N. R.G. 5982 / 2018

Tribunale Ordinario di Milano

Sezione Lavoro

ORDINANZA EX ART. 1 comma 49 L. 92/12

Il Giudice Dr.ssa Eleonora De Carlo

letti gli atti e i documenti della causa iscritta al n. 5982 /2018 RGL pendente tra

e

sentiti i procuratori delle parti, sciogliendo la riserva assunta, così provvede;

proponeva ricorso ai sensi dell'art. 1 comma 48 della legge n. 92/2012, avverso l'impugnato licenziamento, chiedendo l'accoglimento delle seguenti conclusioni: "*previa, per quanto occorra, la dichiarazione dell'illegittimità e/o invalidità della contestazione del 30 settembre 2016 che ha dato luogo la lettera di contestazione del 30 settembre 2016 che ha dato luogo al provvedimento disciplinare di 2 giorni di sospensione in data 24 ottobre 2016, della lettera di contestazione del 4 novembre 2016 che ha dato luogo al provvedimento disciplinare di 4 ore di multa in data 28 novembre 2016, della lettera di contestazione del 8 novembre 2016 che ha dato luogo al provvedimento disciplinare di 3 giorni di sospensione in data 28 novembre 2016, della lettera di contestazione del 8 febbraio 2018 che ha dato luogo al provvedimento disciplinare di 1 giorno di sospensione in data 6 marzo 2018:*

1. accertare e dichiarare la nullità e/o l'illegittimità e comunque l'inefficacia del licenziamento datato 4 aprile 2018 e per l'effetto:

2. condannare la convenuta a reintegrare il ricorrente nelle precedenti mansioni o in altre equivalenti e a corrispondergli il risarcimento del danno commisurato alle retribuzioni perse dalla data del licenziamento sino a quella dell'effettiva reintegra al tallone mensile di E 2.376,64, ai sensi dell'art. 18, comma 1° e 4° Statuto dei Lavoratori;

3. in via subordinata sul punto 2: dichiarare risolto il rapporto di lavoro intercorso

Firmato Da: DE MARTINO GIUSEPPINA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5163a83125844b9d11d752
Firmato Da: DE CARLO ELEONORA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA

tra il ricorrente e la convenuta, con effetto dalla data del 4 aprile 2018 e condannare la convenuta a corrispondere al ricorrente l'importo complessivo di € 57.039,36, a titolo di indennità ex art. 18, comma 5° Statuto dei Lavoratori, nella misura massima prevista, prendendo come riferimento la retribuzione globale di fatto al tallone mensile di € 2.376,64 o ad altra somma ritenuta di giustizia;

4. in di ulteriore subordine sul punto 2, 3: dichiarare risolto il rapporto di lavoro intercorso tra il ricorrente e la convenuta, con effetto dalla data del 4 aprile 2018 e condannare la convenuta a corrispondere al ricorrente l'importo complessivo di € 28.519,68, a titolo di indennità ex art. 18, comma 6° Statuto dei Lavoratori, nella misura massima prevista, prendendo come riferimento la retribuzione globale di fatto al tallone mensile di E 2.376,64 o ad altra somma ritenuta di giustizia.

Il tutto con rivalutazione e interessi dalle singole scadenze al saldo"; con vittoria di spese.

S.p.A. si costituiva in giudizio mediante il deposito di articolata memoria difensiva, con la quale contestava gli assunti avversari, domandando il rigetto del ricorso; con vittoria di spese.

Espletato con esito negativo il tentativo di conciliazione, assunta la prova per testimoni, all'udienza scorsa i procuratori discutevano la causa e concludevano come in atti.

Premesso quanto sopra con riguardo alle domande delle parti, il ricorso deve essere accolto per i seguenti motivi.

veniva licenziato per giusta causa dalla datrice di lavoro S.p.A., che contestava al dipendente quanto segue: "in data 16 marzo 2018, il Responsabile del punto vendita, sig. , sito in Milano, Viale Famagosta, n. 16, ove lei opera con mansione di ausiliario alla vendita, concludeva le verifiche della segnalazione in merito al seguente episodio:

in data 15 febbraio 2018, Lei operava presso il punto vendita di Milano, Viale Famagosta, n. 16 dalle ore 07.30 alle ore 14.05 (...).

Alle ore 8.55 circa del giorno in questione, la Responsabile Casse, signora veniva raggiunta presso il box informazioni da un signore anziano, Cliente abituale del punto vendita, visibilmente irritato e furioso.

Il cliente chiedeva di poter parlare urgentemente con un Responsabile, in quanto l'addetto presente nella corsia latticini che il cliente stesso identificava, indicando Lei con la mano, gli aveva risposto sgarbatamente alla sua richiesta di essere aiutato a prelevare

Firmato Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5163a83125844b9d11d752
Firmato Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 65192dd518e46bc94b172fbdd7e3c80d

una cassa d'acqua posta in alto sullo scaffale delle acque minerali, dicendo: "io non salgo sulle scale e non ci penso proprio a prenderle l'acqua, si cerchi una scala e vada su Lei". *La sig.ra compresa la vicenda raccontata dal Cliente chiamava il Responsabile del punto vendita, sig. che in pochi minuti raggiungeva il punto accoglienza e ascoltava dal cliente, ancora irritato, l'accaduto sopra esposto. Il cliente, ancora su tutte le furie riferiva, inoltre, al sig. che già in un'altra occasione aveva da lei subito un'analoga risposta ma che la volta precedente, seppur basito dal suo comportamento, aveva evitato di lamentarsi in quanto immediatamente assistito da un altro dipendente.*

Sebbene il sig. tentasse di tranquillizzare il cliente scusandosi per il suo comportamento, quest'ultimo non ha voluto sentir alcuna ragione, commentando che i clienti come lui pur preferendoci ad altri supermercati, vengono trattati a pesci in faccia da persone come lei ed aggiungendo che, pur essendo nostro cliente da 30 anni, attendeva con ansia l'apertura della nuova [redacted] per non venire più presso il nostro market. Infine, il cliente rappresentava al sig. che la discussione con lei l'aveva mortificato come mai prima, in quanto persona anziana e con limitazioni fisiche anche se non evidenti.

Lei potrà controdedurre oralmente o per iscritto entro cinque giorni dal ricevimento della presente. (...)

Decorso tale termine provvederemo alla eventuale irrogazione della sanzione disciplinare nei termini di quanto disposto dal C.C.N.L. Aziende del Terziario Distribuzione e Servizi (ipotesi di accordo del 26/2/2011 modificato e sottoscritto definitivamente in data 6/4/2011) che trova temporanea applicazione presso la nostra società.

Citiamo ai fini della recidiva:

-la lettera di contestazione del 30.9.2016 che ha dato luogo al provvedimento disciplinare di due giorni di sospensione in data 24/10/2016;

-la lettera di contestazione del 4.11.2016 che ha dato luogo al provvedimento disciplinare di quattro ore di multa in data 28 11.2016;

-la lettera di contestazione dell'8.11.2016 che ha dato luogo al provvedimento disciplinare di tre giorni di sospensione in data 28/11/2016;

-la lettera di contestazione dell'8/2/2018 che ha dato luogo al provvedimento disciplinare di un giorno di sospensione in data 6/3/18" (doc. 1 fascicolo di parte ricorrente).

All'esito del procedimento disciplinare, rese in data 30/3/18, in forma orale, le giustificazioni del ricorrente ; S.p.A. intimava il licenziamento di

...GIUSEPPINA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5163a83125844b9d11d752

, con la missiva datata 4 aprile 2018. Nell'ambito di quest'ultima, la società dava atto di non poter accettare le giustificazioni del lavoratore, in quanto contrastanti con i fatti noti a S.p.A.: "*riteniamo i fatti a lei contestati di gravità tale da ledere irreparabilmente l'elemento fiduciario che sta alla base del rapporto di lavoro con lei intercorrente, le comunichiamo con la presente la risoluzione del rapporto di lavoro, ai sensi dell'art. 2119 c.c. e delle disposizioni del C.C.N.L. Aziende del Terziario Distribuzione e Servizi (ipotesi di accordo del 26/2/2011 modificato e sottoscritto definitivamente in data 6/4/2011) che trova temporanea applicazione presso la nostra società con decorrenza dalla data del 26 3 2018. Le competenze di fine rapporto saranno a sua disposizione non appena contabilizzate*" (documento 6 fascicolo di parte resistente).

Ebbene, il compendio probatorio in atti si compone delle dichiarazioni rese dai testimoni: infatti, alla luce di quanto contestato al ricorrente, si procedeva in corso di causa all'assunzione della prova orale. La rilevanza ai fini del decidere dell'esito della prova in questione impone la trascrizione nella presente ordinanza di quanto emerge dai verbali di udienza, dovendosi dare atto che, in quanto oggetto della presente causa, si procedeva all'assunzione della prova in questione, non solo con riguardo ai fatti che determinavano il licenziamento, ma anche con riguardo ai fatti oggetto delle precedenti sanzioni disciplinari richiamate dalla società ai fini della recidiva, nei limiti in cui tali risultava necessaria l'istruttoria orale.

In particolare, la prima testimone escussa, comune alle parti, così rispondeva le domande del giudice: "*Non parente. Non ho cause pendenti contro il ricorrente o la società resistente.*

Sono alle dipendenze d S.p.A. dal 1985, sono addetta al punto vendita di Milano viale Famagosta da sempre, io sono da circa 10 anni responsabile casse e servizi.

Ricordo di avere ricevuto la lamentela da un cliente, l'avevo visto nel supermercato in altre occasioni, un signore di circa mezza età, è arrivato da me arrabbiatissimo, lamentandosi che un collega non lo aveva aiutato nel tirare giù dell'acqua da uno scaffale in alto; all'inizio mi ha chiesto di parlare con il direttore, il cliente era troppo arrabbiato e mi ha indicato i , ho cercato di risolvere io la situazione ma il cliente era molto arrabbiato e voleva parlare con il direttore. Io gli ho detto dica pure a me e lui mi ha detto che il mio collega non lo aveva aiutato nel tirare giù l'acqua che era in alto nello scaffale, dicendo che non era compito suo e quindi di arrangiarsi, così mi ha detto il cliente. E quest'ultimo indicava il che era nella corsia poco oltre rispetto a dove mi trovavo. Quindi ho dovuto chiamare il direttore, , poiché non riuscivo più a

Firmato Da: DE MARTINO GIUSEPPINA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5163a83125844b9d11d752
Firmato Da: DE CARLO ELEONORA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 651926d518e46bc84b172fbdd7e3c80d

gestire la situazione. Quando è arrivato il direttore, io li ho lasciati soli allontanandomi, sentivo comunque il cliente che ripeteva al direttore le stesse cose dette a me. Non ricordo se il cliente abbia detto che non era la prima volta che i. / l si era rifiutato di aiutarlo o fosse stato sgarbato. Non ricordo che il cliente abbia riferito dell'invito del a prendere la scala e salirci su da solo. Il cliente ha detto che gli aveva detto di arrangiarsi, non ricordo che il cliente mi abbia detto che il si sia rifiutato di salire sulla scala. Non ricordo che il cliente abbia detto di essere stato trattato a pesci in faccia. Ricordo che il cliente ha detto più volte che non sarebbe più venuto nel nostro supermercato e che sarebbe andato alla [redacted]. Quel giorno c'era anche il collega i del medesimo reparto, non ricordo della presenza di clienti perché era mattino presto. Quando io ho visto l indicato dal cliente, vicino a l c'era il".

Veniva quindi sentito il testimone di parte ricorrente l, il quale dichiarava quanto segue: "*Non parente. Non ho cause pendenti contro il ricorrente o la società resistente.*

Non lavoro alle dipendenze di S.p.A.; non sono mai entrato nel di Viale Famagosta ma sono stato all'esterno di esso. Io e il ricorrente siamo amici e siamo entrambi affiliati alla stessa associazione politica. Io sono stato all'esterno del dopo il licenziamento del sig. per manifestare solidarietà". I procuratori delle parti davano atto di non avere domande da sottoporre al testimone con riferimento ai fatti di causa, che veniva così congedato.

Nella medesima udienza veniva, quindi, escusso il testimone , il quale affermava quanto segue:

"Non parente. Non ho cause pendenti contro il ricorrente o la società resistente.

Sono alle dipendenze d S.p.A. dal novembre 2015, addetto dal settembre 2016 al punto vendita di Viale Famagosta.

Ricordo bene il 15 2 18, erano circa le 9,00 del mattino, io ero nell'area di vendita ma un po' distante rispetto al luogo della discussione tra il cliente e il sig. , per cui, ignaro di quanto fosse accaduto, sono stato chiamato per interfono dalla capo cassiera signor a quale mi invitava a recarmi al box accoglienza e già dal tono ho capito che c'era un problema. Al box ho trovato la in situazione di imbarazzo e un signore dichiaratosi un po' anziano, a me non sembrava anzianissimo ma comunque un po' in là con gli anni, il quale era agitatissimo e arrabbiatissimo per una situazione appena verificatasi. Il cliente diceva di avere chiesto al signore che mi indicava nella

Firmato Da: DE MARTINO GIUSEPPINA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5163a83125844b9d11d752

persona del sig. [redacted] di aiutarlo a prendere una cassa di acqua dallo scaffale e che stava in alto e ha aggiunto di essere in là con gli anni e con qualche problema di salute per cui mi riferiva di avere chiesto al sig. [redacted] di aiutarlo a prendere una cassa di acqua dallo scaffale. Il cliente mi ha detto che il sig. [redacted] gli ha detto: "io non salgo sulle scale, si cerchi una scala e faccia da sé", il cliente era in affanno nel parlare tanto era agitato. Quindi, il cliente mi ha detto che già una volta il sig. [redacted] gli aveva risposto in modo simile ma che quella volta aveva lasciato correre perché un'altra persona lo aveva aiutato. Il cliente ha soggiunto: la gente viene qui a fare la spesa, non può essere trattata a pesci in faccia. Il cliente ha poi detto che non vedeva l'ora dell'apertura del prossimo supermercato Esselunga per non venire più da noi. Io ho cercato di tranquillizzare il cliente scusandomi oltremodo e offrendomi di prendere io l'acqua, ma il cliente ha detto che non era questo il punto, il problema era che un cliente non può essere trattato così. Quando il cliente mi ha indicato il sig. [redacted] qualche metro più avanti c'era un altro collega, Cosi Simone, e non ricordo di avere visto clienti. Il cliente predetto non mi ha detto che il sig. [redacted] avrebbe chiamato qualcun altro per prendere l'acqua.

Ricordo dell'episodio del 19.9.16, in cui il sig. [redacted] si è presentato al lavoro pur non essendo in turno, pur dovendo essere giorno di non lavoro. I turni di lavoro come sempre e anche in quella occasione vengono esposti la settimana prima. Non è vero che io abbia detto al sig. [redacted] che i turni non fossero disponibili per quella settimana, e non è vero che i turni non fossero in bacheca. Anche in quel periodo di settembre i turni sono stati regolarmente esposti come sempre e a disposizione dei lavoratori. Quel giorno io ero in ufficio e sentii il sig. [redacted] parlare ad alta voce, come suo solito, la sua voce veniva dalla sala ristoro. Io, sentita la voce del sig. [redacted] ho chiamato la [redacted], una responsabile di turno al box, per avere conferma che il sig. [redacted] non era di turno quel giorno. La [redacted] mi ha confermato che lui quel giorno non era in turno ma doveva essere di riposo. La [redacted] mi ha fatto quindi vedere nel mio ufficio che il sig. [redacted] non era in turno e io ho chiesto alla [redacted] di verificare prima di tutto che il ricorrente avesse indosso la divisa da lavoro, per scongiurare l'eventualità che il sig. [redacted] fosse lì solo per parlare coi colleghi. La [redacted] mi ha confermato che lui era in abiti da lavoro. Quindi io ho chiesto alla [redacted] di farmi la cortesia di andare dal sig. [redacted] mostrargli i turni già disponibili e invitarlo ad andare a casa. La [redacted] lo ha fatto raggiungendo il sig. [redacted] di cui, nonostante io avessi la porta socchiusa, ho sentito le urla. Il sig. [redacted] inveiva nei confronti della [redacted] cui diceva con toni molto accessi, che lei per lui non era nessuno in quanto pari livello e che lui rispondeva solo alla [redacted] quale

Firmato Da: DE MARTINO GIUSEPPINA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5163a83125844b9d11d752
Firmato Da: DE CARLO ELEONORA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 651926d518e46bc94b172fbdd7e3c80d

capo cassiera e suo superiore. Quando ho sentito queste voci e questo contrasto sono intervenuto di persona, rivolgendomi al sig. [redacted] chiedendogli di abbassare il tono della voce, senza peraltro alcun risultato e ricordandogli che quello era il suo giorno di non lavoro e di quindi andare a casa rispettando la turnazione. Il sig. [redacted] ha sostenuto che lui quel giorno invece dovesse lavorare perché lui non doveva fare la domenica successiva di lavoro, in quanto era già stata calendarizzata una sua domenica di servizio, seppur non prestata effettivamente. Il sig. [redacted] invocava il contenuto di un accordo sindacale che in realtà prevede un minimo di una domenica al mese, domeniche che, per motivi diversi, il sig. [redacted] non ha mai prestato di lavoro effettivo.

Mancava circa una mezz'ora all'inizio del turno, il sig. [redacted] non mi ha voluto ascoltare ed è andato su al box accoglienza dove i nostri lavoratori timbrano il cartellino, e ha timbrato il suo cartellino, io questa cosa l'ho saputa dopo perché io credevo che lui fosse salito su per andare via. Dopo avere timbrato, il sig. [redacted] si è messo a lavorare. Dopo mezz'ora ho saputo dalla [redacted] che io ho chiamato, che il sig. [redacted] stava lavorando e io sono salito allora nel supermercato e l'ho raggiunto. Io l'ho invitato a venire giù nel mio ufficio poiché il sig. [redacted] è solito alzare la voce e non volevo che ci fossero questioni davanti alla clientela. Lui si è rifiutato di seguirmi dicendomi che aspettava la [redacted], una rappresentante sindacale, che poco dopo sarebbe arrivata in servizio, con la quale avrebbe discusso. Io ho quindi avvisato di questa situazione il mio superiore e l'ufficio personale di [redacted] S.p.A., descrivendo la situazione. Ho avuto da loro indicazione di invitare di nuovo il sig. [redacted] ad andare a casa. Poi c'è stata la riunione nel mio ufficio presenti io, il sig. [redacted] e la [redacted], il sig. [redacted] ha prima detto che non sapeva i turni, nonostante questi siano ciclici, salvo il giorno di riposo che comunque è esposto prima, e poi ha detto che i turni non fossero disponibili nonostante anche la [redacted] abbia confermato che i turni erano invece disponibili, infine il sig. [redacted] si è appellato all'accordo sindacale sulla cui base secondo lui, lui non doveva rispettare il giorno di riposo che noi gli avevamo dato. Il suo problema era quindi che non voleva lavorare la domenica e quindi pretendeva di lavorare il 19 9 16 che era lunedì per essere libero la domenica. Voglio aggiungere che con il sig. [redacted] sia prima che dopo di questo episodio, ci sono stati problemi per il lavoro domenicale".

All'esito dell'assunzione dei tre testimoni predetti, la resistente chiedeva, come risulta dal verbale d'udienza, "*di produrre la dichiarazione rilasciata dal cliente menzionato nella contestazione disciplinare (sig. [redacted], da cui è derivato il licenziamento, unitamente a copia del suo documento di identità, con il relativo indirizzo di residenza e*

chiede la sua escussione quale testimone". Parte ricorrente si rimetteva sul punto alla decisione del Giudice e i procuratori delle parti insistevano comunque per la prosecuzione della prova per testimoni.

Il Giudice ammetteva l'integrazione della lista testi di parte resistente, stante la rilevanza, con acquisizione dei documenti di cui parte resistente chiedeva la produzione, disponendo, inoltre, procedersi ulteriormente con l'assunzione della prova per testimoni.

Alla successiva udienza, si presentava il testimone [redacted], il quale così rispondeva alle domande del giudice:

"*sono [redacted], nato in Albania il 21.3.1960 (...) Non parente. Non ho cause pendenti contro il ricorrente o la società resistente.*

Io lavoro in zona del supermercato [redacted] di Via Famagosta e circa una volta al mese vado a prendere lì l'acqua, ancora adesso ci vado, ma solo per l'acqua come ho detto.

Ricordo dell'episodio del 15 2 18, l'acqua che volevo io, stava in alto e lì di solito c'era infatti una scaletta per arrivarci, quel giorno la scaletta non c'era, quindi io andavo a cercarla nelle corsie, e alla terza corsia in cui guardavo senza trovare la scala, ho visto il ricorrente che stava lavorando; io l'ho salutato e lui si è girato. Io gli ho chiesto se poteva trovare una scala perché io dovevo prendere l'acqua e quindi lui mi ha risposto: "vai a trovarla e prendila", mi ha detto solo così senza dirmi dove fosse la scala. Mi ha detto "vai a trovare la scala e prendi l'acqua", queste sono state le sue parole. Non mi ha detto "Sali sulla scala", mi ha detto le parole che ho appena riferito.

Ribadisco che lui mi ha detto "vai a trovare la scala e prendi l'acqua". Mi ha detto solo così.

Io mi sono arrabbiato perché in una precedente occasione un collega del ricorrente mi aveva detto che io non potevo salire sulla scala, perché se mi facevo male era un problema per la società. Quindi quando ho sentito il ricorrente dirmi quella frase, mi sono arrabbiato e sono andato dal direttore. Io ho solo parlato con il direttore, un uomo; c'era una signora o ragazza al box e le ho detto "scusi mi può chiamare il direttore" e quindi lui è venuto giù ed è arrivato. In due parole avevo spiegato alla donna perché volevo parlare con il direttore. Non ricordo di avere detto che i clienti vengono trattati a pesci in faccia. Io al direttore ho raccontato cosa era successo e, poi, sono andato via perché dovevo lavorare. Non ricordo di aver detto al direttore che io sono una persona anziana con problemi di salute".

Veniva quindi sentito il testimone di parte ricorrente [redacted], il quale così dichiarava:

Firmato Da: DE MARTINO GIUSEPPINA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5163a8...
Firmato Da: DE CARLO ELEONORA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 651926d518e46bc9...

"Non parente. Non ho cause pendenti contro il ricorrente o la società resistente.

Ero alle dipendenze di [redacted] S.p.A., il rapporto di lavoro è cessato il 30 giugno 2018, è scaduto, infatti, il contratto di lavoro che avevo. All'epoca dei fatti di causa avevo appena iniziato a fare la mansione di caporeparto nel reparto latticini presso il [redacted] di Via Famagosta.

Io ero a tre -quattro metri dal luogo del dialogo tra il ricorrente e il cliente, eravamo nella prima corsia, quella dei latticini, all'inizio non ho fatto caso perché ero impegnato nel mio lavoro, non ricordo se in quel momento caricavo la merce o mettevo gli stopper promozionali. Ho notato la scena quando entrambi, il ricorrente e il cliente, hanno alzato la voce. Il cliente aveva chiesto qualcosa, dell'acqua o una scala, e il ricorrente non ha voluto prendergliela non so per quale motivo. Non ricordo la frase "io non salgo sulle scale e non ci penso proprio a prenderle l'acqua, si cerchi una scala e vada su lei", non mi pare di averla percepita. Tutti e due hanno alzato la voce, questa scena è durata poco per quello che ho visto, poiché il cliente andato al punto accoglienza. Io ho ripreso il mio lavoro e non sentivo cosa succedeva al punto accoglienza".

Veniva, quindi, escussa la testimone di parte resistente [redacted], la quale così rispondeva alle domande del giudice:

"Non parente. Non ho cause pendenti contro il ricorrente o la società resistente.

Sono alle dipendenze di [redacted] S.p.A. Nel settembre 2016, lavoravo nel punto vendita di Famagosta, ricordo dell'episodio del 19 9 16 [redacted] mi aveva chiamata perché quando il ricorrente è venuto a lavoro quel giorno, io avevo comunicato a [redacted] il direttore, che il ricorrente avrebbe dovuto essere di riposo quel giorno. [redacted] mi ha convocata perché gli portassi gli orari per fare una verifica della situazione e in effetti abbiamo visto che, quel giorno, il ricorrente doveva essere di riposo. Il direttore mi ha chiesto di avvisare il ricorrente che lui quel giorno era di riposo e, quindi, di andare a casa. Io sono andata dal sig [redacted] dicendogli che lui non doveva lavorare perché era di riposo e lui in quel momento mi ha risposto che da me non prendeva ordini perché io non ero nessuno. Io ho stesso inquadramento del ricorrente. Il ricorrente ha detto quella frase con tono alterato e quindi il direttore, essendo nell'altra stanza, ha sentito il dibattito ed è uscito, ci ha raggiunto ed è intervenuto lui, dicendo di abbassare i toni e che non era un comportamento da tenere, il direttore si riferiva al sig [redacted] E poi il direttore ha invitato il ricorrente a presentarsi nell'ufficio del direttore stesso per parlare. Io sono salita nel mio ufficio. E il ricorrente ha richiesto che fosse presente anche la sindacalista con lui, la signora [redacted] Il ricorrente è, poi, tornato su nel punto vendita, dove anche io stavo

lavorando. Lui si è messo a lavorare , io l'ho visto nel reparto surgelati. Io ho quindi fatto una ulteriore segnalazione al direttore del fatto che lui stesse effettivamente lavorando e quindi il direttore è venuto su nel punto vendita e hanno parlato tra di loro. Io non ho sentito questo dialogo. Il ricorrente ha poi lavorato fino a quando l'ho visto io, al momento del termine del mio turno di lavoro, che è diverso dal suo; il ricorrente mi ha anche detto quel giorno, oltre alla frase che ho già detto: "io comunque oggi lavoro perché domenica non devo lavorare". Anche per quella settimana, come sempre, i turni di lavoro erano stati affissi la settimana prima.

Io svolgo anche attività di supporto alla responsabile casse, quando lei è assente; all'epoca di quest'episodio la responsabile casse era la [redacted] che quel giorno era assente".

Dato atto di quanto sopra e osservato, in diritto, che l'art. 5 della l. n. 604 del 1966 pone inderogabilmente a carico del datore di lavoro l'onere di provare la sussistenza della giusta causa, deve sottolinearsi che le deposizioni dei testimoni sui fatti del 15.2.18 non vertono esattamente sulle medesime circostanze di fatto, dato che consente di superare il parziale contrasto tra le varie dichiarazioni assunte sul punto. Infatti, l'unico testimone a diretta conoscenza delle parole pronunciate da [redacted] al cliente del punto vendita e l'unico osservatore di quanto compiuto da [redacted] in tale frangente il 15 febbraio 2018, è il testimone [redacted] ossia il cliente stesso del supermercato, in quanto destinatario di quanto proferito dal ricorrente e del comportamento di quest'ultimo.

Infatti, il testimone [redacted] pur in servizio al momento del verificarsi di quanto contestato al ricorrente, a pochi metri di distanza dal luogo in cui si svolgevano i fatti, ricordava di aver "*notato la scena quando entrambi, il ricorrente il cliente, hanno alzato la voce. Il cliente aveva chiesto qualcosa, dell'acqua o una scala, e il ricorrente non ha voluto prendergliela non so per quale motivo. Non ricordo la frase* "io non salgo sulle scale e non ci penso proprio a prenderle l'acqua, si cerchi una scala e vada su lei", *non mi pare di averla percepita. Tutti e due hanno alzato la voce, questa scena è durata poco per quello che ho visto, poiché il cliente andato al punto accoglienza (...)".* Quindi, tale testimone non ricordava e, quindi, non confermava la specifica frase contestata al ricorrente nella missiva del 16 marzo 2018.

Deve, quindi, sottolinearsi che la cronistoria di quanto emerge dalla lettera di contestazione disciplinare è astrattamente suddivisibile in tre momenti successivi tra loro: il primo è il dialogo tra [redacted] il secondo è il dialogo tra

Firmato Da: DE MARTINO GIUSEPPINA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5193...d11d752
Firmato Da: DE CARLO ELEONORA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 651926d518e46b...

il cliente [redacted] e la responsabile casse [redacted], il terzo è il dialogo tra il cliente [redacted] e il responsabile del punto vendita, [redacted] Ebbene, deve sottolinearsi che le ragioni sostanziali sulle cui basi [redacted] S.p.A. riteneva di intimare il licenziamento per giusta causa di [redacted], sono attinenti al comportamento tenuto da quest'ultimo nel primo dei tre momenti distinti appena delineati, i cui unici protagonisti sono solo il ricorrente stesso e il cliente [redacted] Diversamente, la determinazione della società di recedere dal rapporto di lavoro si è formata alla luce del secondo e del terzo momento di cui sopra, ossia di quanto appreso dalla società, quando il cliente [redacted], "*agitatissimo e arrabbiatissimo (...) in affanno nel parlare tanto era agitato*" come lo definisce il testimone [redacted] e "*arrabbiatissimo*" come lo descrive la testimone [redacted], decideva di dolersi della condotta del ricorrente.

Ebbene, muovendo dall'assunto per cui l'unico testimone diretto del comportamento e delle parole di [redacted] è il testimone [redacted], deve ritenersi che, nel caso di specie, difetti la giusta causa di licenziamento. Infatti, il testimone predetto si limitava in udienza a confermare parzialmente la frase attribuita al ricorrente nella contestazione disciplinare. Infatti, nell'ambito di quest'ultima, la società sosteneva che il ricorrente avesse detto *"io non salgo sulle scale e non ci penso proprio a prenderle l'acqua, si cerchi una scala e vada su Lei"*: invece, il testimone ha unicamente confermato la frase, ribadita più volte durante la sua escussione, "*vai a trovare la scala e prendi l'acqua*", espressione di minore gravità rispetto a quella contestata al lavoratore. Inoltre, il testimone in questione non ha confermato un altro profilo della contestazione disciplinare, ossia che, già in un'altra occasione, il ricorrente gli avrebbe analogamente risposto "*ma che la volta precedente, seppur basito dal suo comportamento, aveva evitato di lamentarsi in quanto immediatamente assistito da un altro dipendente*". Tale circostanza è priva di riscontro probatorio nelle parole del teste [redacted], in quanto quest'ultimo faceva solo riferimento ad una precedente occasione, in cui "*un collega del ricorrente mi aveva detto che io non potevo salire sulla scala, perché se mi facevo male era un problema per la società*". Risulta quindi non confermata, da parte dell'unico testimone diretto di tale circostanza, l'addebito da parte della società di un passato analogo comportamento da parte di [redacted] ai danni del medesimo cliente. Inoltre, il testimone [redacted] dichiarava di non ricordare di aver detto al direttore del supermercato di essere persona anziana con problemi di salute, dovendosi sottolineare, peraltro, che, al momento del fatto, il testimone [redacted] aveva solo 57 anni di età: risulta, così, privo di riscontro probatorio diretto anche il riferimento alle condizioni

Firmato Da: DE MARTINO GIUSEPPINA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5163a83125844b9d11d752

personali del cliente del supermercato, come menzionate nella lettera di contestazione disciplinare. Con riguardo, poi, all'attendibilità del testimone [redacted] deve osservarsi che lo stesso è del tutto estraneo rispetto alle parti in causa.

Ebbene, deve, quindi, sottolinearsi che le deposizioni dei testimoni [redacted] sono attinenti a due momenti successivi, seppur di poco, al verificarsi di quanto addebitato a [redacted] nella contestazione disciplinare. I due testimoni predetti, non presenti in corsia al momento del dialogo tra il ricorrente e il testimone [redacted] hanno potuto solo riferire dei due momenti temporalmente successivi, in cui il cliente del supermercato, [redacted] si rivolgeva, prima, alla responsabile casse [redacted], poi, al responsabile del punto vendita, per dolersi di quanto occorso, ma in uno stato di forte agitazione emotiva: è in tale contesto che il cliente [redacted] esponeva i fatti accaduti nel primo dei tre delineati momenti con termini espressamente smentiti dallo stesso cliente (come il fatto che i clienti venissero trattati a pesci in faccia e come la frase attribuita al ricorrente nella contestazione disciplinare), una volta che quest'ultimo è stato sentito come testimone, su richiesta della stessa società, ormai lontano dalla reazione a caldo avuta dal cliente [redacted] nell'immediatezza dei fatti, il 15 febbraio 2018.

Difettano, quindi, nel caso di specie, alla luce dell'accertamento dei fatti che precede, i presupposti di un licenziamento per giusta causa del ricorrente, non avendo la società resistente assolto all'onere della prova che sulla stessa gravava con riguardo ai fatti così come addebitati a [redacted] con la conseguente insussistenza degli stessi nei termini di cui alla lettera di contestazione disciplinare del 16 marzo 2018. Ne discende la necessità di applicazione della tutela di cui all'articolo 18, quarto comma, Statuto dei Lavoratori.

Si giunge peraltro alle medesime conclusioni anche considerando che, come anche argomentato in ricorso, la condotta tenuta da [redacted] nei limiti in cui la stessa è stata provata alla luce delle dichiarazioni del testimone [redacted] integra gli estremi dell'esecuzione con negligenza del lavoro affidato al ricorrente, risultando la frase proferita da quest'ultimo, nei limiti in cui è stata provata, rilevante disciplinarmente, perché posta in essere in violazione dell'obbligo del lavoratore di quella diligenza che deve richiedersi ad un ausiliario alla vendita, anche in termini di assistenza alla clientela. Sul punto, però, come osservato in ricorso, l'art. 225 del CCNL citato prevede, però, l'applicazione della sola sanzione conservativa della multa per l'ipotesi di esecuzione negligente del lavoro affidato al dipendente. Infatti, il quarto comma

Firmato Da: DE MARTINO GIUSEPPINA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5163a83125844b9d11d752
Firmato Da: DE CARLO ELEONORA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 65192bd518e46bc94b172fbdd7e3c80d

dell'articolo 18 citato sancisce che "*4. Il giudice, nelle ipotesi in cui accerta che non ricorrono gli estremi del giustificato motivo soggettivo o della giusta causa addotti dal datore di lavoro, per insussistenza del fatto contestato ovvero perché il fatto rientra tra le condotte punibili con una sanzione conservativa sulla base delle previsioni dei contratti collettivi ovvero dei codici disciplinari applicabili, annulla il licenziamento e condanna il datore di lavoro alla reintegrazione nel posto di lavoro di cui al primo comma e al pagamento di un'indennità risarcitoria commisurata all'ultima retribuzione globale di fatto dal giorno del licenziamento sino a quello dell'effettiva reintegrazione, dedotto quanto il lavoratore ha percepito, nel periodo di estromissione, per lo svolgimento di altre attività lavorative, nonché quanto avrebbe potuto percepire dedicandosi con diligenza alla ricerca di una nuova occupazione (...)*". Nel caso di specie, in definitiva, ricorrono entrambe le ipotesi del quarto comma in quanto non sussiste il fatto per come contestato al ricorrente, in difetto di piena prova dello stesso, e, allo stesso tempo, nei limiti in cui è stata raggiunta la prova, avrebbe, al più, potuto applicarsi la sanzione conservativa della multa.

In proposito, tenuto conto delle risultanze probatorie sopra analizzate, deve escludersi che la fattispecie oggetto di causa integri, nei limiti della prova raggiunta, la "*grave violazione degli obblighi di cui all'articolo 220, primo e secondo comma*" del C.C.N.L. citato, ossia gli obblighi "*di usare modi cortesi col pubblico e di tenere una condotta conforme ai civici doveri (...)*", difettando in ogni caso, nella condotta posta in essere da [redacted] nei limiti in cui è stata provata sulla base delle dichiarazioni del testimone [redacted], quella gravità richiesta della contrattazione collettiva.

La carenza di piena prova di quanto contestato al ricorrente assorbe, poi, ogni profilo attinente alla recidiva contestata al ricorrente in relazione a fatti anteriori oggetto di sanzioni disciplinari conservative: risultano, quindi, irrilevanti le risultanze istruttorie derivanti dall'assunzione della prova per testi anche su alcuni dei profili contestati al lavoratore nel biennio. In ogni caso, deve ritenersi che i precedenti disciplinari già applicati al ricorrente non potrebbero giustificare per un fatto sanzionabile con la sola multa, l'intimazione di un licenziamento per giusta causa.

Deve essere rigettato, poi, il ricorso della parte in cui si deduceva un preteso comportamento discriminatorio o ritorsivo asseritamente posto in essere dalla società in danno del ricorrente: il ricorso è sul punto generico e comunque la decisione basata sull'applicazione del quarto comma è, allo stato, assorbente della tutela di cui al primo

FIRMATO DA: MARTINO GIUSEPPINA Emesso da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5163a83125844b9d11d752

comma, a fronte dell'adozione della presente decisione anteriormente al decorso di un anno dal licenziamento.

Parte convenuta va condannata, quindi, a reintegrare immediatamente la parte ricorrente nel posto di lavoro; la società va altresì condannata a risarcire parte ricorrente del danno determinato in un'indennità risarcitoria (commisurata all'ultima retribuzione globale di fatto pari ad € 2.376,64, non contestata nell'ammontare) pari alle retribuzioni da corrispondere dalla data del licenziamento a quella di effettiva reintegrazione (posto che tra la data del licenziamento e la presente ordinanza non si superano le 12 mensilità), detratto eventuale *aliunde perceptum* che non risulta in atti, oltre interessi e rivalutazione monetaria nonché a versare i contributi di legge per il medesimo periodo.

In quanto soccombente, parte convenuta deve essere condannata al pagamento delle spese di lite in favore di parte ricorrente, liquidate nella misura complessiva di euro 3.000,00 oltre spese generali e accessori di legge.

PQM

ANNULLA

il licenziamento intimato a parte ricorrente con lettera datata 4 aprile 2018;

ORDINA

a parte convenuta di reintegrare immediatamente parte ricorrente nel posto di lavoro;

CONDANNA

parte convenuta a risarcire parte ricorrente il danno determinato in un'indennità risarcitoria (commisurata all'ultima retribuzione globale di fatto pari ad € 2.376,64) pari alle retribuzioni da corrispondere dalla data del licenziamento a quella di effettiva reintegrazione, detratto eventuale *aliunde perceptum*, oltre interessi e rivalutazione monetaria, nonché a versare i contributi di legge per il medesimo periodo;

CONDANNA

parte convenuta al pagamento delle spese di lite in favore della parte ricorrente, che liquida in € 3.000,00 oltre spese generali 15% e accessori di legge.

Ordinanza esecutiva.

MANDA

la cancelleria per le comunicazioni alle parti costituite.

Milano, 24/12/2018

Il Giudice del Lavoro

Dott.ssa Eleonora De Carlo

Firmato Da: DE MARTINO GIUSEPPINA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 61466924aa5163a83125844b9d11d752
Firmato Da: DE CARLO ELEONORA Emesso Da: ARUBAPEC PER CA DI FIRMA QUALIFICATA Serial#: 651926d518e46bc94b172fbdd7e3c80d