le attività di back office vi era anche la gestione dei reclami di studi legali e associazioni consumatori: lettura del documento contenente il reclamo, verifica a sistema della posizione del cliente, contatto del cliente indicato nel reclamo, spiegando la situazione e, in base al tipo di problema, ricerca della soluzione.

Ricordo che il ricorrente ha fatto un periodo di "protemporato" per diventare team leader: in particolare dava supporto agli operatori che erano sul servizio e credo facesse reportistica oraria sul servizio".

Infine il teste premesso di lavorare alle dipendenze della convenuta da quattordici anni e di essere quality manager, ha riferito: "Conosco il ricorrente. Abbiamo lavorato insieme quando io come business manager mi occupavo della commessa . Si tratta del mio incarico precedente, che ho svolto da gennaio 2019 a marzo 2020, quando si è chiusa la commessa.

Il ricorrente ha svolto prima attività in bound, poi di back office.

C'erano linee guida del committente, a disposizione su un portale su cui erano riportate le procedure da seguire e gli argomenti trattati.

Il ricorrente poteva occuparsi di rimborsi e storni, seguendo un applicativo del cliente e con un massimale (€ 25 e poi 50), superato il quale la richiesta veniva portata a un team leader.

Il ricorrente si occupava di riattivazione delle utenze su , se il cliente sanava precedenti morosità. Per : doveva portare il codice cliente a un team leader, che era l'unico abilitato a riattivare un contratto.

Per l'attività in bound c'erano, oltre alle procedure, delle linee guida e degli script, specificati dal cliente.

L'attività di back office consisteva nella gestione delle disdette, dei reclami, richieste commerciali, informazioni: c'erano delle procedure da seguire molto "blindate"; in alcuni casi c'erano contatti con i clienti, in altri si seguiva la procedura da applicativo.

Il team leader supervisionava le attività: erano i referenti per autorizzazioni (se la richiesta del cliente esulava da quanto previsto nella procedura) , in caso di dubbi e decidevano quali attività dovevano essere svolte.

A.D.R. In media ogni team leader seguiva una ventina di operatori per turno".

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"

Tra i profili esemplificativi rientra l'addetto al call center, vale a dire il "Lavoratrice/tore 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".

La nota a verbale precisa: "Fermo restando che il livello di inserimento dell'addetto al call center e' il terzo livello della scala inquadramentale ... l'assunzione dell'addetto al call center privo di esperienza lavorativa nella mansione potra' avvenire ... al secondo livello della scala inquadramentale per un periodo non superiore ai dodici mesi".

Nel caso di specie il ricorrente, nel periodo dal 4-3-11 il livello e adibizione alla commessa Eni FFH.

Non si puo' quindi ritenere, in assenza di ulteriori specificazioni e allegazioni, che al momento dell'assunzione il ricorrente fosse totalmente privo di esperienza nella mansione.

Appare evidente le figure dell'addetto al call center (3° livello) e dell'operatore di call center /customer care (4° Livello) siano in parte sovrapponibili.

Del resto la stessa convenuta, a pagina 5 della memoria, nel descrivere la propria organizzazione presso il sito di Segrate, afferma che l'addetto/operatore call center e' "inquadrate alternativamente al III o al IV livello del CCNL TLC, a seconda della specifica professionalita' del dipendente e delle specifiche mansioni concretamente svolte" che consistono nell'attività telefonica inbound con riferimento gerarchico al team leader.

Dalla lettura delle declaratorie contrattuali sopra riportate si ricava che elementi distintivi del livello superiore sono il possesso di qualificate conoscenze di tipo specialistico (invece di specifiche conoscenze teorico pratiche), la capacita' di valutazione ed elaborazione di piu' elementi, pur nell'ambito di metodologie consolidate, e le responsabilita' adeguate al risultato operativo atteso.

In particolare l'addetto al call center di 3° livello svolge attività di informazione generale, supporto commerciale alla clientela, vendita di servizi telefonici, connessione alla rete internet e compiti ausiliari conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office, "secondo procedure standardizzate e metodologie definite", mentre l'operatore di 4° livello svolge analoghe attività di informazione, vendita di servizi, interfaccia verso la clientela sui servizi e

le funzioni delle reti assistenza commerciale alla clientela e compiti conseguenti, funzionali e connessi a quelli del front office, ma “con capacita’ di relazione interpersonale e autonomia esecutiva” e “con piena professionalita’ acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi”.

Entrambe le figure operano attraverso canali telefonici o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate e con il supporto di sistemi informativi e programmi software dedicati, ma nel caso dell'addetto l'attivita' e' vincolata e limitata dalle risultanze del sistema informatico e delle procedure, che forniscono i dati da trasmettere al cliente e tutte le informazioni necessarie per lo svolgimento dell'attivita'; 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 “attivita’ di coordinamento operativo e/o di supporto professionale di altri lavoratori” non e' 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, il 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 al ricorrente richiedeva altresì un'attivita' 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, a volture, subentri, disattivazione di contratti, riemissione di fatture a seguito di errori, rimborsi e storni, disdette, per quanto riguarda la commessa e a pratiche di rimborso e storno, recessi e riattivazione contratti per quanto riguarda la commessa.

In particolare il teste Plasenzotti ha riferito che per procedere alla riattivazione delle utenze era necessaria una previa verifica dell'esistenza dei presupposti necessari; anche l'attivita' di gestione dei reclami di studi legale e associazioni di consumatori, di cui ha riferito il teste, richiedeva un'interazione con il cliente e di ricerca della soluzione.

La presenza di procedure non incide in modo determinante sull'individuazione del livello di inquadramento spettante, in quanto, come si e' visto, e' 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 piu' opportuno, con assunzione della relativa responsabilita'.

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

Il ricorrente ha quindi diritto all'inquadramento nel superiore livello dal 1-3-12 e alle conseguenti differenze retributive.

L'importo dovuto al ricorrente ammonta a complessivi € 17.654,17, 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 societa' convenuta ha eccepito la prescrizione dei crediti azionati dal ricorrente per il periodo anteriore al 30-7-15 o, in subordine, al 26-5-15: infatti il ricorso introduttivo del presente giudizio e' stato notificato in data 30-7-20.

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 stabilita' attenuata che non giustifica piu' il decorso dei termini prescrizionali durante il rapporto di lavoro.

Del resto la pronuncia della Corte Costituzionale (n. 63/66) che aveva dichiarato l'illegittimita' 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 il rapporto di lavoro tra le parti e' sorto in data 1-12-11 ed e' cessato il 11-5-20: le differenze retributive richieste decorrono dal 1-12-11 e pertanto alla data del 18-7-12 il termine prescrizionale e' rimasto sospeso, ha ripreso a decorrere dopo la 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, 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.

Il ricorrente lamenta la continua modificazione, diversamente dalla tabella allegata al contratto, 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 assegnargli 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.

Il 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.

Il ricorso rinvia al doc. 8, che contiene i turni di lavoro dal 2015 al 2020, ma senza ulteriori specificazioni e senza spiegare i motivi del preteso discostamento dalla tabella allegata al contratto.

Le allegazioni sopra riportate vengono genericamente riferite a tutta la durata del rapporto di lavoro del ricorrente, indipendentemente dal cambio della commessa a cui il ricorrente e' stato assegnato: 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 dal lavoratore.

Il 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.

Il 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 tre accordi di trasformazione del rapporto di lavoro da part time a full time nel periodo dal 1-12-18 al 28-2-19.

Il ricorso non contiene alcun cenno ne' alla distribuzione dell'orario allegata al contratto ne' alla modifica del part time in full time: 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.

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 nove anni di rapporto di lavoro il 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 del ricorrente all'inquadramento nel 4° livello del c.c.n.l. telecomunicazioni dal 1-3-12;

condanna la convenuta a corrispondere al ricorrente il complessivo importo lordo di € 17.654,17, oltre interessi legali e rivalutazione dal dovuto al saldo;

rigetta per il resto il ricorso;

condanna la convenuta a rimborsare al ricorrente le spese di lite, liquidate in complessivi € 2.500,00;

fissa termine di sessanta giorni per il deposito della sentenza.

Milano, 11/02/2021

il Giudice

Dott. Eleonora Maria Velia Porcelli