

2325



REPUBBLICA ITALIANA

IN NOME DEL POPOLO ITALIANO

Il Tribunale di Napoli, sezione lavoro, previdenza ed assistenza, nella persona del dott. Paolo Coppola, all'udienza di discussione del 26.2.14 ha pronunciato la seguente

SENTENZA

Nella causa, iscritta al n. 12000/12 del ruolo generale affari contenziosi, vertente

Tra

[Redacted] rappresentato e difeso dall'avv. Ernesto Maria Cirillo ed elett.te dom.to in Napoli, via Giambattista Marino n. 13/A, giusta procura a margine del ricorso introduttivo

RICORRENTE

E

Telecom Italia S.p.a., con sede in Milano, in persona del l.r.p.t., rapp.ta e difesa, giusto mandato a margine della memoria di costituzione, dall'avv. [Redacted] con cui elett.te domicilia in Napoli, via [Redacted]

RESISTENTE

RAGIONI DI FATTO E DI DIRITTO DELLA DECISIONE

Con ricorso depositato in data 24.4.12, il ricorrente di cui in epigrafe, premesso di lavorare alle dipendenze della convenuta (già ASST) dal 18.8.94 esponeva:

- Che era inquadrato nel 6° livello del CCNL S.i.p. e qualifica di lavoratore addetto alle attività impiegate;
- Che aveva effettuato dal 2003, causa sindrome ansioso depressiva con attacchi di panico ed ipoacusia sensoriale bilaterale, che lo rendevano inidoneo a turni seralio, notturni ed a

26/02/14
Alto
TRIBUNALE DI NAPOLI
1° Sezione Lavoro e Prov.
Facciale n. ...
Richiedente ...
Xerografia GRATIS
art. 10 L. 11/3/73 N. 533)
Napoli, 5/3/14
Il Cancelliere

- contatto con il pubblico, era passato al settore 187 tecnico, con mansioni di assistenza tecnica on line (meglio descritte in ricorso) e successivamente indagini di mercato (contattando clienti privi di adsl e persuadendoli ad attivare il servizio, commercializzando prodotti e servizi disponibili, nonché intervistando i clienti sulla qualità del servizio;
- Che dal 28.10.05 era stato trasferito al servizio Security, con mansioni di portierato, alle quali erano stati assegnate risorse che non erano più idonee al lavoro in cuffia e di customer care;
 - Che le mansioni consistevano nel rilasciare un lascia passare al visitatore dietro consegna di un documento di identità e nell'aver contatto con pubblico che, senza appuntamento, voleva entrare per lamentarsi di disservizi, con insulti minacce e sputi;
 - Che gli ambienti erano angusti, non climatizzati, senza aria e luce, nonché servizi igienici, in spregio al divieto di adibizione ad attività stressogene ed a contatto con il pubblico;
 - Che dal 3.12.07 era stato assegnato a mansioni di addetto al call center, con compiti di data entry (copiare dati e premere invio);
 - Che dal mese di maggio 2011 era inattivo essendogli solo occasionalmente assegnato il compito di chiudere le pratiche amministrative, cliccando sul comando di chiusura;
 - Che le mansioni assegnate dall'1.10.05 non corrispondevano alle precedenti e non trovavano riscontro in quelle prescritte per la 4° categoria del CCNL applicato;
 - Che il suo bagaglio professionale si era impoverito, a causa della rapida evoluzione del processo tecnologico nel settore delle telecomunicazioni;
 - Che il danno era provato dalla lunga durata della dequalificazione, dalla professionalità posseduta al 2005, come evincibile dalla anzianità di servizio all'epoca (21 anni);
 - Che riteneva equo un risarcimento pari al 70% della retribuzione globale di fatto percepita all'ottobre 2005.

Tanto premesso chiedeva accertarsi il demansionamento indicato, con condanna della convenuta alla reintegra in mansioni uguali o equivalenti alle precedenti ed al risarcimento del danno nella

misura di €. 1456,86 mensili a far data dall'ottobre 2005 fino al deposito del ricorso, oltre ratei successivi sino alla decisione, con interessi e rivalutazione monetaria e vittoria spese distratte.

La S.p.a. Telecom Italia si costituiva tempestivamente in giudizio con memoria depositata in data 5.10.12 con la quale contestava le mansioni come riferite dall'istante. In particolare esponeva:

- Che le mansioni dell'istante erano sempre state relative a customer care nell'ambito di procedure standardizzate, con moduli di risposta e procedure predefiniti;
- Che dall'ottobre 2003 si era occupato di segnalazione guasti, con accoglienza della segnalazione, con analisi e risoluzione on line, ove possibile, ovvero lavorazione pratica un back office, oppure, se irrisolto, suo invio alla linea tecnica;
- Che dal giugno 2005 si erano avviate procedure per la creazione di una struttura interna di supporto operativo al cliente interno ed al visitatore esterno, con attività di supporto e reception, con selezione di personale e preferenza per i lavoratori inidonei all'utilizzo di videoterminale o attività in cuffia;
- Che il servizio, nel quale era stato ricollocato l'istante dopo colloquio, aveva lo scopo di accogliere i visitatori, controllare accessi e flussi di visitatori, merci e posta;
- Che in particolare l'istante doveva controllare l'accesso dei dipendenti, gestire l'accesso degli ospiti, attraverso controllo e registrazione documenti, consegna e ritiro badge provvisori, accogliere, fornire informazioni ed indirizzare visitatori e latori di pacchi, plichi e posta, gestire gli spazi riservati agli automezzi sociali e le eventuali assegnazioni riservate, custodire e movimentare badge aziendali, controllare monitor e video citofoni, segnalando situazioni di allarme, effettuare interventi di emergenza, gestire minacce di attentati, attivare la sirena, sbloccando tornelli e porte allarmate (gestione piano emergenze) gestire bacheche aziendali, garantire il rispetto del divieto di fumo , assicurare l'intervento degli incaricati del pronto soccorso e della assistenza di emergenza medica, assicurare la gestione e la assegnazione delle sale riunioni e videoconferenze;



- Che i servizi igienici sono in tutti i piani, che la postazione di reception era normale ed mai era stato insultato o fatto oggetto di minacce;
- Che dismessa la sede del Centro Direzionale, ove l'istante svolgeva attività di reception, questi era stato assegnato alla gestione del credito e delle frodi; affidandogli gestione richieste clientela, riattivazioni, cessazioni SIM, rateizzazioni, da svolgersi in back office, con ripetuti errori, incongruenze e conseguenze negative nella gestione dei rapporti e valutazioni per la maggior parte insoddisfacenti;
- Che nel luglio 2011 era stata avviata la riorganizzazione del Credit Management Business, con gestione dei soli clienti personal, ma che detta attività non era stata assegnata all'istante sia per le limitazioni indicate dal Medico Competente, sia soprattutto per l'indisponibilità dell'istante a gestire in outbound le chiamate alla clientela;
- Per tale ragione, al fine di non lasciarlo inoperoso, gli aveva affidato attività collaterali senza contatto con i clienti quali produzione duplicati di fattura, predisposizione lettere di sollecito, invio telegrammi per la sospensione della clientela PA, ausilio alle attività presidiate da altri lavoratori, formalmente impegnati nella gestione delle presenze/assenze del personale, ma anche in questa attività il ricorrente si era rivelato inadeguato;
- Che dunque le mansioni espletate, mai sostanziatesi in un amansionamento o demansionamento, erano in linea con la professionalità dell'istante;
- Che le certificazioni mediche prodotte non attestavano alcun danno psico fisico ascrivibile al periodo di cui è causa;
- Che non vi era allegazione e prova di alcuno specifico danno alla professionalità e gli importi richiesti erano spropositati.

Tanto premesso, contestato il criterio risarcitorio allegato dall'istante e la sussistenza stessa di danni, concludeva per il rigetto del ricorso, con vittoria spese.

Escussi i testi ed autorizzato il deposito di note, all'odierna udienza, la causa è stata discussa e decisa con lettura del dispositivo e delle ragioni di fatto e di diritto alle parti presenti in udienza.

Ai fini della soluzione della presente controversia è centrale la verifica degli inquadramenti contrattuali, con la definizione dei confini tra le rispettive qualifiche.

Si può fare riferimento allo stralcio del CCNL prodotto dall'istante-posto che parte convenuta, che applica la contrattazione Telecomunicazioni, come dalla stessa indicato (che infatti indica in memoria la medesima dizione per il 4° livello indicata nel CCNL allegato dall'istante). L'onere di allegazione, previsto dall'art 414 c.p.c. è riferito alla necessità di indicare gli elementi necessari alla decisione della controversia contestati o che non siano pacifici tra le parti.

Ai sensi dell'art. 23 del CCNL Telecomunicazioni il livello interessato dalla presente controversia, con le esemplificazioni rilevanti, è così indicato:

4° LIVELLO

Appartengono a questo livello 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 le declaratorie vi è la figura di OPERATORE DI CALLCENTER/ CUSTOMER CARE.

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.

È altresì prevista la figura di SPECIALISTADI ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata in materia amministrativo-contabile, opera con adeguato livello di competenza specialistica ed autonomia nell'ambito di un settore amministrativo, eseguendo, anche tramite l'ausilio di idonei supporti informatici, operazioni di imputazione e contabilizzazione di dati, di sistemazione e chiusura conti; ovvero effettua i necessari interventi operativi sulle posizioni contabili di clienti e/o fornitori, eseguendo rendicontazioni con i relativi aggiornamenti, veri-fiche e rettifiche; elabora inoltre, ove necessario, situazioni preventive e/o consuntive del settore operativo di competenza.

Vi è inoltre la figura di SPECIALISTADI INTERVENTI TECNICI

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena professionalità acquisita anche attraverso specifici percorsi formativi e consolidata esperienza, svolge compiti che richiedono la completa padronanza delle procedure e norme tecniche che regolano il funzionamento, l'esercizio e la manutenzione degli impianti di competenza, intervenendo con completa autonomia operativa nella risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate.

L'istante non ha indicato gli altri livelli della contrattazione, così non consentendo una verifica della sussumibilità delle mansioni in altri ed inferiori livelli.

Del tutto indifferente è la pretesa inidoneità manifestata dall'istante in relazione ad alcune mansioni affidate che è fatto che non legittima un demansionamento, ma eventualmente uno spostamento a mansioni diverse ovvero procedimenti disciplinari.

Per il periodo dal novembre 2005 al novembre 2007 è indiscutibile il demansionamento.

La attività svolta infatti, sulla base delle stesse allegazioni di parte convenuta, sono di portiere. Controllare l'accesso dei dipendenti, gestire l'accesso degli ospiti, attraverso controllo e

registrazione documenti, consegna e ritiro badge provvisori, consiste in verificare chi accede all'edificio, dove deve andare e rilasciare pass di accesso; dunque consentire l'accesso (con ovvia detenzione, consegna e ritiro dei badge aziendali: tale è custodia e movimentazione badge) a chi sia autorizzato o autorizzabile sulla scorta di specifiche disposizioni (attività tipica del portiere). Analoga considerazione per fornire informazioni ed indirizzare visitatori e latori di pacchi, plichi e posta (indirizzarli verso un ufficio). Quanto alla gestione di spazi riservati agli automezzi sociali e le eventuali assegnazioni riservate è attività di custodia degli spazi comuni, in assenza di deduzione di un contenuto più specifico ed elevato delle mansioni. Controllo monitor e video citofoni, con segnalazione di situazioni di allarme, effettuazione interventi di emergenza, attiene a controllo ed intervento sullo stabile, dunque tipicamente di portiere. Sbloccare tornelli e porte allarmate (gestione piano emergenze) attiene all'accesso (dunque portierato) come assicurare l'intervento degli incaricati del pronto soccorso e della assistenza di emergenza medica. Gestire bacheche aziendali attiene a custodia del bene, in assenza di specificazione in cosa consisterebbe la gestione. Garantire il rispetto del divieto di fumo significa vedere se qualcuno fuma e dirgli di smettere, in assenza di ulteriore specificazione. Assicurare la gestione e la assegnazione delle sale riunioni e videoconferenze e gestire minacce di attentati non hanno di certo alcuna prevalenza sulle altre mansioni. Peraltro i testi escussi [redacted] sul punto hanno confermato solo mansioni di portierato, incontestatamente demansionanti e prive di ambiti valutazione ed elaborazione di più elementi dell'attività di competenza, senza specifico risultato operativo atteso.

Per il periodo dal 3.12.07 al maggio 2011 con allegate (da parte del ricorrente) mansioni di addetto al call center, con compiti di data entry (copiare dati e premere invio) ovvero in cui l'istante è stato assegnato alla gestione del credito e delle frodi, affidandogli gestione richieste clientela, riattivazioni, cessazioni SIM, rateizzazioni, da svolgersi in back office (così parte convenuta fino a giugno 2011) deve evidenziarsi che il teste [redacted] collega di lavoro, ha evidenziato che l'istante si occupava solo di inserimento dati al PC (del tutto irrilevante la collocazione lavorativa

dell'istante in altra stanza con telefono parzialmente disattivato, posto che oggetto della controversia è solo l'allegato demansionamento) ed ad un certo punto era stato privato di carico di lavoro. Il teste ██████████ ha precisato, per il periodo dal quale era divenuta responsabile del credit management (giugno 2010) che l'istante si era occupato della gestione del credito per la clientela basic, valutando, secondo procedure standard interne, la concedibilità di dilazioni, ovvero lo stato dei pagamenti, per il ripristino della linea. Si trattava di attività di back office: l'istante essenzialmente istruiva, sulla base di appositi programmi informatici, le richieste trasmesse dal coordinatore del gruppo. Ne deriva che da tale periodo le mansioni sono connotate da necessità 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. Diversamente per il periodo pregresso (dunque fino al maggio 2010) non vi è prova che le mansioni abbiano tale connotato, ma si limitano ad attività di data entry: dunque si tratta di compiti demansionanti.

Dal luglio 2011 di contro, per espressa ammissione della convenuta, la attività è consistita in attività collaterali senza contatto con i clienti quali produzione duplicati di fattura, predisposizione lettere di sollecito, invio telegrammi per la sospensione della clientela PA, ausilio alle attività presidiate da altri lavoratori ██████████ (dichiara predisposizione solleciti, informativa e lettere in genere), dunque senza alcun contenuto valutativo e *di elaborazione, nell'ambito di metodologie consolidate, di più elementi dell'attività di competenza...con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo.*

Dunque dal novembre 2005 al 24.4.12 l'istante è stato demansionato, con eccezione del periodo giugno 2010/giugno 2011. Per la valutazione del danno alla professionalità del dipendente per violazione del diritto a svolgere le proprie mansioni (art 2103 c.c.) ineluttabilmente mortificato dal mancato esercizio delle prestazioni tipiche della qualifica di appartenenza che *comporta una lesione di un bene immateriale per eccellenza, qual è la dignità professionale del lavoratore, intesa come esigenza umana di manifestare la propria utilità e le proprie capacità nel contesto lavorativo,*

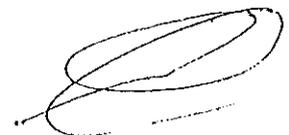


e tale lesione produce automaticamente un danno (non economico, ma comunque) rilevante sul piano patrimoniale (per la sua attinenza agli interessi personali del lavoratore), suscettibile di valutazione e risarcimento anche in via equitativa (Cass. Sez. 6 - L, Ordinanza n. 7963 del 18/05/2012).
deve tenersi conto dell'insieme dei pregiudizi sofferti, ivi compresi quelli esistenziali, purché sia provata nel giudizio l'autonomia e la distinzione degli stessi, dovendo, provvedere all'integrale riparazione secondo un criterio di personalizzazione del danno, che, escluso ogni meccanismo semplificato di liquidazione di tipo automatico, tenga conto, pur nell'ambito di criteri predeterminati, delle condizioni personali e soggettive del lavoratore e della gravità della lesione e, dunque, delle particolarità del caso concreto e della reale entità del danno. Orbene, posto che il demansionamento è certo, ma che la mancata allegazione dei vari livelli previsti dalla contrattazione collettiva non consente di valutare con puntualità la gravità della stessa, mai sostanziantesi in un ammansimento, si può tenere certamente conto di un criterio temporale. Da questo punto di vista si può ritenere la gravità, trattandosi di due periodi di 4 anni ed 8 mesi e di 10 mesi, separati da un anno ed un mese. Non si può ritenere una particolare gravità in relazione alla qualità del demansionamento, vista la mancata allegazione e prova del diverso livello delle mansioni svolte, per cui non resta che rapportare il danno alla differenza della retribuzione tra il livello di appartenenza e quello immediatamente inferiore dunque tra terzo e quarto livello, in misura tripla della stessa per ogni mese di demansionamento. La misura è tripla perché da un lato si tratta di condotta illegittima (la legittima connessa a mansioni di livello diverso e superiore da diritto alla semplice differenza, la illegittima non può che essere maggiore) e dall'altro di durata lunghissima, ovviamente attualizzata con rivalutazione monetaria, posto che il momento della taxatio deve essere indifferente dal momento decorso dal verificarsi del danno.

Le spese di lite seguono la soccombenza e sono liquidate come in dispositivo.

P.Q.M.

definitivamente pronunciando, contrariis reiectis, così provvede:



- 1) Dichiaro che l'istante è stato demansionato dall'1.11.2005 al 31.5.10 e dall'1.7.11 al 24.4.12 e, per l'effetto, condanna la convenuta a riadibirlo alle mansioni in precedenza svolte o equivalenti;
- 2) Condanna la convenuta al risarcimento del danno di cui al capo 1) in misura pari al triplo della differenza della retribuzione giornaliera tra il livello 3° e 4° per ogni giorno di demansionamento, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria sui singole importi giornalieri ad oggi ed ulteriori interessi sulla somma così determinata da oggi al saldo effettivo;
- 3) Condanna la convenuta al pagamento delle spese di giudizio della ricorrente che si liquidano in € 2.500,00, se dovute, con distrazione in favore dell'intestato difensore.

NAPOLI, li 26.2.14.

IL GIUDICE
(Dott. Paolo Coppola)



Tribunale di Napoli

Sezione I - Tribunale di Napoli

Il segretario

procedimento n. 27 FEB. 2014

26-2-2014

Il Cancelliere

IL FUNZIONARIO GIUDIZIARIO
D.ssa Rosa ANGELO