

N. R.G. 3748/2016



REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
TRIBUNALE ORDINARIO di BOLOGNA
SEZIONE LAVORO

Il Tribunale, nella persona del Giudice dott. Carlo Sorgi
 ha pronunciato la seguente

SENTENZA NON DEFINITIVA

nella causa civile di I Grado iscritta al n. r.g. **3748/2016** promossa da:

_____, con il patrocinio dell'
 _____, elettivamente domiciliato in
 _____, presso il difensore:

ATTORE

contro

_____, con il patrocinio dell'
 _____, elettivamente domiciliato

e dell'

CONVENUTO

Avente ad oggetto: Risarcimento danni da dequalificazione e mobbing

SVOLGIMENTO E MOTIVI

Con ricorso depositato davanti al Giudice del lavoro di Bologna conveniva in giudizio la società _____, chiedendo venisse accertato il mobbing subito chiedendo un risarcimento per danni biologici (€ 47.249,00) ed ulteriori danni da demansionamento (€ 33.129,00). Dichiarava di lavorare dal 2010 per la società convenuta e di essere tornata nel novembre 2013 nel punto vendita di _____

dopo un periodo di circa diciotto mesi (giugno 2012) passato in altro punto vendita presso il _____ del capoluogo felsineo. Assumeva di aver subito da quel momento un demansionamento rispetto all'attività svolta presso il _____ e di aver contestualmente subito del mobbing, in particolare da parte della regional manager della società _____, mai impedito dall'area manager _____ dalla store manager di via _____.

_____, situazione protratta sino all'instaurazione del ricorso, che le avevano determinato problematiche psichiatriche per le quali agiva in giudizio con la richiesta di danni di natura patrimoniale e non patrimoniale.

Si costituiva in giudizio la società _____, contestando integralmente le ragioni di parte ricorrente, ritenendo insussistente sia il demansionamento che il presunto mobbing a carico della ricorrente, chiedendo il rigetto del ricorso.



Dopo una fase istruttoria la causa appariva matura ed all'esito della discussione il giudice leggeva sentenza non definitiva e contestuale ordinanza ammissiva di CTU medica.

Ritiene il giudice che il ricorso possa essere parzialmente accolto con riferimento all'ipotesi di mobbing subito dalla parte ricorrente mentre non possa essere accolta la richiesta di parallelo demansionamento determinante danno alla professionalità, per il quale si agisce con richiesta di danno patrimoniale.

Sotto il profilo della legittimazione passiva, osserva il giudice che il riferimento all' come parte processuale indicato dalla società convenuta non appare condivisibile perché la scelta operata dalla ricorrente si è basata sul presupposto di un profilo di responsabilità datoriale che, se accertato, determinerebbe in ogni caso l'Istituto assicurativo ad agire in regresso nei confronti della che peraltro non ha neppure chiesto integrarsi il contraddittorio.

Preliminarmente occorre chiarire che il mobbing è una fattispecie complessa che si caratterizza per una serie di comportamenti posti in essere da uno o più soggetti (mobber o mobbers) ai danni di un soggetto per un apprezzabile lasso di tempo e con l'intenzione di escludere la vittima dal contesto lavorativo nel quale si realizzano tali comportamenti. Il demansionamento può essere ricompreso tra le varie condotte con le quali si realizza il mobbing (non l'unica per le caratteristiche descritte in precedenza) e la peculiarità di questa fattispecie è che dalla stessa possono derivare sia danni patrimoniali, consistenti in perdite di professionalità che sono quantificabili come perdite economiche, che danno non patrimoniali, sotto il profilo del diritto alla dignità professionale, da considerare per altro in termini unitari a tutte le altre manifestazioni di questa tipologia di danni per arrivare ad una voce unitaria di danno non patrimoniale, come richiesto dalla Corte di Cassazione con le famose e non superate sentenze delle sezioni unite del 2008 (sentenze dell'11.11.2008 nn. 26972 – 26975). Nel caso in esame, affrontando subito la questione, con il passaggio dalla sede di lavoro

sicuramente la ricorrente ha perso alcune prerogative, come la cassa, le chiavi del negozio, la funzione di collaboratrice con la store manager di

(per altro date le dimensioni della struttura non era prevista la figura di assistente della Store manager come in) ma si deve considerare che il punto vendita di via è una struttura ben più complessa (circa dieci addetti al posto dei quattro) e quindi non è paragonabile l'attività presso i due punti vendita. Una cosa è parlare del comportamento tenuto nei confronti della ricorrente dal novembre 2013 in via altra è paragonare le sue mansioni rispetto al punto vendita precedente poiché sono realtà molto diverse tra loro. Questo per quanto riguarda l'ipotesi di demansionamento che, come anticipato, non incide sull'altro e ben più complesso tema del mobbing.

Sotto questo secondo profilo devono essere presi in considerazione i rapporti essenzialmente tra la ricorrente e la regional manager indicata in ricorso come vera e propria mobber della .

Una serie di episodi vengono descritti con particolari nei quali la sua figura professionale risulta vessata nell'arco temporale dal trasferimento in via fino alla presentazione del ricorso, a cominciare dal trasferimento stesso che viene vissuto in chiave punitiva e con l'intento da parte della società di sottoporre la ricorrente



ad un maggiore controllo disciplinare. Il primo episodio di rilievo è del gennaio 2014 quando la ricorrente riceveva un rimprovero dalla [redacted] che la apostrofava con la frase :*" sei un peso per l'azienda, non c'è qualità nel tuo lavoro finchè ci sarò io ti posso assicurare che non crescerai mai, anzi inizia a guardarti intorno e a cercare altro"* frase nella sostanza confermata dalla teste [redacted]. In seguito in data 20 marzo 2014 durante una riunione la [redacted] rimprovera di nuovo aspramente la [redacted] e dopo aver provocato il suo pianto diceva la frase :*" guarda puoi piangere fino a disidratarti che non mi interessa niente"*, frase confermata in istruttoria dalla teste [redacted] e nella sostanza non smentita dalla parte convenuta che ha cercato di banalizzarla. In giugno 2014 la ricorrente si vedeva concedere una settimana di ferie rispetto alle due richieste in agosto e in un primo tempo accordate ed il mese successivo si vedeva revocare anche l'unica settimana concessa di ferie. Questo comportava il primo intervento dei legali della ricorrente con una diffida 26\7\2014 e la missiva determinava il ripristino della settimana di ferie concessa in giugno. Per altro il 7\8\2014 la ricorrente veniva di nuovo affrontata dalla [redacted] che faceva riferimento all'intervento degli avvocati e questa asserita violenta aggressione verbale comportava un malessere tanto acuto da determinare la ex collega [redacted] a portarla al pronto soccorso dell'ospedale [redacted] ove le veniva diagnosticato uno stato ansioso reattivo dopo discussione sul posto di lavoro. Iniziava un periodo di malattia e contestualmente si verificava la seconda diffida in data 8\8\2014 da parte dei legali della ricorrente. Nonostante la patologia la ricorrente manifestava impegno nella sua attività di venditrice (infatti non le veniva concesso di fare cassa e solo nel febbraio 2017, dopo il ricorso, la ricorrente veniva autorizzata a fare cassa) tanto da meritare il terzo posto tra le venditrici [redacted] nel marzo 2015 con conseguente premio di produttività. Permaneva lo stato di ansia e prostrazione determinato anche dalle indicazioni che venivano fornite dalla [redacted] nell'ambiente di lavoro e che tendevano in particolare ad isolare la [redacted] dalle colleghe (la regional manager parlava alle colleghe di banco che doveva isolare le mele marce secondo le indicazioni del ricorso). Nel febbraio 2016 la collega [redacted] riferiva alla ricorrente, che si era recata ai servizi, che secondo la regional manager, che l'aveva redarguita per non aver preteso dalla [redacted] l'autorizzazione, doveva chiedere il permesso anche per avere le chiavi dei servizi. L'ultimo episodio narrato in ricorso si riferisce al maggio 2016 quando la [redacted] ordinava alla ricorrente, per il tramite di una collega, non avendo rapporti diretti con la stessa, di temperare delle matite per il trucco ritenendola inoperosa.

La [redacted] sentita dal giudice ha smentito qualsiasi atteggiamento negativo nei confronti della ricorrente arrivando, per altro, a riconoscere :*" lo ho avuto dei momenti di confronto con la ricorrente, ma non di scontro... Da diverso tempo non ho più rapporti diretti con la ricorrente perché non c'è possibilità di dialogo."*

Come spesso capita in situazioni analoghe (nelle quali molta parte dei testimoni è rappresentata da colleghi di lavoro che ancora svolgono la loro attività nel contesto nel quale si sarebbero svolto i fatti) la ricostruzione dei rapporti tra la ricorrente e la [redacted] vede due versioni dei fatti molto differenti tra loro. Infatti un gruppo di testi, [redacted] area manager (*" Che io sappia la [redacted] non parla con [redacted] ti, ma mi sembra che sia normale, il riferimento è con il store manager o con me se sono presente in negozio"*) , [redacted] store manager di via [redacted] fino al 2016 (*" I*



confronti in azienda ci sono tutti i giorni. Non ricordo la frase "puoi piangere fino a disidratarti, a me non interessa niente". Io ricordo confronti tutti i giorni") e le colleghe , (". La ricorrente ha sempre avuto un carattere particolare, anche io e le altre colleghe abbiamo avuto problemi perché lei è polemica e non mi risultano contrasti con qualcuno... Ricordo una riunione nel 2014 eravamo presenti tutte e si parlava di un test la ricorrente diceva che non aveva avuto tempo adeguato per l'esame e non ricordo risposte nei suoi confronti. Non ricordo in particolare se la ricorrente ebbe una crisi di pianto per la tensione") (" Non ho mai notato momenti di tensione nell'ambito lavorativo tra la ricorrente ed altri non ho mai notato momenti di tensione in particolare con la che è la regional manager che vedevo spesso anche due o tre volte a settimana. Per me era tutto normale. Ricordo che un giorno la ricorrente non stava bene e mi ha chiesto di andare in bagno ed io l'ho riferito alla lei si è sincerata che non ci fossero problemi") e (" Non ho ricordi particolari rispetto al clima nel lavoro non mi ricordo conflitti. L'area manager passava abbastanza spesso... Non ricordo contrasti tra la e la Ho visto la ricorrente piangere per sue questioni personale ma francamente non per il lavoro") ritengono inesistenti i problemi tra la ricorrente e la regional manager e un altro gruppo di testi , tutte colleghe o ex colleghe ,

("Ricordo delle risposte con tono autoritario a delle reazioni della ricorrente in un contesto assembleare, ma mai offese alla singola persona... L può capitare che dia ordini anche per interposta persona anche se non ho ricordi specifici sulle matite da temperare. In effetti la R.M. (Regional Manager) non si rivolgeva direttamente alla ricorrente, ma sempre per interposta persona, a volta anche io, non so perché.... Io avevo frequenti contatti anche via sms con la ricorrente, mi capitava di esprimerle solidarietà quando lei come le altre riceveva rimproveri. Non ho ricordi precisi circa l'espressione "mele marce") ("Io ho sentito dire dalla oltre che da e da di tendere ad isolare la ricorrente e di non prendere le difese della stessa. Ricordo bene un episodio, ero in magazzino, c'era la e una mia collega in bagno e è salita la ricorrente la e ha chiesto conto di quanti prodotti avesse venduto. La ricorrente le rispose "sette, otto circa". A quel punto ha avuto dei toni durissimi con la ricorrente dicendole "cosa vuol dire circa, sei un'incompetente, pensi di essere chissà chi ma non sei nessuno, finché ci sarò tu non farai mai niente e anzi te ne devi andare". Questo è soltanto uno degli episodi ai quali ho assistito, il clima era in generale teso e nei confronti della , particolarmente. Ho visto spesso la ricorrente piangere ma non reagire, magari confrontarsi senza risposta... ") ("Ricordo la riunione il 20 marzo 2014 serale, la ricorrente aveva evidenziato una difficoltà nei tempi di risposta al test di formazione sottoposto alle dipendenti e ricordo un atteggiamento di attacco dalla , che le diceva che era un suo problema di formazione e non di tempistica. È intervenuta sempre , dicendo che la ricorrente concentrava su di sé l'attenzione e questo era un elemento di disturbo del gruppo. Ricordo la frase "puoi piangere fino a disidratarti, a me non importa" perché la stava piangendo. La disse che il gruppo di vendita era come un branco che doveva respingere le mele marce. Nessuno ha reagito, neppure la store manager...") (" l'ambiente era tranquillo tra colleghe il problema era quando veniva la

che era regional manager e veniva quasi tutte le settimane e si creava una tensione particolare era assertiva e voleva che facessimo tutte quello che voleva lei, la non interveniva per difenderci. Ho portato in pronto soccorso la ricorrente perché l'avevo vista disperata e in lacrime e mi ha detto che era aggredita verbalmente dalla _____ ed in particolare le urlava in faccia facendola piangere.. diceva alle altre colleghe di stare alla larga dalla ricorrente ") (" avevo buoni rapporti con la ricorrente e con lei i rapporti erano difficili con tutte veniva sempre detto dall'area manager di non aver rapporti con lei. Per me se non vai a genio al capo c'è poco da fare. Il capo era l'area manager ") confermano sostanzialmente la tesi della ricorrente.

In un caso del genere posto che il dato quantitativo non aiuta si devono trovare altri elementi per ritenere maggiormente attendibile una tesi rispetto all'altra.

_____ regional manager e aveva circa 140 punti vendita sotto il suo controllo, per sua stessa ammissione, eppure settimanalmente, a volte due o tre volte a settimana, si recava in via _____. Ammesso che si tratti di un punto vendita di una certa rilevanza l'interesse per via _____ appare particolare. Eppure il punto vendita andava bene, ha avuto il premio nel 2015 come miglior punto vendita e la ricorrente si è classificata terza come venditrice ricevendo anche lei un premio. È difficile conciliare questo premio con l'affermazione :*" in numerose occasioni la ricorrente non garantiva una adeguata assistenza alla clientela, perché "impegnata" a chiacchierare o in altre attività"* (pag. 16 comparsa costituzione n.64) o ancora :*" Assai di frequente, in sala vendita, la signora _____ deve essere ripresa dalle altre colleghe o dall'Area Manager perché, nonostante la presenza di clienti, invece di seguire l'attività di vendita, chiacchiera o si dedica alla lettura dei planning"* (pag. 19 punto 77). Inoltre secondo parte convenuta il trasferimento da _____ a _____ era dipeso dai contrasti con la store manager _____ ma niente viene provato al riguardo così come asserite sanzioni disciplinari nei confronti della ricorrente , mai provate neppure sotto forma di mere contestazioni, questo anche nonostante le sollecitazioni del giudice a depositare documentazione a riguardo e con una contraddizione che si ricava dalla stessa memoria di costituzione della società convenuta dove si legge :*" in ben 7 anni di lavoro, la stessa non è neppure stata destinataria di alcun provvedimento disciplinare"* (pag. 33). Per altro osserva il giudice che _____ era stata indicata come teste dalla ricorrente (che nel corso dell'istruttoria ha preferito prioritariamente scegliere altri testimoni ritenuti più significativi per la ricostruzione degli accadimenti) ma non dalla parte convenuta per cui le ragioni del passaggio da _____ a _____ sulla base di contrasti sono mere asserzioni della società convenuta non provate. Per altro la stessa parte convenuta dichiara nel proprio atto di costituzione relativamente al trasferimento in termini di spiegazione :*" la decisione di farla rientrare presso il punto vendita di _____ , dove avrebbe riportato alla Store Manager, signora _____ che godeva di una maggiore anzianità ed esperienza e avrebbe potuto "gestire" meglio la risorsa in questione"*.

La teste _____ riferisce l'episodio del bagno (secondo la ricorrente era stata ripresa aspramente per essere rimasta secondo le accuse troppo alla toilette) in termini a dir poco particolari : poiché la ricorrente era andata ai servizi lei aveva riferito alla



La situazione tra le parti si è mano a mano deteriorata con vari episodi (ferie rinviate, continue contestazioni) e neppure l'intervento dei legali della ricorrente è riuscito a ricondurre il rapporto nei binari del corretto rapporto di lavoro. La patologia della ricorrente, confermata dalla documentazione medica in atti, è la conseguenza logica della situazione che si è determinata. Da questo punto di vista ritiene il giudice che parte ricorrente abbia adeguatamente rispettato il proprio onere di allegazione, depositando insieme con la consulenza di parte una serie di certificati medici specifici sulla situazione all'esame del giudice. Chiaramente in termini di quantificazione occorrerà procedere ad una consulenza medica per accertare le conseguenze in termini di danno biologico derivanti dal comportamento al quale la ricorrente è stata sottoposta e questo approfondimento riguarderà la seconda fase del giudizio dopo questa sentenza, conseguentemente non definitiva.

In definitiva se è vero che dato il tempo trascorso gli episodi eclatanti che riconducono al concetto di mobbing, tutti per altro emblematici del fenomeno, sono pochi non possiamo non tener conto che tutto il rapporto si è svolto dal novembre 2013 in un clima di grande tensione per la ricorrente a causa dei controlli continui e delle critiche da parte della regional manager , che non si rivolge più direttamente alla ricorrente ma come ulteriore elemento di scarsa considerazione professionale ed umana, e questa situazione è caratteristica del mobbing. Come detto la strategia adottata dal soggetto mobbizzato in questo caso, almeno dal luglio 2014, è stata sicuramente oculata ed in linea con quelle che sono le indicazioni al riguardo della psicologia del lavoro, che consiglia di reagire a tali situazioni senza abbandonare il posto di lavoro, e questo ha determinato la possibilità per la ricorrente di rimanere ancora nello stesso punto vendita (per altro in considerazione del ruolo di regional manager della società) un semplice trasferimento sarebbe stato molto poco utile).

Sarà la consulenza medica a chiarire quelle che sono state le conseguenze del riconosciuto mobbing indicando e quantificando danni di natura biologica temporanei e permanenti e precisando il collegamento con la condizione lavorativa della ricorrente.

Spese alla sentenza definitiva

P.Q.M.

Decidendo non definitivamente

- 1) Accoglie parzialmente il ricorso e dichiara che dal novembre 2013 la ricorrente ha subito una condotta mobbizzante da parte del personale della società con la consapevolezza della società ;
- 2) Rinvia come da separata ordinanza per il conferimento di CTU per determinare le conseguenze della condotta descritta;
- 3) Rigetta per il resto il ricorso;
- 4) Spese alla sentenza definitiva.

Bologna il 27/03/2018

Il Giudice Unico
Carlo Sorgi