

RG 3321/2020



Repubblica Italiana
In nome del Popolo Italiano
Tribunale Ordinario di Milano
Sezione Lavoro

Il Giudice dr. Tullio Perillo ha pronunciato la seguente

Sentenza

nella causa promossa

da

, con gli Avv.ti LARATRO MASSIMO e PIRONTI

ANTONIO, con domicilio eletto in Milano, Viale Monte Nero 28

RICORRENTE

contro

con l'Avv.to

con domicilio eletto in

RESISTENTE

OGGETTO: diritto al superiore livello di inquadramento, illegittima clausola di distribuzione dell'orario di lavoro, differenze retributive e risarcimento danno.

All'udienza di discussione i procuratori delle parti concludevano come in atti.

FATTO E DIRITTO

Con ricorso al Tribunale di Milano, quale Giudice del Lavoro, depositato in data 23.4.2020, la convenuto in giudizio per l'accertamento del diritto all'inquadramento nel quarto livello C.C.N.L. Telecomunicazioni e la condanna della convenuta al pagamento di € 6322,17 per differenze retributive; ha chiesto inoltre l'accertamento dell'illegittimità della clausola di distribuzione dell'orario di lavoro e la determinazione delle modalità temporali di svolgimento della propria prestazione e la condanna al risarcimento del danno patito per € 27.757,67; spese rifuse.





Si è ritualmente costituita in giudizio contestando in fatto e in diritto l'avversario ricorso; spese rifuse.

Il ricorso, per i motivi di seguito esposti, è fondato.

veniva assunto da in data 18.8.2009 con orario a tempo parziale verticale di 24 ore settimanali, inquadramento nel III livello CCNL Telecomunicazioni, qualifica di addetto al call center, destinato alla commessa con il Comune di Milano.

Il ricorrente ha esposto che il proprio orario di lavoro, più volte variato il tempo, da aprile 2010 veniva definitivamente trasformato a tempo parziale a 30 ore settimanali da svolgersi su tre-quattro giornate lavorative della durata di otto ore all'interno della fascia oraria tra le 23.00 e le 7.00 dal lunedì alla domenica con varie articolazioni nell'arco delle quattro settimane; a suo dire da ottobre 2013 svolgeva le mansioni di operatore di call center-customer care; inoltre l'azienda settimanalmente lo assegnava a lavorare con orari sempre differenti senza congruo preavviso.

Nel presente giudizio il ricorrente ha dedotto che, per le mansioni disimpegnate, avrebbe maturato il diritto al superiore livello di inquadramento; si duole inoltre della illegittimità della condotta della convenuta, consistita - allorquando veniva destinato a ottobre 2013 alla commessa - nella unilaterale modifica del proprio orario di lavoro.

È stata quindi disposta attività istruttoria; di seguito si riportano i verbali delle testimonianze assunte.

Viene introdotto testimone comune alle parti che, ammonito, legge la formula di rito e sulle generalità dichiara: Sono ..., attualmente dipendente di indifferente interrogato sui capitoli di prova ammessi il teste così risponde: ho lavorato per la convenuta dal 2008 al giugno 2020, ero team leader, responsabile commessa conosco il ricorrente, abbiamo lavorato assieme da gennaio 2018 presso la commessa in precedenza credo che il ricorrente seguisse la commessa ma all'epoca io ero nella commessa

nulla so dell'attività del ricorrente prima del gennaio 2018;

per il ricorrente era operatore, si occupava in particolare della attività di retention; in particolare si occupava di storni, contatto clienti per offrire offerte commerciali sulla base della tipologia di cliente, proponendo e adottando specifiche tecniche di vendite e così specifiche offerte commerciali; il ricorrente aveva creato dei tool per rimodulare le offerte e si occupava della gestione e mantenimento di questo applicativo; in mia assenza o in base al mio carico di lavoro, seguiva la parte, ovvero dei lavoratori a progetto assunti con agenzia interinale e che si occupavano di retention fastweb; si lavorava su turni, il servizio andava dalle 8 del mattino fino alle 22.30 da lunedì alla domenica; il ricorrente era a tempo parziale di 6 ore, il suo turno poteva variare in base alle nostre esigenze, di regola si prediligeva la sua presenza al mattino quando lavoravano anche i alle volte i turni per le nostre esigenze venivano cambiati anche 24 o 48 ore prima; quanto alla attività di retention, le proposte erano avanzate sulla base delle indicazioni del committente, ma le tecniche di vendita erano adottate da noi senza seguire uno script predefinito.





Viene introdotto testimone di parte resistente che, ammonito, legge la formula di rito e sulle generalità dichiara: Sono
.., dipendente della convenuta, indifferente
interrogato sui capitoli di prova ammessi il teste così risponde:
lavoro per Almayviva da 14 anni con mansioni attualmente di quality manager, fino a 3 mesi fa ero business manager
conosco il ricorrente;
io come business manager ho seguito la commessa .. la commessa poi insieme .. assistenza tecnica e
nell'ultimo periodo;
non ho mai seguito la commessa ..;
ho avuto rapporti diretti con .. solo da quando è stato destinato alla commessa
ignoro cosa facesse prima;
per .. erano inizialmente adibito al servizio clienti inbound, quindi rispondeva alle chiamate dei clienti al
numero unico per problematiche commerciali, amministrative e tecniche;
in quel caso c'erano delle procedure e degli script da seguire per dare riscontro al cliente a seconda della tipologia di
problematica rappresentata, quanto a quelle tecniche di primo livello potevano essere risolte sennò inoltrate al responsabile;
dopo i primi due o tre anni, quantomeno me ne sono avveduto dopo che sono tornato ad occuparmi della commessa
il ricorrente è stato destinato a svolgere attività outbound di retention;
si tratta di una attività di contatto di clienti su liste fornite dal committente per portarli alla revoca della disdetta di uno o
entrambi i servizi della commessa;
in questo caso il committente ci forniva una sorta di paniere, ovvero le proposte da fare al cliente in occasione del contatto,
forniva le indicazioni sulle priorità delle proposte, da quella più vantaggiosa per il committente alla sconsigliata da proporre al
cliente, nell'ottica di mantenerlo in azienda, le proposte potevano variare di mese in mese;
l'approccio commerciale era fornito dal cliente Fastweb che periodicamente forniva corsi di aggiornamento e formazione
per relazionarsi col cliente;
la commessa era dalle 8 alle 22.30 da lunedì alla domenica, l'attività outbound era dalle 9 alle 21 da lunedì al sabato;
non ero a tempo parziale, mi ricordo che lavorasse prevalentemente al mattino;
le variazioni orarie venivano concordate tra lo staff e gli operatori e seguivano quindi le esigenze operative o esigenze
dell'operatore
nel caso di esigenze operative di regola il preavviso è di tre giorni, in ogni caso si concordava con la persona interessata,
anche nel caso di urgenze;
con .. si intendono i lavoratori a progetto che venivano utilizzati per attività outbound, erano collaboratori retribuiti a
presenza e performance;
i .. erano seguiti dal team leader .. nell'ultimo periodo, prima di lei da altro membro dello staff;
in turno c'erano più di un team leader, per cui in assenza di quella dedicata ai .. sopprimevano gli altri;
il sistema in azienda consentiva di formulare una richiesta di cambi turno che veniva gestita dagli operatori direttamente
senza avallo del team leader;
era una richiesta di variazione inserita a sistema che se accettata da un altro operatore registrava il cambiamento;
non escludo che il ricorrente abbia fatto attività di back office che potevano essere richieste per incremento di volumi anche
di risorse non destinate ad essa in maniera continuativa;
i .. può aver lavorato in back office saltuariamente per necessità in questi casi di picchi.

Viene introdotto testimone di parte ricorrente che, ammonito, legge la formula di rito e sulle generalità dichiara: Sono
.., dipendente di .. indifferente
interrogato sui capitoli di prova ammessi il teste così risponde:
ho lavorato per .. la febbraio 2008 fino ad aprile 2020. ero operatore inbound, dal 2008 al 2014-2015 presso la
commessa .. io, poi presso la commessa .. dove mi occupavo di retention
ho lavorato con Muroni presso la commessa ..;
il ricorrente era operatore inbound, dava informazioni su orari, uffici e servizi del .. anche io facevo la stessa attività;
presso la commessa .. il ricorrente si occupava di retention
era una attività di recupero clienti a seguito di disdetta;
si contattava il cliente per proporgli offerte commerciali per trattenerlo;
erano .. e .. fornivano la tipologia di offerte;
quanto alle tecniche di approccio col cliente abbiamo fatto dei mini corsi e poi si imparava sul campo, venivamo anche
affiancati da colleghi che facevano lavoro da più tempo di noi;
non c'era una attività di back office, noi chiamavamo il cliente e poi inserivamo la promozione a sistema;
so che .. aveva fatto un tool excell per tracciare i clienti della lavorazione delle promozioni e lui seguiva questo tool;
la commessa fastweb credo fosse dalle 8 e forse fino alle 20;



[illegible]

All'esito dell'istruttoria si possono trarre le seguenti considerazioni.

In relazione alle domande del ricorrente volte al riconoscimento di un superiore inquadramento, in diritto è oramai consolidato nella giurisprudenza di legittimità il seguente principio di diritto: *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 delle attività lavorative in concreto svolte, dall'individuazione delle qualifiche e dei gradi previsti dal contratto collettivo di categoria e dal raffronto tra il risultato della prima indagine ed i testi della normativa contrattuale individuati nella seconda. L'accertamento della natura delle mansioni concretamente svolte dal dipendente, ai fini dell'inquadramento del medesimo in una determinata categoria di lavoratori, costituisce giudizio di fatto riservato al giudice del merito ed è insindacabile, in sede di legittimità, se sorretto da logica ed adeguata motivazione. (Nella specie, l'impugnata sentenza, con motivazione ritenuta corretta dalla S.C., aveva affermato il diritto di un dipendente della Metropolitana di Roma, già inquadrato nel quarto livello in virtù dello svolgimento di funzioni di concetto svolte su direttive di massima, all'inquadramento nel quinto livello, immediatamente superiore, avendo accertato, previa definizione delle mansioni di tale superiore livello, che l'attività era svolta dal dipendente medesimo in autonomia e consisteva nella preparazione di dati informatici e nell'insegnamento ad altro personale dell'uso della apparecchiature informatiche anche in sedi diverse dalla propria (Cass., n. 26234 del 30/10/2008).*

Nel caso di specie, ha richiesto l'inquadramento al IV livello CCNL Telecomunicazioni previsto per *“le lavoratrici/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 attraverso idonei percorsi formativi. Inoltre, le lavoratrici/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”*.





Il profilo professionale invocato è quello di “operatore di call center/customer care”, ossia quel lavoratore 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.

L'attuale inquadramento del ricorrente è quello di III livello previsto per 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; in particolare l'addetto call center è descritto come chi, in possesso di specifiche conoscenze acquisite attraverso una adeguata esperienza di lavoro ovvero attraverso specifici percorsi formativi on the job, fornisce informazioni telefoniche alla clientela mediante consultazione, secondo procedure standardizzate, di dati a videoterminale ed espleta le attività operative correlate.

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.

Venendo al caso di specie, il periodo oggetto di causa è quello decorrente da ottobre 2013 allorquando il ricorrente veniva destinato alla commessa

In ricorso così vengono descritte le mansioni: *- assistenza informativa ai clienti; modifica dei prodotti televisivi base alla richiesta del cliente, con conseguente riconfigurazione del contratto originariamente stipulato: il ricorrente, al pari dei colleghi assegnati alla medesima commessa, veniva e viene tuttora contattato dal cliente, il quale richiede la modifica della configurazione del proprio contratto, chiedendo l'aggiunta o la riduzione dei canali televisivi proposti da nell'ambito del prodotto denominato l'operatore, quindi, attraverso i software dedicati, accede alla posizione contrattuale del cliente e procede alla modifica richiesta con effetto immediato, riconfigurando conseguentemente il contratto originariamente stipulato; - effettuazione per conto dei clienti di pagamenti on-line attraverso carta di credito: inserimento dei dati della carta di credito del cliente e del relativo codice segreto per l'esecuzione in tempo reale del pagamento; - riattivazione dei contratti sospesi dei clienti morosi: il ricorrente, al pari dei colleghi assegnati alla commessa in questione, accertato il pagamento da parte del cliente moroso, procedeva e procede tutt'ora, attraverso i software dedicati, alla immediata riattivazione del servizio; - apertura degli ordini effettuati dai clienti per il cambio dei decoder satellitare o per la consegna dei dispositivi wifi; - gestione dei traslochi degli impianti satellitari: indicazione delle modalità per la compilazione del modulo on-line da inviare; inserimento nel sistema operativo delle richieste ricevute dai clienti per la prenotazione dell'uscita dei tecnici per l'installazione; - emissione di note di credito ed esecuzione dei c.d. adjustment: il ricorrente, al pari dei suoi colleghi assegnati alla commessa in parola, vengono contattati telefonicamente dai clienti in ordine ad eventuali errori di fatturazione; l'operatore provvede, quindi, attraverso i software dedicati, alla verifica della situazione contabile del cliente in relazione ai servizi acquistati e se effettivamente c'è stato un errore provvede immediatamente: a) all'emissione di una nota di credito pari all'importo erroneamente fatturato, nel caso in cui la fattura sia già stata emessa ed il relativo importo già pagato dal cliente; b) nel caso in cui la fattura non sia ancora stata emessa, l'operatore procede al c.d. adjustment che consiste nell'effettuare uno storno sulla fattura di prossima emissione; - invio ai clienti delle fatture; - cambio modalità di pagamento su richiesta del cliente.*

seppur con meno dovizia di particolari, ha sostanzialmente confermato la circostanza, riferendo a sua volta che i compiti del ricorrente consistevano in: *i) assistenza*





alla clientela e gestione degli abbonamenti; (ii) modifica degli abbonamenti e dei pacchetti a fronte delle specifiche richieste avanzate dai clienti; (iii) gestione dei pagamenti on-line per conto dei clienti, a fronte di richiesta degli stessi; (iv) gestione dei contratti e degli abbonamenti sospesi, a seguito del saldo degli insoluti, nel rispetto delle modalità e delle procedure previste dal software fornito dalla Committente; (v) inoltre ai clienti delle fatture elaborate dalla Committente.

Ebbene, ritiene il giudicante che tali mansioni non siano coerenti con il livello di inquadramento del ricorrente.

Risulta, difatti, evidente che già in tale prima fase di adibizione presso la commessa Sky, non si limitava certamente a fornire informazioni alla clientela.

Si consideri il fatto che l'attività informativa è, per definizione, finalizzata alla comunicazione di dati, amministrativi o commerciali, semplici o aggregati che siano, ma comunque privi di alcuna elaborazione.

Nel caso di specie, il ricorrente si occupava di una articolata serie di attività amministrative o commerciali, in ipotesi anche non particolarmente complesse, ma di certo non limitate alla mera informativa.

Può anche convenirsi con la difesa della resistente che il ricorrente fosse privo di poteri di iniziativa commerciale, nel senso che i pacchetti di abbonamenti per i quali forniva assistenza e gestione (così come l'attività relativa ai pagamenti o agli storni) erano predeterminati dalla committente; di ciò hanno dato conferma anche i testimoni esaminati.

E, tuttavia, non può revocarsi in dubbio che, pur all'interno di tale perimetro e delle relative procedure, il dipendente fosse chiamato ad un compito di valutazione della richiesta (si pensi, banalmente, alle richieste di modifica dell'abbonamento per la riduzione di pacchetti pur a fronte di vincoli contrattuali) così come all'eventuale emissione di note di credito (in tal caso, a prescindere dal tetto massimo di valore riconosciuto, rilevando semmai l'assunzione di responsabilità dell'operatore, chiamato a valutare la richiesta del cliente, la sua fondatezza e conseguentemente disporre, vuoi respingendola vuoi accogliendola e in tal caso elaborando lo storno).

Pertanto, lo svolgimento delle mansioni in commento già giustifica l'accoglimento della domanda di superiore inquadramento.

Aggiungasi che è poi pacifico che da aprile 2017, nell'ambito della stessa commessa, veniva destinato alla attività di *retention*.





Ora, dall'istruttoria è emerso che trattasi di una attività volta al recupero del cliente che abbia operato una disdetta del contratto, attraverso una chiamata al medesimo per indagare le ragioni sottese ed offrire un'offerta per convincerlo a mantenere il rapporto negoziale.

Dall'istruttoria è emerso altresì che l'addetto opera nell'ambito di un paniere di offerte predeterminato dal committente, che individuava le proposte da fare al cliente in occasione del contatto e le relative priorità, da quella più vantaggiosa per il committente alla scontistica da proporre al cliente.

Nondimeno trattasi all'evidenza di una attività squisitamente commerciale, forse priva dei termini qualitativi evocati dal ricorrente e, tuttavia, difficilmente riconducibile al mero ruolo di addetto call center, come visto limitato alla semplice fornitura di informazioni telefoniche mediante consultazione a video.

Nel caso di specie, è evidente che il ricorrente, nell'ambito del servizio *retention*, necessita non solo di uno script a video del quale sostanzialmente dare lettura ma, per contro, di doti di relazione e interazione con il cliente per persuaderlo, avendo riguardo al suo profilo commerciale in modo poi da offrire il pacchetto predeterminato dal committente.

Della necessità per l'operatore di sapersi disimpegnare nelle tecniche di vendita, di fatto apprese con iniziativa propria, hanno riferito anche i testi esaminati.

Anche per quanto concerne l'attività precedentemente svolta per il prodotto _____ valgano analoghe considerazioni.

_____ forniva una articolata serie di servizi amministrativi alla clientela, ancora una volta senza limitarsi ad una mera lettura di dati e testi precompilati a video ma, al contrario, occupandosi di gestire servizi amministrativi articolati per quanto nell'ambito di procedure standard.

Le domande in commento devono quindi trovare accoglimento con diritto del ricorrente all'inquadramento al quarto livello CCNL Telecomunicazioni con decorrenza 1/1/2014 e la condanna della parte convenuta al pagamento delle relative differenze retributive per complessivi euro 6.322,17 lordi, come calcolati in ricorso secondo criteri non contestati dalla parte convenuta.

Non si pone un problema di prescrizione, trattandosi di crediti sorti successivamente all'entrata in vigore della legge n. 92/2012 che, come noto, nell'introdurre ipotesi di tutela gradate nel caso di licenziamento illegittimo, nell'ambito di rapporti in tutela reale, non prevede più quella stabilità del rapporto che, sola, giustificava il decorso della prescrizione anche in corso di rapporto.





si duole inoltre che, allorquando veniva assegnato alla commessa
, l'orario di lavoro veniva unilateralmente modificato dall'originario tempo parziale verticale in tempo parziale orizzontale, a suo dire, peraltro, con modifiche continue da parte del datore di lavoro.

Ora, si osserva che precedentemente al periodo dedotto in causa, risulta documentale che le modifiche dell'orario erano concordate per iscritto tra le parti.

Ci si riferisce alla modifica dell'orario di lavoro intervenuta in data 26 marzo 2010, che prevedeva di elevare il tempo parziale verticale dal 60% al 75%, secondo uno schema alternativo di tre o quattro giornate di lavoro settimanali, sulla base della articolazione oraria di cui all'allegato del relativo accordo di trasformazione dell'orario in atti, che veniva espressamente accettata dal lavoratore (cfr. doc. 4 ric.).

È pacifico che, cessata la commessa del e destinato il ricorrente a svolgere la propria attività lavorativa presso quella si rendeva necessario adeguare l'orario di lavoro originariamente concordato.

Ciò in quanto tale commessa, su richiesta della committenza, prevedeva una turnazione esclusivamente diurna su turni mattutini e pomeridiani.

Ciò posto in fatto, si osserva, in diritto, che tutta la normativa di settore dedicata al rapporto di lavoro a tempo parziale ha sempre prescritto la necessità della forma scritta per il contratto di lavoro a tempo parziale così come di riportarvi la puntuale indicazione della durata della prestazione lavorativa e della collocazione temporale dell'orario, con riferimento al giorno, alla settimana, al mese e all'anno, eventualmente, nel caso di organizzazione su turni, con rinvio a turni programmati di lavoro articolati su fasce orarie prestabilite (così l'art. 2 D.lgs 61/2000 applicabile *ratione temporis* e l'art. 5 D.lgs 81/2015).

Ebbene, è agevole osservare che, nel caso di specie, non ha rispettato il dettato normativo, essendo pacifico che nessun accordo di modifica dell'originario orario sia intervenuto con il ricorrente allorquando questi veniva destinato alla commessa Sky Fastweb.

Non è in discussione nel presente giudizio la circostanza che, perduta la commessa Comune di Milano, la nuova destinazione del lavoratore imponesse una modifica dei turni, in quanto nella nuova commessa non era previsto quello notturno cui era adibito il lavoratore.

tuttavia, avrebbe dovuto ridefinire con il dipendente la nuova e diversa collocazione della prestazione, che certamente non poteva derivare dall'applicazione di clausole elastiche che rappresentano pur sempre deroghe all'originaria distribuzione oraria concordata tra le parti che, nel caso di specie (da intendersi come il momento di destinazione di presso la nuova commessa), difetta per la mancanza della necessaria forma scritta richiesta dalla legge.





Anche a postulare quanto allegato dalla convenuta sul fatto che avrebbe oralmente concordato con il ricorrente la nuova collocazione oraria, ciò non sarebbe idoneo a supplire il necessario requisito in commento, nemmeno ove la tesi fosse quella di un accordo intervenuto per fatti concludenti, visto l'inequivoco e insuperabile tenore delle disposizioni sopra richiamate.

Del pari, il fatto che la società abbia concordato, a seguito di plurime interlocuzioni con le OO.SS., le nuove matrici orarie intervenute nel tempo, non può senza dubbio assolvere ai doverosi adempimenti con il singolo dipendente.

Deve quindi essere accertata l'illegittimità o più correttamente l'assenza di una clausola di distribuzione dell'orario di lavoro del ricorrente concordata tra le parti da ottobre 2013.

Si impone quindi di determinare in via giudiziale le modalità temporali di svolgimento della prestazione a tempo parziale di secondo le previsioni della normativa applicabile (all'epoca D.lgs 61/2000).

Questi ha richiesto la seguente distribuzione oraria, nelle settimane di tutti i mesi di ciascun anno: lunedì: dalle ore 09:00 alle ore 15:00, ovvero dalle ore 15:00 alle ore 21:00; martedì: dalle ore 09:00 alle ore 15:00, ovvero dalle ore 15:00 alle ore 21:00; mercoledì: dalle ore 09:00 alle ore 15:00, ovvero dalle ore 15:00 alle ore 21; giovedì: dalle ore 09:00 alle ore 15:00, ovvero dalle ore 15:00 alle ore 21:00; venerdì: dalle ore 09:00 alle ore 15:00, ovvero dalle ore 15:00 alle ore 21:00; sabato: riposo; domenica: riposo.

A tale proposito, deve osservarsi che, nel presente giudizio, è sostanzialmente pacifico tra le parti che, dal momento dell'assegnazione alla commessa era prevalentemente adibito al turno mattutino, come emerso anche dalla prova testimoniale.

Non assume rilievo dirimente indagare se sia stata la società a venire incontro alle esigenze del dipendente ovvero questi ad ottenere dei cambi turni con i colleghi che gli consentissero tendenzialmente lo svolgimento dell'attività al mattino, rilevando il dato di fatto in sé e non le ragioni sottese.

Tanto il D.lgs 61/2000 che il D.lgs 81/15 prevedono che, nel caso di omissione relativamente alla collocazione temporale dell'orario, il giudice debba determinare le modalità di svolgimento della prestazione avendo riguardo alle responsabilità familiari del lavoratore, alla necessità di integrazione del reddito mediante lo svolgimento di altre attività lavorativa nonché alle esigenze del datore di lavoro,





Ed allora, ad avviso del giudicante, lo stesso svolgimento del rapporto dà conto che, tanto per il lavoratore che per il datore di lavoro, le necessità personali del primo e quelle organizzative del secondo fossero pienamente coniugate nel collocare il turno lavorativo al mattino.

Pertanto, si accerta il diritto di _____ a svolgere l'attività lavorativa in favore di _____ nelle settimane di tutti i mesi di ciascun anno, con orario di lavoro, da lunedì a venerdì (sabato e domenica di riposo) dalle ore 9:00 alle ore 15:00.

Quanto alla richiesta di risarcimento del danno, si osserva quanto segue.

Il D.lgs 61/00 e il D.lgs 91/15 prevedono entrambi che, per il periodo antecedente la pronuncia, il lavoratore abbia diritto, oltre alla retribuzione dovuta, alla corresponsione di un ulteriore emolumento a titolo di risarcimento del danno da valutarsi equitativamente.

Ebbene, può senza dubbio convenirsi con la difesa di _____ che il ricorrente ha di fatto omesso di dare conto di quale sarebbe stato in concreto il pregiudizio subito non già sulla base di astratte valutazioni ma rappresentando, eventualmente anche all'esito di una attività istruttoria, in che termini la violazione in questa sede ravvisata da parte della società avrebbe pregiudicato la sua persona, nonché i suoi affetti ed interessi.

Tantomeno ha dato conto di aver perso potenziali occasioni lavorative per effetto della mancanza di una concordata distribuzione dell'orario di lavoro (sebbene in proposito va detto che la matrice oraria documentata dalla convenuta rende difficilmente percorribile già a monte un'attività lavorativa che possa coniugarsi con un sistema così articolato).

Così come deve convenirsi con la società convenuta che l'assenza di un effettivo pregiudizio si può agevolmente desumere dal fatto che per ben sette anni il lavoratore non abbia mosso alcuna contestazione nei confronti del datore di lavoro.

Tuttavia, l'impianto normativo delle discipline succedutesi nel tempo introduce la tematica del risarcimento del danno nell'ambito di disposizioni rubricati sotto la voce *sanzioni*.

Appare quindi evidente l'intenzione del legislatore non solo di voler ristorare, da un lato, l'eventuale pregiudizio subito dal lavoratore ma, dall'altro, sanzionare l'illegittima condotta del datore di lavoro anche nell'ottica di evitare analoghe e future condotte in pregiudizio della platea dei dipendenti.

Nel caso di specie l'inadempimento della società si è protratto per un periodo significativo avendo riguardo al periodo dedotto in causa ovvero da ottobre 2013 ad aprile 2020 (ovvero 78 mesi).

Assumendo quale parametro retributivo una media della retribuzione percepita nel corso del tempo (pari a euro 1200) e ritenendosi equa una misura del danno pari al 10% della retribuzione mensile (dal





che una misura del danno di euro 120,00 mensili), ne deriva un danno complessivo da riconoscersi al lavoratore di complessivi euro 9.360,00, oltre interessi e rivalutazione dalla sentenza al soddisfo.

Il ricorso è quindi meritevole di accoglimento.

Le spese di lite seguono la soccombenza e vengono liquidate come da dispositivo.

Sentenza esecutiva.

P.Q.M.

definitivamente pronunciando, in accoglimento del ricorso, accerta e dichiara il diritto di

all'inquadramento nel quarto livello CCNL Telecomunicazioni con decorrenza 1/1/2014
e per l'effetto condanna _____ a corrispondergli le differenze retributive maturate per complessivi € 6.322,17 lordi oltre interessi e rivalutazione dalle singole scadenze (come da conteggi in atti) al saldo effettivo;

accerta e dichiara l'assenza di una concordata collocazione di distribuzione dell'orario di lavoro tra _____ con decorrenza 1/10/2013 e per l'effetto determina che al ricorrente venga applicata la seguente collocazione oraria nelle settimane di tutti i mesi di ciascun anno: da lunedì a venerdì (sabato e domenica di riposo) dalle ore 9:00 alle ore 15:00;

condanna _____ a risarcire a _____ il danno per le condotte da ultimo accertate determinato in complessivi euro 9.360,00 oltre interessi e rivalutazione dalla sentenza al saldo effettivo;

condanna _____ a rimborsare a _____ le spese di lite che liquida in complessivi € 5.000,00 oltre spese generali e accessori di legge;
riserva il termine di giorni 15 per il deposito delle motivazioni della sentenza.

Sentenza esecutiva.

Milano, 26.1.2021

Il Giudice
Tullio Perillo

