



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. 6409/2020 R.G.** promossa da:

on il patrocinio dell'avv. LARATRO MASSIMO e dell'avv. PIRONTI ANTONIO, elettivamente domiciliato in VIALE 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 27-7-20, la convenuta in giudizio la . per sentir accertare il proprio diritto all'inquadramento nel 4° livello del c.c.n.l. telecomunicazioni dal 1-11-13 al 1-4-19 e nel 5° livello successivamente , con conseguente condanna della convenuta al pagamento, a titolo di differenze retributive, del complessivo importo lordo di € 7.999,84 per il primo periodo e di € 2.795,95 (o, in subordine, di € 530,29) per il secondo periodo, oltre interessi legali e rivalutazione; il 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 1-8-13 al 30-4-20, 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 € 20.326,00, oltre interessi e rivalutazione.

Premesso di aver lavorato alle dipendenze della convenuta dal 1-8-13, 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 1-8-14) e qualifica di addetto alle informazioni telefoniche e poi di addetto al call center, il ricorrente ha esposto di avere svolto, dal 1-8-13, mansioni superiori all'inquadramento originariamente attribuito e rimasto invariato per tutta la durata del rapporto: in particolare ha dedotto di aver svolto, dal 1-10-18 al 30-11-19, mansioni superiori di supervisor attività di carrying. 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 è cessato dal 1-7-20, a seguito di cambio di appalto che ha interessato la commessa cui egli era assegnato.

In punto di diritto il ricorrente ha invocato l'art. 2103 c.c., nonché 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 modalità di back office e di aver svolto, nel periodo dal 1-10-18 al 30-11-19, mansioni di supervisor attività di carrying.

In particolare il ricorrente espone di essere stato assegnato, dal 1-8-13 al 31-12-15, alla commessa in-bound, e modalità back office nell'ambito del prodotto , e dal 1-1-16 al 30-9-18, nell'ambito della stessa commessa e dello stesso



prodotto, al reparto cd. retention (in-bound e out-bound); espone, infine, di essere stato assegnato alla commessa dal 1-10-18, formalmente con mansioni di addetto al call center e di supporto operativo: tali circostanze non sono contestate.

Il ricorrente aggiunge di aver svolto, dal 1-10-18 al 30-11-19, mansioni di supervisor attività di caring.

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

La teste premesso di aver lavorato per la convenuta da febbraio 2011 al 30-20-20, ha dichiarato: *"Credo che il rapporto sia cessato per dimissioni: sono stata assunta senza interruzione dalla società che e' subentrata nell'appalto relativo alla commessa*

Non ho mai promosso vertenze nei confronti della convenuta.

Conosco il ricorrente: era mio collega. Abbiamo lavorato insieme dal settembre 2018 per la commessa fino alla fine del mio rapporto.

Fino al 2018 ero operatrice e rispondevo al telefono; dal 2018 svolgevo il ruolo di team leader.

Il ricorrente faceva l'assistente di sala: supportava le altre risorse e svolgeva pratiche di back office.

Gerarchicamente il team leader e' sovraordinato rispetto all'assistente di sala.

In particolare il ricorrente, nei momenti in cui c'erano risorse nuove, che non avevano una preparazione completa, interveniva per dare le risposte che l'operatore non aveva; oppure nei casi di pratiche piu' complesse o piu' lunghe, la pratica invece di essere trattata in linea dall'operatore, passava all'assistente che la completava.

Il ricorrente si occupava di pratiche di back office nel senso che seguiva le pratiche piu' lunghe o complessi di cui ho detto oppure interveniva quando era necessario ricontattare il cliente dopo una serie di verifiche: si trattava di pratiche che non venivano gestite in linea, ma richiedevano una lavorazione successiva.

A volte il ricorrente, in caso di necessita', rispondeva anche al telefono come operativo (attività in bound)

Il ricorrente ha svolto le mansioni che ho descritto per tutto il periodo in cui abbiamo lavorato insieme".

Il teste premesso di aver lavorato alle dipendenze della convenuta da dicembre 2011 a fine luglio 2013 tramite agenzia interinale e dal 1-9-13 a maggio 2019, quando si era dimesso, ha riferito: *"Ho promosso una vertenza, nei confronti della convenuta: la causa e' in corso e riguarda il livello di inquadramento e gli orari.*



Dal settembre 2013 ho iniziato come operatore in bound sulla commessa

poco meno di un anno dopo ho iniziato a svolgere attività di back office sulla stessa commessa; da settembre 2018 sono stato spostato su come assistente di sala; da febbraio a marzo 2019 ho fatto il team leader sulla commessa home pack; dal 1-4-19 a fine maggio 2019 sono rimasto sulla stessa commessa come operatore back office.

Conosco il ricorrente; l'ho conosciuto poco dopo l'assunzione e abbiamo lavorato insieme all'in bound e poi al back office; poi lui e' stato passato al retention. Dal 1-9-18 siamo stati entrambi adibiti alla commessa come assistenti di sala.

Per quanto riguarda l'attività in bound l'operatore rispondeva alle chiamate dei clienti che riguardavano: semplici informazioni su fatture, cambiamenti di abbonamento, pagamenti on line di scoperti con carta di credito, eventuale riattivazione di abbonamenti sospesi per morosità, pratiche di trasloco, cambi di decoder o telecomando, acquisti di modem.

In caso di errori su fatture emettevamo storni o note di credito, sia per a per mi sembra ci fosse un limite, di cui non ricordo l'ammontare.

Non so per il ricorrente tali limiti valessero.

Per c'era il che era la piattaforma dove venivano caricate le richieste del cliente: a ogni chiamata si apriva una scheda cliente, dalla quale si accedeva a tutti gli applicativi per le varie operazioni. Per es. per un cambio di pacchetto, si apriva una schermata con l'indicazione delle operazioni da eseguire.

L'operatore inseriva i dati sulla schermata e dava l'ok finale.

Per l'attività di back office l'operatore si occupava delle disdette contestazioni su fatture, contestazioni legali (se c'era una controversia tra un cliente e a volte arrivava la lettera del legale, facevamo un resoconto del contenuto della lettera e della situazione del cliente, anzi si faceva un'analisi della posizione del cliente e della contestazione della lettera: se era una questione risolvibile, si interpellava il team leader, che autorizzava lo storno, oppure mandava la segnalazione al reparto interno competente e l'operatore avvertiva il legale che la pratica era incorso), variazioni di pacchetti e abbonamenti, traslochi.

Per tecnica il ricorrente, come assistente di sala, forniva assistenza agli operatori, istruendoli e aiutandoli su qualsiasi questione: preciso che inizialmente si trattava solo di operatori interinali e poi si sono aggiunti operatori di altre commesse.

Il ricorrente inoltre svolgeva attività di back office: contestazioni, chiamate a clienti che avevano chiesto precedenti interventi, per chiedere se aveva ancora bisogno di aiuto,



segnalazioni di anomalie sul sistema da parte degli operatori: il ricorrente apriva un ticket sull'applicativo di che provvedeva".

Per quanto riguarda i testi indicati dalla convenuta, il teste premesso di lavorare alle dipendenze della convenuta dal 2010, ha dichiarato: "Sono efficiency specialist dal 2018 e seguo la parte qualita' dei servizi della convenuta.

In precedenza ero team leader sulla commessa

Il ricorrente lavorava per i servizi i relazione ai quali ero team leader.

Il ricorrente ha gestito attivita' di in bound, outbound (retention) e saltuariamente attivita' di back office.

Per l'in bound rispondeva alle chiamate dei clienti, gestiva chiamate amministrative al 50%, commerciali al 30% e chiamate non di competenza, che venivano trasferite ad altri operatori, per il residuo 20%.

Le chiamate amministrative riguardavano informazioni sulle fatture, informazioni sul pagamento di insoluti, pagamenti con carte di credito, modifiche di modalita' di pagamento.

Le chiamate commerciali riguardavano modifiche sulla composizione dell'abbonamento, modifiche di pacchetti acquisto di decoder modem

In caso di errori, gli operatori potevano effettuare storni e note di credito, nel limite di 25 euro per da 50 a 150 euro, nel tempo, per Per importi superiori la richiesta veniva inoltrata al team leader.

Per tutte le attivita' all'interno dei due sistemi e c'era un portale (KM) all'interno del quale c'erano i documenti relativi a tutte le procedure.

L'operatore riceveva la telefonata, cercava nel portale la richiesta formulata dal cliente, gli compariva il documento con la procedura e, aprendolo, c'erano le linee guida, gli step procedurali e, se previsto, lo script, vale la dire a frase da recitare al cliente durante la gestione.

Per l'attivita' out bound (retention) il ricorrente contattava i clienti che avevano chiesto la chiusura di contratti e proponeva delle offerte indicate nei documenti per cercare di convincerlo a rinunciare alla disdetta.

In particolare vi erano delle tabelle con un ordine di priorita' delle offerte proponibili, scelte dal marketing del cliente e l'operatore doveva seguire questo ordine.

Il ricorrente, inoltre, saltuariamente ha svolto, in entrambi i periodi, attivita' di back office: gestione di documenti caricati a sistema, quali disdette, mail inviate per richieste commerciali



e amministrative di clienti, reclami con fax, raccomandate o Pec, registrazione di estremi di pagamento.

A.D.R. I reclami potevano essere anche di studi legali o associazioni di consumatori: l'operatore leggeva il documento, contattava l'intestatario dell'abbonamento interessato, gestiva la pratica se il cliente confermava di farlo, se il cliente rifiutava, la pratica veniva caricata a sistema per essere inoltrata al committente".

Infine il teste, premesso di lavorare alle dipendenze della convenuta da quattordici anni e di essere quality manager, ha riferito: " Dal 2016 al 2020 ero business manager della commessa e della commessa assistenza tecnica.

Il ricorrente ha lavorato prima su come operatore in bound, rispondendo alle chiamate dei clienti; dopo circa un anno e mezzo e' passato come operatore out bound sulla parte di attivita' retention; dopo circa un anno e' passato a

Come operatore in bound il ricorrente rispondeva al servizio clienti per chiamate di tipo amministrativo e commerciale: chiarimenti fatture, informazioni su promozioni e sconti legati alle offerte, informazioni su decoder nuovi prodotti.

Esisteva un applicativo fornito dal committente, all'atto della chiamata apriva in automatico l'anagrafica del cliente, con indicazione del pacchetto e della situazione amministrativa; l'operatore classificava la chiamata, in base alla tipologia, inseriva il riassunto della conversazione in un campo note e poi l'applicativo veniva usato per fare le variazioni o le modifiche richieste dal cliente. L'operatore usava l'applicativo per le richieste del cliente e vi inseriva i relativi dati.

Se il cliente denunciava problemi o errori di fatturazione, una volta effettuate le verifiche l'operatore poteva aggiustare la situazione, facendo uno storno o emettendo una nota di credito.

Saltuariamente, in caso di necessita', puo' essere che il ricorrente sia stato impiegato in alcune attivita' di back office, quali disdette, reclami.

Come operatore out bound il ricorrente contattava i clienti che avevano manifestato l'intenzione di disdire i prodotti, cercando di conservare il cliente.

Le liste dei clienti venivano fornite dal committente, che forniva anche gli script da utilizzare e le procedure da seguire, vale a dire l'ordine delle proposte da fare al cliente per convincerlo a rimanere.

Nelle offerte commerciali c'era un ordine ben preciso e quindi l'operatore non aveva margini di autonomia. In caso di fallimento delle proposte, l'operatore confermava la disdetta.



Nel periodo in cui ha lavorato su , il ricorrente rispondeva alle chiamate che pervenivano al numero di assistenza tecnica per per problemi tecnici: al decoder, assenza di segnale, sostituzione decoder, mancanza di segnale per canali che avevano cambiato frequenza e aiutava il cliente a risolvere il problema. C'erano dei test che l'operatore poteva far fare al cliente, il cliente seguiva da casa le indicazioni dell'operatore per risolvere il problema.

Per un periodo il ricorrente si e' anche occupato di un'attivita' out bound: in particolare contattava i clienti che avevano dichiarato di non aver risolto il problema durante la prima chiamata di cui ho detto sopra, per cercare di capire che cosa non era andato a buon fine nella prima telefonata: o cercava di risolverlo oppure doveva inviare una segnalazione al team leader, che la inviava a

Non mi risulta che abbia svolto mansioni di supervisione.

A.D.R. C'erano limiti di importo per gli storni: massimo € 25 per 50 per

A.D.R. Il ricorrente poteva riattivare i contratti sospesi dei clienti morosi che pagavano o comunicavano il pagamento avvenuto, per la componente

A.D.R. Oltre a risolvere problematiche tecniche, l'operatore, e quindi anche il ricorrente, doveva anche cercare di offrire un arricchimento del pacchetto del cliente".

Secondo la giurisprudenza della Cassazione ormai costante "nel procedimento logico - giuridico diretto a determinare l'inquadramento del lavoratore subordinato non puo' prescindere 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 potrà avvenire ... al secondo livello della scala inquadramentale per un periodo non superiore ai dodici mesi”.



Nel caso di specie il ricorrente, nel periodo dal 16-7-12 al 31-7-13, e' stato impiegato in regime di somministrazione con mansioni di addetto alle informazioni telefoniche di 2° livello e adibizione alla commessa

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 afferma che l'addetto/operatore call center e' "inquadrato 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'attivita' 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 attivita' 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 attivita' 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 "attività di coordinamento operativo e/o di supporto professionale di altri lavoratori" non è un requisito necessario per l'inquadramento nel 4° livello, ma, come emerge dall'avverbio "inoltre", caratterizza una ulteriore categoria di lavoratori appartenenti a tale livello.

Nel caso di specie, come confermato dall'istruttoria svolta, 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'attività di valutazione ed elaborazione della richiesta del cliente, dei dati e delle informazioni acquisite ed eventualmente da richiedere, della sussistenza dei presupposti per effettuare l'operazione richiesta.

Si pensi, in particolare, alle pratiche di rimborso e storno, recessi e riattivazione contratti e all'per quanto riguarda la commessa

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

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

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

Il ricorrente ha quindi diritto all'inquadramento nel 4° livello dal 1-11-13 e alle conseguenti differenze retributive.

Non spetta, invece, l'inquadramento nel 5° livello in relazione alle mansioni che il ricorrente assume di aver svolto nel periodo dal 1-10-18 al 30-11-19, nell'ambito della commessa



Il ricorrente sostiene di aver coordinato operativamente gli operatori di sala in-bound (circa 25), di averli affiancati nei casi di necessita' tecnica dovuti all'implementazione dei sistemi operativi, di aver affiancato gli assistenti nell'attivita' di formazione degli operatori, di essersi occupato della redazione dei report di chiusura del servizio sulla produttivita' dei vari servizi, da inoltrare al diretto superiore, e dei report qualitativi (volume complessivo delle chiamate nel turno di assegnazione) da inoltrare direttamente a

Le deduzioni contenute in ricorso non hanno trovato conferma nell'istruttoria svolta.

Dalle deposizioni testimoniali e' emerso soltanto che il ricorrente, come assistente di sala, forniva assistenza a risorse nuove o interveniva in pratiche piu' complesse. E' emerso altresì che il ricorrente svolgeva anche mansioni di back office e di addetto al callcenter.

L'attivita' di affiancamento e supporto ad altri operatori su questioni di carattere operativo non e' contestata dalla convenuta.

Peraltro secondo lo stesso ricorso l'inquadramento nel 5° livello richiede lo svolgimento di attivita' di coordinamento e gestione del personale, nella specie del tutto assenti.

Appartengono, infatti, al 5° livello " le lavoratrici/i lavoratori che, in possesso di capacità professionali e gestionali correlate ad elevate conoscenze specialistiche, svolgono funzioni per l'espletamento delle quali è richiesta adeguata autonomia e decisionalità nei limiti dei principi, norme e procedure valevoli nel campo di attività in cui operano. Tali funzioni sono esercitate attraverso il coordinamento e il controllo delle diverse risorse assegnate, ovvero mediante lo svolgimento di compiti specialistici ad elevata tecnicità"

Tra i profili professionali rientra il coordinatore di call center/customer care, vale a dire "Lavoratrice/tore che, seguendo le indicazioni provenienti dai propri responsabili e nell'ambito dei principi, norme e procedure valevoli per le attività di competenza, coordina ed indirizza operativamente le attività anche di gruppi di addetti e operatori al call center/customer care; li gestisce operativamente sotto i profili di formazione, aggiornamento, valutazione, sviluppo e motivazione; li supporta nella loro normale attività relativamente a informazioni sui prodotti e servizi offerti, nella gestione diretta del cliente e negli strumenti informatici utilizzati. L'esercizio di tali compiti richiede un ambito di decisionalità funzionale ai risultati quali-quantitativi attesi, un'approfondita conoscenza del processo operativo di riferimento, nonché adeguate capacità di relazione, energia realizzativa e leadership".

L'importo dovuto al ricorrente ammonta a complessivi € 8.530,13, 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 società 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 è 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 stabilità attenuata che non giustifica più il decorso dei termini prescrizionali durante il rapporto di lavoro.

Del resto la pronuncia della Corte Costituzionale (n. 63/66) che aveva dichiarato l'illegittimità 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 può 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 è sorto in data 1-8-13 ed è cessato il 1-7-20: pertanto il termine prescrizionale è rimasto sospeso, ha ripreso a decorrere dopo la cessazione del rapporto e non era ancora decorso alla data di notificazione del ricorso introduttivo.

Non può, invece, trovare accoglimento la domanda di accertamento della illegittimità, nullità 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 dell'orario di lavoro da parte della convenuta, ovvero la continua assegnazione di orari di lavoro sempre diversi tra loro: in particolare afferma che, a cadenza settimanale, l'azienda ha provveduto ad assegnarle orari sempre diversi nell'ambito del complessivo arco temporale dalle 8 alle 22,30, da lunedì a domenica e



che, in numerose circostanze, il turno di lavoro veniva comunicato poco prima dell'inizio del turno stesso.

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

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

Il ricorso rinvia al doc. 5, che contiene i turni di lavoro, ma senza ulteriori specificazioni e senza spiegare i motivi del preteso discostamento dalla tabella allegata al contratto di lavoro.

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 è 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.

Il ricorso non contiene alcun cenno alla distribuzione dell'orario allegata al contratto: si ribadisce che il ricorso si limita ad affermare, genericamente, che gli orari di lavoro venivano continuamente modificati e, quindi, non erano predeterminati.

E' pacifico, inoltre, che dal 1-10-18 a 30-11-19 l'orario di lavoro è stato trasformato in full time.

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 1-11-13;

condanna la convenuta a corrispondere al ricorrente il complessivo importo lordo di € 8.530,13, 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 € 2.000,00;

fissa termine di sessanta giorni per il deposito della sentenza.

Milano, 11/05/2021

il Giudice

Dott. Eleonora Maria Velia Porcelli

