

██████████ rappr.ti e difesi dall'Avv.to ██████████ e ██████████
██████████ ed elettivamente domiciliati presso gli stessi in Roma, in
viale ██████████ in virtù di procura a margine del ricorso.

RICORRENTI

E

██████████ S.P.A., in persona del legale rappr.te pro tempore, rappr.ta e
difesa dall'Avv.to ██████████ del foro di Milano e ██████████ del
foro di Roma ed elettivamente domiciliata presso quest'ultimo in
Roma, via ██████████ per procura su foglio separato e congiunto
alla memoria di costituzione.

RESISTENTE

All'udienza del 28.3.2019 ha pronunciato il seguente
dispositivo:

Respinge il ricorso pone a carico dei ricorrenti le spese di lite che
liquida in euro 6500,00 per compensi professionali, oltre spese
generali, IVA e CPA come per legge;

termine di giorni 60 per il deposito della motivazione.

Roma, il 28.3.2019

Il Giudice Designato

Dott.ssa Eliana Pacia



successivamente presso la sede di **Almaviva** a via **Casal Boccone**; che all'inizio del servizio presso la sede di via **Lunano**, era stato tenuto un corso da formatori **Eni** **Enrico Maria** e **Enrico** **Andretti**, i quali avevano istruito ovvero aveva a questo corso partecipato il team leader **Almaviva** **Roberto Bellagioni** il quale aveva partecipato a detto incontro. Nella sede di via **Almaviva** erano stati adibiti inizialmente 20\25 persone al servizio middle . Deducevano che a maggio 2011 il servizio era stato implementato con altri 10 dipendenti formati da Almaviva cioè da **Enrico** **Bellagioni** con un corso di front end mentre per la formazione per l'attività di back office questa era stata impartita mediante affiancamento del personale **Eni** del presidio.

A gennaio 2012 era stata inserita la nuova figura professionale del Personal assistent addetti al back office ed il cui numero veniva determinato da **Eni**; fino alla fine del 2014 tali figure erano clo di **Almaviva** poi da febbraio 2015 furono formate tali figure anche in altra società Comodata, la quale non era subappaltatrice ma aveva rapporti diretti con **Eni**.

La figura del personal assistent svolgeva mansioni che tutti i dipendenti **Eni** addetti al presidio svolgevano prima (cioè del front end e back office). Deducevano che la **Eni** nel 2014 aveva iniziato a formare su detto servizio anche alcuni dipendenti **Eni** che avrebbe gestito la clientela del Personal Assistent specie a novembre del 2016, quando **Eni** aveva deciso di reinternalizzare il lavoro.

Deducevano che 8 dipendenti della società **Almaviva** erano stati adibiti alla lavorazione RCP (responsabile portafoglio clienti) la cui attività sarebbe indirizzata da alcuni dipendenti **Eni** cioè da **Enrico** **Bellagioni**, **Enrico** **Bellagioni** supervisionando il loro lavoro.

Nel 2014 veniva inserito un prodotto denominato Small Seller , sorta di palmare per inserire i dati del rinnovo contrattuale e per il cui utilizzo la dipendente **Eni** **Enrico** aveva formato alcuni dipendenti di **Almaviva** con un corso cui partecipava il signor **Bellagioni** costui unitamente ad altra dipendente di **Almaviva** aveva formato altri dipendenti della società suddetta a partire dal dicembre 2013 epoca in cui la parte del servizio Middle era aumentata di volume.

Nello specificare le attività svolte dagli operatori (front end, back office, tra cui l'attività di reclami e rettifiche) deducevano che i team leader di Almaviva si occupavano principalmente della gestione di ferie, permessi, cambi turno; che il servizio di front end e back office era svolta mediante applicativi di **Eni** sviluppati da **Oracle** e **Eni** per la convenuta; gli stessi applicativi erano utilizzati anche per le attività di c.d. back office articolato da **Eni** in 4 settori di attività, che la gestione di tutte le attività era organizzata e diretta presso la war room da dipendenti **Eni**, i quali rilevando ogni 20 secondi i Kpi, indirizzavano secondo le proprie scelte discrezionali i flussi in misura maggiore o minore verso i diversi outsourcers e dai dipendenti del Presidio i quali intervenivano in caso di risposte non corrette degli



operatori rivolgendosi direttamente agli stessi, altrimenti ai team leader. Esponevano di essere stati tutti licenziati a seguito di procedura di licenziamento collettivo in data 30.12.2016.

Nel dedurre in diritto, attraverso varie argomentazioni inerenti rilievi in merito al contenuto dei contratti di appalto del 2010 e del 2014 intercorsi tra ENI ed [redacted] e al contenuto delle relative specifiche tecniche, l'assenza di una autonomia organizzativa della società [redacted] e quindi la sussistenza di un appalto illecito ed una mera somministrazione di manodopera, non potendosi il potere organizzativo risolversi nella mera gestione del personale (turni, ferie e permessi, sostituzione e controllo presenze) ma dovendosi estendere al contenuto professionale della prestazione (know how specifico) non essendo sufficiente neanche una generica competenza ed esperienza nel settore del call center, deducevano che il contratto di appalto del 23.12.2010 si poneva in contrasto con la normativa vigente.

Tutto quanto premesso essi adivano il tribunale concludendo per sentir dichiarare, anche ai sensi dell'art. 2094 c.c., l'esistenza di un rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato tra le parti ricorrenti e l'ENI nei periodi per ciascuno indicati, o dalle diverse date ritenute di giustizia; ordinare il ripristino fattuale del rapporto di lavoro; il tutto con vittoria delle spese, diritti ed onorari di giudizio.

Instauratosi il contraddittorio si costituiva la società convenuta che nell'impugnare con articolata memoria tutto quanto ex adverso dedotto resisteva al ricorso deducendo la propria carenza di legittimazione passiva avendo ceduto il ramo d'azienda con decorrenza 1.7.2017 alla distinta società [redacted] s.p.a. Deduceva l'identità del thema decidendum del presente giudizio rispetto a quelli già decisi con le sentenze prodotte ed emesse dal medesimo Tribunale e pertanto l'inammissibilità dello stesso. In via subordinata deduceva la litispendenza ovvero la cosa giudicata, avendo i ricorrenti impugnato la pronuncia emessa dal tribunale adito, ad eccezione di alcuni ricorrenti per i quali ancora pende il termine per proporre l'appello alla data del deposito del presente ricorso. Per questi ultimi pertanto eccepiva l'inammissibilità ovvero qualora non fosse stato proposto l'appello la cosa giudicata.

Nel merito in via subordinata, nel richiamare i principi in tema di interposizione fittizia di manodopera, sosteneva la genuinità dell'appalto e l'infondatezza del ricorso avversario specificando che il servizio [redacted] cui per stessa ammissione erano stati adibiti tutti i ricorrenti, era riferito all'assegnazione del 23.12.2010 e del contratto del 3.10.2014 per i quali tuttavia ad eccezione della signora [redacted] non ricorrente, addetta al back office non erano state illustrate le mansioni svolte dai ricorrenti.



che la società convenuta era dotata di autonoma organizzazione e know-how ed utilizzava un modello di formazione e sviluppo delle competenze da tempo predisposto; che era dotata di propria autonomia organizzativa anche logistica; che i team leader non impartivano le direttive agli operatori, come già accertato dalle pronunce del tribunale adito che richiamava.

Concludeva per il rigetto del ricorso in via principale e in via subordinata.

All'udienza del 28.3.2019 la causa, espletato il libero interrogatorio delle parti era discussa e decisa, lette le note autorizzate, come da dispositivo in epigrafe.

MOTIVI IN DIRITTO

Preliminarmente va respinta l'eccezione di carenza di legittimazione passiva sollevata dalla parte convenuta per aver ceduto il ramo d'azienda al quale pacificamente erano addetti i ricorrenti, con decorrenza dal 1.7.2017 alla società **[REDACTED]** e s.p.a. come emerge dalle visure in atti.

Ed invero dalle conclusioni del ricorso si evince che i ricorrenti domandano, sulla base dell'allegazione di un appalto di servizi ritenuto illecito per assenza di autonomia organizzativa del soggetto appaltatore, risolvendosi quindi in una mera somministrazione di manodopera non autorizzata, la costituzione di un rapporto di lavoro subordinato alle dirette dipendenze della società, attuale convenuta con decorrenza ben anteriore al luglio del 2017 e dunque alla cessione.

L'eccezione appare pertanto non fondata.

Quanto alla eccezione d'inammissibilità del ricorso deve darsi atto che effettivamente il thema decidendum del presente ricorso è identico a quello oggetto dei precedenti giudizi definiti con le pronunce del tribunale adito rispetto alle quali tuttavia contiene alcune allegazioni che i ricorrenti deducono vertere su fatti conosciuti solo dopo il deposito del ricorso.

In ogni caso deve osservarsi che dette allegazioni appaiono in parte infondate e comunque irrilevanti ai fini della decisione.

In via preliminare deve osservarsi che la nuova legge di cui al dlgs 10.2.2003, n. 276 nell'abrogare la legge n. 1369/1962 ha stabilito ai sensi dell'art. 29, comma 3 bis in tema di appalto irregolare che quando il contratto di appalto è stato stipulato in violazione di quanto stabilito dal comma 1 il prestatore può domandare mediante ricorso ai sensi dell'art. 414 c.p.c. notificato anche solo al



sondaggi realizzati anche in forma automatica...assistenza commerciale/organizzativa, formazione, software e logistica..” “la gestione (outsourcing) per conto dei propri committenti , di attività amministrative, commerciali e di relazione con la clientela”.

Peraltro l'autonomia organizzativa di [REDACTED] nell'esecuzione del contratto di appalto de quo può essere desunta dal fatto incontestato tra le parti che tale società abbia utilizzato a tal fine attrezzature tecniche e proprie sedi distinte da quelle di [REDACTED], nelle quali svolge analoghi servizi anche nei confronti di ulteriori committenti.”

(Trib. Di Roma, n.3025, 3026,5209\2017 del 26.5.2018, dr. Redavid in atti).

Non è infatti contestato che i dipendenti della società convenuta hanno realizzato l'appalto di [REDACTED] senza mai recarsi presso gli uffici di quest'ultima ma bensì lavorando negli uffici del loro datore di lavoro a Roma, in via di [REDACTED]. Non è inoltre spiegato perché la proprietà della convenuta delle postazioni e dei computer, dei terminali, pure ammessa, non sarebbe elemento sufficiente a far ritenere l'autonomia organizzativa laddove nel contratto applicabile al presente giudizio (contratto n. 4058 del 23.12.2010 e specifica tecnica del 19.11.2010 che ne forma parte integrante, poi unificata con l'altro segmento Retail, lettera di assegnazione n. 2266 del 3.8.2011, all.ti 7 e 8 parte convenuta) è ben specificato che le attrezzature dell'appaltatore dovranno essere sia per numero che capacità adeguate alla tipologia e alla qualità dei servizi affidati all'appaltatore e comunque commisurate ai programma dei servizi concordato tra le parti. ; all'appaltatore è altresì assegnato l'obbligo di mantenere in perfetta efficienza tutte le attrezzature in modo tale da non compromettere la continuità dei servizi.

Orbene con particolare riferimento alle deduzioni relative alla formazione del personale, sono gli stessi ricorrenti che hanno affermato che la formazione veniva svolta da [REDACTED] in presenza di [REDACTED] di [REDACTED] il quale (con riferimento a decorrere dal maggio 2011 per quanto qui interessa, data i assunzione dei ricorrenti dei signori Mottura e Pittelli) e successivamente aveva provveduto a formare altro personale di Almagora essendo stato implementato il servizio c.d. Middle.

Dalla specifica tecnica del 19.11.2010 e poi del 13.5.2011 è ben specificato che la ricerca e selezione del personale è rimessa all'appaltatore; così la formazione sviluppo delle risorse (punti 7.2.2); che anche la fase 1 di “Predisposizione tecnica e infrastruttura organizzativa”, nel cui ambito è previsto che i referenti



operativi indicati da [REDACTED], trasferiranno in una serie di incontri “le necessarie conoscenze tecniche, operative (informatiche) ed organizzative sulla gestione dei clienti middle in Italia, ad un gruppo di persone indicate dal fornitore, fra i quali la specifica individua una serie di figure con a capo un responsabile organizzativo e gerarchico della sede o delle sedi in cui verrà svolto il servizio per finire con la previsione di uno o più team leader con responsabilità sugli agent dell'appaltatore che erogheranno materialmente il servizio, il tutto senza che [REDACTED] si ingerisca nella scelta del personale da adibire a tali ruoli.(punto 9.1 fase 1 della specifica tecnica del 13.5.2011 in atti, doc. 11).

In specie come visto, nel punto 7.2.2. è previsto che l'appaltatore deve provvedere ad adeguato addestramento del personale in relazione del servizio da gestire e che a tale scopo [REDACTED] fornirà il proprio know how per “per il supporto formativo dei due esperti dell'Appaltatore, i quali previa valutazione dell'autonomia acquisita, dovranno erogare la formazione alle restanti risorse dedicate al servizio”.

Le modalità di formazione del personale dunque rispondono alla esplicita previsione di cui alla specifica tecnica e non è certo specificato che la scelta dei formatori di [REDACTED] sia rimesso ad [REDACTED], ma solo che [REDACTED] fornirà il relativo know how per il supporto formativo.

Le direttive venivano quindi impartite mediante il portale gestionale c.d. [REDACTED] non accessibile ai committenti. Inoltre, la circostanza pure indicata in ricorso secondo la quale in caso di modifiche delle modalità di svolgimento del servizio o di novità rilevanti nelle procedure o nelle condizioni contrattuali una formatrice di [REDACTED] si recava presso la sede di [REDACTED], (e che conferma l'autonomia anche logistica della società convenuta), affiancata a seconda delle tematiche, da altro personale [REDACTED] non è di per sé indicativa dell'assenza di genuinità dell'appalto, tenuto conto della complessità del servizio che [REDACTED] ha affidato in appalto alla convenuta un servizio altamente specializzato cioè il contatto con la clientela gas e luce. Sono gli stessi ricorrenti inoltre che hanno confermato che per tutto ciò che riguarda i turni di lavoro, permessi e ferie essi erano indirizzati dai preposti della società convenuta pur non ritenendo tale aspetto sufficiente ad escludere la esistenza di un appalto illecito non essendo idoneo a tal fine neanche la riconosciuta generale competenza e professionalità della società [REDACTED] nella gestione ed organizzazione dei servizi di call center a livello nazionale, con la esistenza di varie sedi sul territorio, poiché resterebbe a loro dire indimostrata la esistenza di un know how specifico che nel caso in questione mancherebbe.



Sotto il profilo delle modalità di organizzazione della prestazione lavorativa deve osservarsi come il ricorso sia da ritenersi carente poiché non è chiarito, al di là del riferimento alla circostanza che tutti i ricorrenti si occupavano del servizio in bound per il segmento di clientela middle, come fosse organizzata la prestazione lavorativa e l'assegnazione dei compiti a ciascuno, e più in generale non è descritta l'attività alla quale ciascuno era adibito, pur avendo indicato che vi erano distinte funzioni (back office, front end, etc) ed ammettendo che già nel contratto di appalto era rimesso all'appaltatore la decisione di stabilire la quantità di personale da adibire al servizio. Né è contestato che era la società convenuta a scegliere tra i suoi operatori quali assegnare al front office e quali al back Office senza che Eni conoscesse o approvasse tale scelta.

Così sempre nella lettera di assegnazione dell'incarico è specificato che il committente avrà diritto in ogni momento di verificare qualsiasi parte dei servizi e di eseguire o fare eseguire da terzi ispezioni e controlli ai servizi in corso di esecuzione.

Né la circostanza che gli operatori inbound utilizzassero applicativi di ██████ è elemento idoneo ad affermare che trattasi di appalto illecito poiché l'utilizzo di tali applicativi è del pari previsto nella specifica tecnica che fa parte integrante della lettera di incarico. Nella stessa specifica infatti nell'attività telefonica Inbound è indicato che ogni chiamata inbound trattata dall'appaltatore deve prevedere la creazione di un contatto in Siebel-CRM (applicativo ██████) da parte dell'agent dell'appaltatore (cfr. punto 5.1) ; così anche per gli aspetti connessi alla integrazione strutturale l'appaltatore è tenuto tra l'altro a dotarsi di un presidio tecnico, per le proprie componenti, con orario 7-22 da lunedì alla domenica, “ a supporto della controparte di presidio Eni per tutte le attività di controllo, di diagnostica e risoluzione di eventuali problemi che inficino l'operatività del servizio”.

E' dunque esplicitamente prevista la presenza di un presidio fisso e di una necessaria costante interlocuzione tra l'appaltatore e la parte committente per fronteggiare eventuali problemi che possano compromettere la continuità del servizio laddove il manuale operativo ██████ non prevedesse la procedura lavorativa da adottare. In tale ottica dunque deve essere spiegato il riferimento ai rapporti tra i team leader della convenuta con i tutor di ██████ previsto appunto per la risoluzione di problematiche non codificate senza tuttavia che ciò si traduca in una ingerenza in merito alle modalità di organizzazione del servizio e sulla attività svolta dai singoli operatori; d'altro canto non è contestato che i



singoli operatori non fossero dotati di posta elettronica e che rivolgevano le loro richieste direttamente ai team leder o ai tutor della convenuta i quali a loro volta si interfacciavano con i tutor di [REDACTED] mediante posta elettronica relativa ai reclami e alle rettifiche. la necessità di coordinamento e forme di collaborazione per la risoluzione di problemi non costituisce appalto illecito ovvero intermediazione vietata. Il documento prodotto dai ricorrenti dimostra proprio che in caso di problematiche l'operatore interpellava inviando la email all'indirizzo Mbx Servizi grandi clienti che pacificamente era la email dei tutor di [REDACTED]

Sul punto è opportuno richiamare quanto di recente affermato dalla Suprema Corte secondo cui: "in tema di interposizione nelle prestazioni di lavoro non è sufficiente, ai fini della configurabilità di un appalto fraudolento, la circostanza che il personale dell'appaltante impartisca disposizioni agli ausiliari dell'appaltatore, occorrendo verificare se le disposizioni impartite siano riconducibili al potere direttivo del datore di lavoro, in quanto inerenti a concrete modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative, oppure al solo risultato di tali prestazioni, il quale può formare oggetto di un genuino contratto di appalto" (cfr. Cass. n. 12201 del 2011).

Ulteriori elementi a conferma della genuinità dell'appalto sono la previsione del prezzo commisurato alla singola chiamata ; l'assunzione personale del rischio in capo ad Almagiva che, contrariamente a quanto dedotto in ricorso, conferma la esistenza di una effettiva organizzazione imprenditoriale .

Quanto ai parametri di qualità che l'appaltatore si impegna a rispettare ad esso è dedicato l'intero capitolo 8 della specifica tecnica (Server level agriment, ovvero SLA) sono indicati i parametri di qualità da raggiungere suddivisi per ciascuna prestazione (es prestazioni telefoniche, qualità nella gestione del servizio applicazione di parametri correttivi) ; tali parametri di qualità prevedono delle verifiche eseguite su campione per mezzo di proprio personale specializzato (es per l'utilizzo dei sistemi informatici, cfr. punto 8.6, per i tempi di completamento di pratiche di back office, per il numero dei reclami,) e si risolve in un controllo sul risultato della prestazione di lavoro; d'altro canto è previsto che le misure relative alle performance conseguite dall'appaltatore dovranno essere verificabili dal medesimo tramite un sistema di monitoraggio e reportistica che dovrà essere certificato come affidabile da entrambe le parti all'atto del collaudo del servizio fornito (cfr. punto 8.10 della specifica); contrariamente a quanto dedotto in ricorso non appare compromessa la libera organizzazione del servizio reso, poiché si tratta di controlli sul risultato, ovvero



sul rispetto degli standard di qualità al fine dell'applicazione, in caso di verifica negativa, delle penali economiche previste.

In tal senso quindi si spiega la presenza del monitoraggio svolto da Eni attraverso la c.d. war room attraverso la quale il committente Eni verifica il flusso delle telefonate ed i tempi di attesa del cliente ma non è in grado di conoscere quale operatore sia lavorando e di cosa si stia occupando; sono gli stessi ricorrenti che affermano che l'attività svolta nelle c.d. war room, situate presso le sedi Eni, servono a verificare i livelli di servizio e le giacenze delle lavorazioni, così il tasso di abbandono, la media degli operatori al telefono, secondo quella che essi hanno affermato essere la nuova prospettazione contenuta nel presente ricorso che sarebbe stata più specifica perché contenente le modalità di espletamento dell'attività della c.d. war room prima non conosciuta. Ma le allegazioni contenute nel presente ricorso confermano per contro che, secondo la linea interpretativa tracciata dalla Suprema Corte e sopra richiamata, trattasi di un controllo sulla rispondenza della prestazione resa agli standard qualitativi che non si risolve nel controllo della singola prestazione e delle relative modalità di esecuzione della stessa.

Anche con riguardo alle allegazioni dei ricorrenti in merito alle attività di personal assistant non può che richiamarsi quanto già affermato dal Tribunale adito nella sentenza n. 3025/2017 del 26.5.2017 intercorsa tra alcuni dei presenti ricorrenti e la società convenuta (lì con l'intervento di ██████████ Contact).

E' inoltre irrilevante che la società committente abbia deciso, a partire da una certa data di affidare parte del servizio (Smart seller) o la attività di gestione dei gruppi di misura in appalto anche ad altre società (██████████ o ██████████) non determinando ciò quella promiscuità dei gruppi di lavoro tra committente e appaltatore che potrebbe determinare la non genuinità dell'appalto.

In conclusione i documenti esaminati consentono di ritenere la genuinità dell'appalto. Analogamente deve osservarsi con riferimento all'appalto del 3.10.2014 nel quale del pari sono confluiti la fornitura dei servizi di contact center per la clientela Retail\Middle della divisione Eni gas & power; e gli altri servizi ivi indicati, con particolare riguardo alla formazione, ai requisiti organizzativi in termini di struttura operativa offerta da parte dell'appaltatore, di obbligo dell'appaltatore di documentazione dei processi, di SLA e parametri di qualità rispetto ai quali sono contemplati verifiche e controlli. Nella suddetta specifica è altresì contemplata come visto la figura del personal Assistant



presente in Almagora e anch'essa selezionata e formata dalla suddetta società al fine di consolidare relazioni più stabili con i grandi clienti, come pubblica amministrazione o enti (cfr. punto 5.9. della specifica del 3.10.2014).

La circostanza che [redacted] cambierebbe il personale assistent da assegnare allo specifico cliente si risolve pur sempre in un controllo sul risultato della rispondenza di dette figure al ruolo assegnato e dunque di per sé, non è provato né allegato che Eni decidesse quale persona sostituire al posto della persona ritenuta non rispondente ai parametri di performance.

Ulteriore aspetto che forma oggetto delle nuove allegazioni è la reinternalizzazione del servizio di detto Personal Assistant senza alcuna variazione contrattuale; assumono dunque i ricorrenti che mentre prima i Personal Assistant erano solo personale di [redacted], nelle more del processo sarebbero stati addetti sullo stesso servizio con le stesse modalità di esecuzione sia dipendenti [redacted] che dipendenti [redacted].

L'allegazione è generica e comunque non attinente al caso di specie.

I ricorrenti infatti affermano che a novembre del 2016 al personale assistent sono giunte direttive inoltrate da team leader di [redacted], poiché [redacted] ha deciso di reinternalizzare parte del lavoro, segnatamente quello relativo ai cosiddetti clienti GRANDI Multisito.

Si tratta dunque di un fatto che non attiene al settore Middle, a cui erano adibiti i ricorrenti ed è riferito in ogni caso ad un periodo non inerente i fatti di causa poiché i ricorrenti sono stati tutti licenziati in coincidenza con la fine del medesimo 2016.

In ogni caso tali direttive, per stessa affermazione dei ricorrenti, venivano a loro inoltrate dal team leader di [redacted] e non è chiarito in che cosa siano consistite dette direttive provenienti da [redacted].

In conclusione non sussistono i presupposti per configurare un appalto illecito; per le esposte considerazioni il ricorso va respinto.

Le spese di lite seguono la soccombenza e si liquidano come nel dispositivo in epigrafe.

P.Q.M.



(come in epigrafe)

Roma, il 28.3.2019

Il Giudice Designato
Dott.ssa Eliana Pacia

