
BANCA DATI EUTEKNE

Trib. Sez. Lavoro Napoli 19.10.2022 n. 5086

Motivi della decisione

Con ricorso ex art. 414 c.p.c la ricorrente affermava di essere dipendente della società Alfa s.p.a. in forza di un contratto di lavoro subordinato a tempo parziale al 50% dal 15 marzo 2011, con inquadramento dapprima al II, e successivamente, al III livello del CCNL per le imprese Esercenti Servizi di Telecomunicazione, e di aver svolto le proprie mansioni nell'ambito delle diverse commesse affidate dalla resistente (Beta, Gamma, Delta e Epsilon).

In particolare, la lavoratrice affermava di svolgere in autonomia una qualificata attività di assistenza commerciale, tecnica e amministrativa, anche di back-office, interfacciandosi in maniera proattiva con la clientela e, deducendo di aver acquisito nel tempo una elevata professionalità, anche attraverso l'uso di complessi applicativi informatici, rassegnando le seguenti conclusioni: "1) Accertare e dichiarare, per le causali di cui alla premessa, il diritto della ricorrente ad essere inquadrata a far data dal 15.3.2011 e fino al 28.2.2020 ovvero da quella diversa che stabilirà il giudicante, nel 5° livello - qualifica di "Operatore Specialista di Customer Care " di cui al CCNL vigente e, per l'effetto, condannare la resistente, a far data dall'assunzione in servizio, ovvero da quella diversa che stabilirà il giudicante, ad inquadrare la ricorrente nella superiore categoria e qualifica nonché al pagamento delle relative differenze retributive e contributive la cui quantificazione sarà oggetto di separato giudizio; Ovvero, in via subordinata, accertare e dichiarare, per le causali di cui alla premessa, il diritto della ricorrente ad essere inquadrata, a far data dal 15.3.2011 e fino al 28.2.2020, ovvero da quella diversa che stabilirà il giudicante, nel 4° livello - qualifica di "Operatore di Call Center/Customer Care" di cui al CCNL vigente e, per l'effetto, condannare la resistente ad inquadrarla nella superiore categoria e qualifica nonché al pagamento delle relative differenze retributive e contributive la cui quantificazione sarà oggetto di separato giudizio; 3) Condannare la resistente al pagamento di spese, diritti ed onorari del presente giudizio, oltre rimborso spese generali, IVA e CPA come per legge, da liquidarsi in favore del sottoscritto difensore che se ne dichiara antistatario; 4) Emettere gli ulteriori provvedimenti ritenuti idonei ed opportuni."

Alfa s.p.a si costituiva nei termini di legge ed eccepiva innanzitutto la prescrizione dei crediti richiesti e, altresì, l'illegittimità e infondatezza delle richieste atteso che le mansioni svolte dalla ricorrente effettivamente risultavano rientranti in quelle della categoria in cui la stessa era inquadrata. La resistente, pertanto, chiedeva il rigetto della domanda.

Veniva svolta istruttoria ed all'udienza del 19 ottobre 2022, celebrata con il modello della trattazione scritta, come da decreto comunicato alle parti, il giudice decideva la causa.

Il ricorso è fondato nei limiti che seguono.

Per quanto riguarda il merito, occorre preliminarmente ripercorrere la disciplina prevista dall'attuale art. 2103 del c.c. secondo cui deve essere riconosciuto il diritto alla qualifica professionale superiore corrispondente alle mansioni effettivamente esercitate dal lavoratore, in presenza del presupposto dell'esercizio temporaneo delle mansioni superiori protrattosi per un periodo fissato nel contratto collettivo, al quale la norma rinvia, ed, in caso di mancata previsione nel contratto di categoria, per un periodo non superiore ai tre mesi.

L'inquadramento di un lavoratore subordinato, quindi, sottende sostanzialmente un procedimento logico-giuridico composto da:

- 1) accertamento in fatto dell'attività lavorativa svolta in concreto;
- 2) individuazione delle qualifiche e gradi previsti in astratto dal contratto collettivo di categoria;
- 3) raffronto dei risultati delle suddette fasi, ovvero tra le previsioni normative e le mansioni accertate.

Ebbene, nel caso di specie, appare necessario premettere testualmente il CCNL richiamato, e non contestato dalla resistente, con particolare riferimento alla categoria riconosciuta alla ricorrente e a quelle invocate.

Nella categoria di appartenenza sono compresi i lavoratori "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.

Nell'ambito di tale declaratoria vi è la qualifica dell'addetto al call center - attribuita ai ricorrenti dalla convenuta - 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".

Alla categoria rivendicata (V° livello) invece "Appartengono a questo 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 vevoli 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".

Ed in particolare, riguardo al profilo di "Operatore specialista di customer care" vi rientrano il "Lavoratrice/tore che, in possesso di approfondite conoscenze delle architetture informatiche aziendali, effettua attività di analisi delle esigenze di sviluppo e manutenzione delle applicazioni software contribuendo alla stesura delle relative specifiche funzionali; svolge, inoltre, le attività di realizzazione delle applicazioni, assicurando la conformità del prodotto alle specifiche fornite, ed effettua i test e le prove di validazione e qualificazione ai fini della messa in esercizio delle applicazioni sviluppate".

Circa la categoria IV, rientrano in essa i lavoratori che in possesso di qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico operative di adeguata complessità, ovvero svolgono attività amministrative commerciali e tecniche. Tali attività richiedono capacità di valutazione ed elaborazione, nell'ambito di metodologie consolidate, di più elementi di competenza e sono svolte con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo atteso conseguite anche attraverso idonei percorsi formativi. Inoltre, le lavoratrici i lavoratori che, oltre a possedere i requisiti di cui sopra in relazione alla specificità del ruolo ricoperto, svolgono anche solo in via complementare attività di coordinamento operativo e/o supporto professionale di altri lavoratori, ovvero compiti di natura specialistica.

Quale profilo vi è l'"operatore di call center/customer care" attribuito a coloro 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.

Risulta evidente, comparando le diverse categorie, che le differenze sostanziali tra le stesse riguardano, da una parte, il livello di preparazione e specializzazione dei lavoratori; dall'altro il grado di autonomia decisionale riconosciuto agli stessi nella fase pratico-applicativa.

La V categoria si caratterizza, infatti, per le capacità professionali e gestionali e per elevate conoscenze specialistiche applicate nei compiti assegnati oltre al coordinare il controllo delle risorse assegnate.

Il IV livello, invece, è connotato da qualificate conoscenze di tipo specialistico, capacità di valutazione ed elaborazione, compiti di natura specialistica o che prevedano lo svolgimento, anche in via complementare, di attività di coordinamento operativo.

Entrambi i livelli suddetti, quindi, si contraddistinguono per un certo grado di autonomia decisionale-valutativa che si esplica in una scelta tra più operazioni alternative nell'ambito anche di previsione del protocollo operativo, sia pur con una diversa intensità operativa e, in particolare, di coordinamento.

Ben differente, invece, risulta il III livello ove l'addetto di call center svolge la sua attività nell'ambito di metodi di lavoro e procedure definite, per le quali non è necessario alcun proprio apporto di giudizio e/o di valutazione, limitandosi a fornire informazioni commerciali alla clientela.

Dall'istruttoria svolta è emerso che accanto a mansioni rientranti nel IH livello, riconosciuto alla ricorrente, quali il rilascio di informazioni generali e/o supporto commerciale alla clientela, vendita di servizi telefonici, la stessa ha provveduto anche alla risoluzione diretta di problemi di carattere amministrativo e di carattere tecnico che richiedevano una competenza di natura specialistica dei servizi telefonici e dei collegamenti e di internet, delle condizioni dei contratti di fornitura e delle differenti procedure amministrative da osservare nel caso di richieste di cambio di piani tariffari, rimborsi e reclami in genere.

A tal proposito, risultano rilevanti le dichiarazioni della teste PMR: "Per la commessa Beta preciso che per quanto riguarda tali interventi vi era una indicazione di massima fornita dalla società circa la sostituzione dei cavi e il reset dei modem, mentre per quanto attiene agli interventi a PC, tali attività sono state il frutto dell'esperienza acquisita nel corso del tempo. Lo stesso dicasi per gli interventi sui telefoni cellulari. Preciso che vi erano degli script relativi ai passaggi da eseguire per la risoluzione delle problematiche, ma non riguardavano gli apparati che non erano forniti dal gestore telefonico. (...) Effettuavamo rimborsi. In particolare, quando il cliente rilevava problemi di fatturazione, provvedevamo a confrontare il contratto con la fatturazione e, in caso di anomalia, provvedevamo a segnalare le somme da rimborsare e provvedevamo a chiudere la pratica per l'emissione della successiva fattura, preciso che non avevamo necessità di ottenere alcuna autorizzazione da superiori gerarchici. Preciso che non avevamo un limite di rimborso, senza necessità di autorizzazione. Preciso che in genere i rimborsi erano contenuti nell'ordine di 50 €. (...) Preciso che, nell'ambito degli interventi tecnici, seppur indicati i passaggi da eseguire, non sempre questi risolvevano la problematica del cliente, dovendo intervenire personalmente attraverso le conoscenze acquisite con l'esperienza per la risoluzione dei problemi riscontrati. Allorquando non venivano risolti i problemi, si provvedeva ad aprire una segnalazione al servizio tecnico che programmava l'intervento. (...) Per Gamma preciso che una volta che giungevano reclami, effettuavamo delle verifiche circa la corrispondenza al vero dei reclami stessi e aprivamo, di conseguenza, il ticket di rimborso. Preciso che in questo caso la verifica era limitata alla sussistenza dei guasti, dei ritardi o delle cancellazioni. Successivamente alla verifica, procedevamo all'apertura del ticket. Ricordo che all'epoca (anno 20J2), le pratiche di rimborso venivano effettuate solo telefonicamente e non mediante accesso al sito, preciso che i rimborsi erano automatici per quanto attiene alle somme, essendo calcolate sulla base del costo del biglietto in percentuale. Preciso che svolgevamo anche compiti informativi mediante l'utilizzo della chat, dalla quale venivamo contattati dal sito. (...) Per Delta preciso che i rimborsi erano valutati in autonomia da noi operatori. Si trattava il più delle volte di attivazione di servizi o promozioni non richieste e, verificata tale circostanza, procedevamo all'apertura della segnalazione e alla chiusura della stessa, ricordo che vi era un tetto massimo di rimborso di 50€. non era necessario chiedere autorizzazione al team leader o a superiori gerarchici, per i reclami tecnici, posso dire che essi riguardavano sia la linea fissa che quella mobile. Il più delle volte erano relativi all'assenza o alla lentezza della linea internet. L'intervento si svolgeva mediante verifica della linea internet e, nel caso di sua presenza, sugli apparati del cliente. Preciso che per apparati intendo sia la sim che il telefono, preciso che le verifiche si limitavano alla sussistenza di problematiche sugli apparati di linea. In caso di presenza di problematiche, occorreva aprire il ticket per l'intervento tecnico. Preciso che i passaggi erano meno di quelli di Beta. Preciso che in caso di problemi sulla sim, dovevamo procedere alla sospensione della sim per un breve periodo nel quale venivano eseguiti i passaggi predefiniti. All'esito, riattivava la sim e nel caso di "semaforo verde" la problematica era risolta. Nel caso di "semaforo rosso", invece, ripetevamo l'operazione. Se nemmeno tale intervento sortiva effetto, aprivamo la richiesta di sostituzione della sim. Il cliente quindi o si rivolgeva ad un centro o la riceveva a casa a mezzo corriere. Ricordo che vi erano degli script relativi alle promozioni, ma in concreto non sempre venivano seguiti, perché venivano analizzate le necessità concrete dei clienti, ricordo che

effettuavamo anche attività di *retention*, nel senso che nel caso di reclami, provavamo a convincere il cliente a rimanere in Delta mediante promozioni, ricordo che le promozioni offerte non erano solo quelle preindicate dal sistema, ma si procedeva a offrirle sulla base delle esigenze del cliente, nell'ambito di quelle esistenti, preciso che potevamo, ad esempio, attivare la promozione sui giga ad un prezzo minore di quello indicato, pur di mantenere il cliente in Delta".

È evidente, dunque, che tale attività, anche se connotata dalla predisposizione di procedure, richiedeva comunque un apporto valutativo da parte dell'operatore per capire l'effettiva portata della segnalazione a seconda della diversa capacità degli utenti di descrivere in modo corretto problemi di natura tecnica o amministrativa, nonché delle differenti esigenze degli stessi.

Ciò risulta confermato anche dalle dichiarazioni dei testi di parte resistente, ovvero da quelle rese da S.V.: "(...) ricordo che la ricorrente rispondeva alle chiamate anche relative al trasloco della linea, fornendo supporto e informazioni su come procedere ... ricordo che la ricorrente interveniva sulle chiamate dei clienti che riscontravano problemi tecnici mediante strumenti messi a disposizione da Beta, in particolare *trouble shooting*, mediante i quali l'operatore procedeva seguendo un percorso predefinito ... ricordo che nel caso di problemi non rientranti nel *trouble shooting*, l'operatore poteva confrontarsi con il team leader, che a sua volta poteva far riferimento a Beta per la gestione del caso non tracciato; e quelle rese da M.E.: "S. era addetta al call center. Forniva informazioni relative alla materia previdenziale. In quel periodo Epsilon stava informatizzando il servizio, per cui c'era un numero verde e l'utente quindi forniva tre cifre di un PIN per chiedere assistenza. L'addetto entrava nella schermata dell'utente, dopo aver fornito le tre cifre, e dopo aver inserito i dati si inviava la domanda. I dati talvolta sono precompilati. Per quanto riguarda le prenotazioni l'utente poteva telefonare allo sportello e avere un appuntamento. Lo sportello era gestito anche dalla S. L'utente può accedere al sistema e fissare l'appuntamento".

L'attività valutativa, contraddistinta da un certo grado di specializzazione, connotava an- gli aspetti attinenti alle pratiche dei rimborsi, di "fidelizzazione" del cliente, vendita e tariffari, così come risulta dalle dichiarazioni della teste CE: "Per quanto riguarda l'assistenza tecnica si trattava di problemi di linea o connessione. Beta indicava la procedura da seguire in caso di problemi tecnici, ma dopo questa procedura potevamo aprire un intervento tecnico a nostra discrezione. Il tecnico poteva o andare in cabina direttamente o andare a casa del cliente per sostituire il modem, s poteva fare questo test dopo aver digitato un indirizzo IP per verificare lentezza o perdila di navigazione che non era possibile rilevare con il *trouble shooting*. Quest'operazione non era prevista, gestiva anche pratiche di rimborso in base alle richieste del cliente, ad esempio dopo aver verificato il piano tariffario. Da contratto era previsto un tetto massimo di 50 euro, preciso che ci occupavamo anche di vendita per Beta, oltre il cambio tariffario. Abbiamo effettuato vendita di PC rateizzando anche la somma di acquisto a seguito di telefonata esterna. Quest'attività di vendita è durata per circa due anni. C'erano un ventaglio di prodotti da poter vendere come PC con differenti caratteristiche. Se veniva accettata la proposta di vendita la rateizzazione veniva effettuata direttamente in fattura. Il sistema ci dava la possibilità di rateizzare ma noi eravamo liberi di scegliere le modalità di rateizzazione. se un cliente voleva cambiare contralto venivano proposte offerte più vantaggiose per fidelizzare il cliente. Tali offerte erano prestabilite da Beta e noi assieme

al cliente valutavamo quale offerta applicare in base alle esigenze espresse dal cliente, per quanto riguarda Delta svolgeva sempre mansioni tecnico, commerciale ed amministrativo; le modalità di reclamo erano le medesime di Beta, anche per ciò che riguarda il tetto massimo, dopo aver fatto un'identificazione del cliente, potevamo disattivare o riattivare una sim a seguito di problemi tecnici. In questi casi avevamo un supporto con dei punti di riferimento. Il reset della sim non era previsto da *trouble shooting*, lo effettuavamo solo a seguito di altri tentativi, di reset si effettua tramite un programma che si chiama OCA e si inseriva il numero seriale della sim e si premeva un bottone, ed aspettare che si generassero dei codici con cui effettuare la riattivazione. La riattivazione poteva essere fatta anche in caso di smarrimento. Andava effettuata la segnalazione al negozio e il cliente acquistava una nuova sim sulla quale scrivevamo il codice della nuova sim; se il cliente voleva cambiare contratto c'era la possibilità di proporre nuove offerte con le stesse modalità di Beta. Potevamo cambiar piano tariffario e non solo aggiungere pacchetti".

Dal materiale probatorio, dunque, risulta, che la ricorrente non ha svolto mansioni rientranti nella V categoria, in quanto priva di una preparazione altamente specialistica addetta a funzioni di coordinamento e controllo degli altri lavoratori né attività di elevata tecnicità.

Diversamente, è emerso che la ricorrente non si è occupata solo di fornire informazioni commerciali alla clientela, come è previsto per l'addetto al call center, ma ha sostanzialmente provveduto alla risoluzione di problemi sia di erronea fatturazione del gestore telefonico, sia tecnici, inerenti alla linea telefonica e alla rete Internet.

La ricorrente, pertanto, ha svolto un'attività connotata da una certa autonomia, ossia ha fornito un proprio contributo nella scelta delle soluzioni da adottare nell'assistenza tecnica, commerciale ed amministrativa.

S., come suesposto, ad esempio proponeva la soluzione più adeguata sulla base non solo delle esigenze del cliente, ma anche dell'esperienza e conoscenza acquisite negli anni relative in particolare ai servizi, prodotti e tecnologie. Inoltre, poteva esaminare i reclami decidendo se accoglierli o meno, anche eventualmente disponendo rimborsi, o ancora applicare procedure di "fidelizzazione" del cliente o vendita rateizzata di prodotti.

È evidente che la ricorrente ha svolto mansioni ulteriori rispetto alla categoria in cui era inquadrata, corrispondenti sostanzialmente a quelle ricomprese nel IV livello del CCNL applicato, e nel quale, dunque, la stessa va correttamente collocata.

Ugualmente va rigettata l'eccezione di prescrizione in ragione del mutato quadro normativo operato dalla legge 92/2012 che ha ridotto l'area della cd. stabilità reale ed alla luce dei principi espressi dalla Corte di Cassazione n. 26246/2022 che ha escluso che la prescrizione dei diritti del lavoratore possa decorrere in costanza di rapporto di lavoro.

Le spese del giudizio seguono la soccombenza e si liquidano come da dispositivo.

P.Q.M.

Il Tribunale, definitivamente pronunciando, così decide:

accoglie il ricorso e per l'effetto dichiara il diritto della ricorrente all'inquadramento nel IV livello dal 15 marzo 2011 al 28 febbraio 2020;

condanna la resistente al pagamento delle differenze retributive tra quanto dovuto per effetto del superiore inquadramento;

Condanna la resistente al pagamento delle spese del giudizio liquidate oltre accessori con attribuzione.

Le spese del giudizio seguono la soccombenza e si liquidano come da dispositivo.