

Tribunale Ordinario di Milano

Sezione Lavoro

Udienza del 11/01/2017

N. 1054/2016

Repubblica Italiana

In nome del Popolo Italiano

Il Giudice di Milano

Dr. Antonio Lombardi quale giudice del lavoro ha pronunciato la seguente

Sentenza

nella causa promossa

da

con l'Avv.to ROSIELLO ANNALISA,
elettivamente domiciliato in VIA PODGORA 4 20144 MILANO;

RICORRENTE

contro

A - S.P.A. 00967720285, con
l'Avv.to BIGONI ALESSANDRO e con l'Avv.to MARESCA ARTURO (MRSRTR51H23H501Z)
VIA LUIGI FARAVELLI, 22 00195 ROMA, elettivamente domiciliato in VIA GUSTAVO
MODENA, 3 20129 MILANO;

RESISTENTE

OGGETTO: mansione e *jus variandi*.

All'udienza di discussione i procuratori delle parti concludevano come in atti.

FATTO E DIRITTO

Con ricorso al Tribunale di Milano, quale Giudice del Lavoro, depositato in data 02/02/2016 la ricorrente deduceva di essere stata assunta dalla resistente a decorrere dal 11/09/2000 a tempo indeterminato con inquadramento iniziale 7° livello CCNL di riferimento e svolgimento di mansioni di Analyst Programmer, svolgendo, tra il 2000 ed il 2008, le mansioni di analista funzionale e software tester, e tra il 2009 ed il 2010 le mansioni aggiuntive di analista service design, di aver ricoperto il ruolo di analista funzionale presso l'Ospedale svolgendo mansioni superiori, dal febbraio del 2011 al gennaio del 2013, avendo il ruolo di service desk manager a decorrere dal 04/04/2012, di essere stata esclusa dal progetto dal gennaio 2013 e di aver patito un periodo di inattività dal febbraio 2013 al novembre 2013, fatta eccezione per la proposta di assegnazione al ruolo di operatore assistente tributario di back office e front office nel giugno del 2013, con attività dequalificanti rispetto alla professionalità della stessa





ed al livello professionale, di essere stata assegnata nel novembre 2013 all'attività di riscossione tributi per conto del Comune di Milano, in qualità di operatore dell'Help Desk Tares, con mansioni inferiori e dequalificanti e, successivamente, di manutentore e gestore del servizio ticket sul sistema trouble ticketing presso la sede di Brescia, anch'esse dequalificanti, di aver subito un successivo periodo di inattività dall'agosto 2014 al maggio 2015, e di essere stata, da ultimo, adibita al ruolo di operatore di Help Desk di 2° livello presso il servizio DLITO-CSDM-Admin, non corrispondenti al livello posseduto, di aver subito ripercussioni alla sfera psicofisica. Deduceva il diritto al superiore inquadramento contrattuale (ed alle connesse differenze retributive) per le mansioni svolte nel periodo dal febbraio 2011 al gennaio 2013, con applicazione dell'8° livello CCNL di riferimento, l'accertamento della inattività e del demansionamento del febbraio 2013 alla data del deposito del ricorso, con conseguente diritto al risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale, nella misura indicata nelle conclusioni, con vittoria di spese di lite da distrarsi in favore del procuratore antistatario.

La domanda proposta da ' appare parzialmente fondata e, pertanto, meritevole di accoglimento in parte qua, per le ragioni di seguito enunciate.

Giova, preliminarmente, riportare integralmente le risultanze dell'istruttoria testimoniale esperita in corso di causa.

Teste

ADR: " se non ricordo male o conosciuto la ricorrente attorno ad ottobre o novembre del 2010 ed abbiamo lavorato assieme sino alla mia uscita che è stata al 30 aprile del 2012, ero dirigente della società resistente e lo sono stato fino alla data indicata, il febbraio del 2011 è la data di ingresso nel team del presidio del - entrata in sostituzione di una persona che svolgeva precedentemente il ruolo di Service Desk Manager, di nome ' " , che però non era dipendente ma era un consulente e lavorava per noi con quel ruolo, alla ricorrente stato assegnato lo stesso ruolo, aveva il ruolo di coordinare le attività del Service Desk, composto da alcune persone che rispondevano al telefono per le chiamate ed alcuni tecnici che intervenivano per la risoluzione delle chiamate, lei svolgeva il ruolo di coordinamento delle chiamate, di coordinamento degli interventi e di verifica del livello del servizio offerto, avevamo l'obbligo di monitorare trimestralmente il livello del servizio fornire un report al cliente che misurava le nostre prestazioni anche attraverso la fornitura di questo report, lei aveva il compito di monitorare l'andamento del chiamate, la risoluzione dei problemi, i tempi di risoluzione ed imbastire questo report che poi vedevamo insieme e fornivamo al cliente, il gruppo di lavoro era incardinato presso il ma non ricordo da quante persone si componesse, erano almeno due o tre che rispondevano al telefono e poi c'erano due o tre tecnici che intervenivano per la risoluzione di problematiche informatiche, il presidio si componeva anche di altri gruppi di lavoro che però non erano direttamente coordinati da lei, in questo periodo il ruolo era principalmente quello, nell'ambito del presidio poteva capitare anche di fare qualche altra attività che possono essere considerate come





attività occasionali ma le mansioni principali erano quelle da me descritte, in questo periodo non ricordo se abbia svolto attività di analista funzionale o software tester ma sicuramente erano esperienze che aveva fatto in precedenza, arrivava da esperienze di test ed analisi funzionali, quando sono uscito io le stava svolgendo ancora questa attività, poi io ho lasciato l'azienda e sono andati in un'altra azienda".

Teste "

ADR: " ho lavorato con la ricorrente in particolare in due periodi, nel 2010 in qualità di capo progetto ed in un secondo periodo cioè nel 2012 dove ha svolto l'attività prima di capo progetto e poi di responsabile tecnico di area dell'area Lombardia, includiamo anche il ' nel periodo 2012, mi riferisco in particolare alla gennaio del 2012, nel gennaio del 2012 mi viene chiesto di prendere in carico il progetto del in qualità di capo progetto, all'interno di questo progetto operava la ricorrente, il progetto prevedeva anche una componente di servizio per il quale era stato definito all'interno dell'allegato tecnico un gruppo di lavoro cosiddetto Service Desk, questo gruppo si occupa della ricezione delle richieste di assistenza e di intervento da parte degli utenti dell'azienda ospedaliera, di registrare queste richieste ed eventualmente, a seconda dell'area di competenza del problema, effettuare una distribuzione delle chiamate agli altri gruppi di lavoro, il SD secondo quella che è la prassi viene gestita da un coordinatore è il SD manager, la ricorrente svolgeva questo compito, in prima istanza il coordinatore deve operare la verifica di tutte le registrazioni effettuate da parte del SD siano fatte con la cura e la qualità necessaria a permettere gruppi di lavoro che effettivamente devono risolvere la problematica di farlo con la massima efficienza possibile, monitorando i tempi di risoluzione degli interventi eventualmente sollecitando i coordinatore delle altre aree apporre maggiore interesse sulle richieste di intervento che hanno una maggiore criticità oppure sono in fase di scadenza, gestisce quindi il gruppo di lavoro che al di Milano era composto da tre persone, tre o quattro persone a cui poi si aggiungeva anche la gestione dei tecnici, i tecnici sono cambiati nel tempo ma a memoria direi che erano tra i tre ed i quattro, per tecnici intendiamo esclusivamente le persone addette all'assistenza sui computer e sulle stampanti, questi non erano totalmente coordinati dalla ricorrente, essendo personale spiccatamente tecnico venivano anche gestiti dal coordinatore dell'area sistemistica, con il quale la ricorrente si relazionava per la gestione degli interventi, in questo periodo l'attività da me descritte veniva svolta dalla ricorrente in modo esclusivo e non ha svolto altre attività come l'analista funzionale o la software tester. Questo ruolo è stato svolto fino alla fine del 2012 quando la ricorrente è stata sostituita dalla signora C , il progetto i di Milano era un progetto in forte sofferenza sia dal punto di vista economico sia dal punto di vista della qualità del lavoro svolto. Per tutto il secondo semestre del 2011 erano continue e reiterate le comunicazioni da parte del direttore generale del pini all'amministratore delegato della nostra società in cui si denunciava la pessima qualità del lavoro svolto, questo fu alla base della sostituzione del Sig. responsabile tecnico di area ma anche capo progetto del e più in generale si rese necessario riorganizzare tutto il gruppo di lavoro. A marzo cambiò il responsabile della gestione





applicativa, uno dei gruppi cardine del progetto, sempre a marzo finì il mio interim come capo progetto e fu definito un nuovo capo progetto, il sig. [redacted] in quel periodo la ricorrente era ancora nel progetto. Fu anche il dr. [redacted] a chiedermi di sostituire non tanto la ricorrente quanto di identificare un SD manager con una più ampia esperienza date le criticità che perduravano sulla componente di servizio. Succede che verso la fine del 2012 le difficoltà nell'ambito del servizio di rapporti tra la ricorrente e gli altri coordinatori non si sono mitigate e nel contempo si era liberata la signora [redacted] che svolgeva analogo servizio presso un altro progetto in fase di conclusione pertanto si decise per l'avvicendamento delle due persone. La richiesta arriva dal capo progetto ma la decisione spetta a me, ovviamente con tutti i limiti del caso e delle disponibilità. Il compito del SD manager è come dicevo quello di monitorare in generale l'andamento del servizio effettuando le attività di sollecito per la conclusione delle problematiche quando queste sono in carico gli altri gruppi di lavoro per cui si interfaccia con gli altri coordinatori per chiedere la pronta risoluzione delle problematiche che loro hanno registrato nell'ambito delle loro attività, questo momento di interfacciamento era estremamente conflittuale. C'era una aggressività unilaterale affinché le problematiche venissero risolte il prima possibile senza tenere conto della oggettiva difficoltà in cui si trovavano gli altri gruppi di lavoro in quel momento, l'aggressività unilaterale era da parte della SD manager nei confronti degli altri gruppi di lavoro. Dopo la sostituzione della ricorrente non ho seguito l'ulteriore sviluppo del suo rapporto lavorativo, quello che so è che come si fa in questi casi ho rimesso alla direzione del personale, d'accordo con loro perché l'accordo è sempre preventivo il compito di trovare adeguata collocazione alla ricorrente, non so riferire direttamente su quale collocazione abbia avuto, so che e questo me lo disse direttamente lei stava facendo dei corsi di aggiornamento. Nel caso del [redacted] la figura di capo progetto e service Manager coincidono, ed il service manager era il responsabile di tutti i coordinatori delle aree sottostanti incluso quindi il SD Manager. All'epoca io avevo un livello di quadro ed il signor [redacted] che divenne il service manager del progetto era un settimo livello. [redacted]

[redacted] avevano entrambe il settimo livello. Nel periodo da me indicato la ricorrente ha partecipato a corsi di formazione e se non ricordo male acquisì nel 2012 la certificazione ITIL000”

Teste 1

ADR: “ non ho mai lavorato "gomito a gomito" con la ricorrente, ma abbiamo lavorato nello stesso gruppo del design però in due sottogruppi separati, questo mi pare sia avvenuto nel 2010, anzi prima nel 2009, preciso che sono entrata lavoro nel 2011 perché ero in maternità, dopo il rientro dalla maternità non ci siamo più incontrati perché lei non ricordo se lavorasse al [redacted] o al [redacted] per cui era fuori sede, è rientrata in sede ma non ricordo quando. Non ricordo se a febbraio del 2013 fossi al lavoro, mi pare di essere rientrata nell'aprile dello stesso anno, ero assente perché doveva andare a lavorare in trasferta su Roma in quel periodo, mi pare che ad Assago siamo stati nel maggio del 2013 cioè quando sono rientrata, ed è stato formato un gruppo perché dovevamo lavorare su una attività, mi pare dei comuni, il comune di Milano credo, e poi io sono





stata mandata verso settembre in una attività presso il cliente non ricordo esattamente il numero di persone ad Assago ma eravamo un gruppo, eravamo al terzo piano e dovevamo imparare o ricordare la programmazione PLSQL, per poter svolgere un'attività i cui contorni non sono poi stati chiariti, era un gruppo di formazione autogestita, c'erano persone più esperte che ci insegnavano, erano colleghi, non vorrei sbagliare ma mi pare che fossimo o sette o otto persone, io sono uscita da quel progetto per cui non so come sia andato a finire, mi sa che sono stata la prima ad andare via perché sono andata sul cliente in , non so il resto delle persone cosa abbia fatto”

Teste

ADR: “ nel 2011 c'erano molti dipendenti che si erano occupati di teste nell'ambito delle telecomunicazioni dell'azienda che avevamo acquisito nel 2008 che avevano difficoltà di allocazione, la ricorrente era una di queste, le persone erano su tutto il territorio nazionale, Napoli Roma e Milano, proprio nel 2011 c'è stato richiesto di cercare una allocazione per queste persone, la ricorrente è stata assegnata alla divisione sanità, il cui responsabile era il dottor della parte nord Italia, lui ha ritenuto di affidare alla ricorrente poiché era quella con meno competenze tecniche specifiche questa attività di SD manager all'interno dell'ospedale nel tempo il responsabile più volte mi aveva chiesto di poter assegnare la ricorrente a qualche altra divisione o a qualche altra attività, poiché diceva che non era contento di come operava, non ricordo benissimo ma credo ci fossero degli screzi sul rapporto suo con il cliente ed anche un po' con i colleghi, ad un certo punto credo che addirittura il cliente abbia chiesto di togliere la ricorrente e poiché si era liberata una risorsa di nome , questa ha sostituito la ricorrente nell'ambito del progetto pini e siamo all'inizio del 2013, questo. Come sempre succede mi sono impegnata per trovare un'altra allocazione per la signora, in quel tempo nell'azienda tributi che è una azienda del gruppo mi avevano chiesto di inviare persone formate sulla tecnologia SQL Oracle, perché c'era l'esigenza di utilizzare questa tecnologia in un progetto che avrebbero dovuto acquisire, per cui ho composto un gruppo di persone, abbiamo preso un docente ed abbiamo fatto questo corso e la signora, come altre persone, ha partecipato questa formazione, non ricordo benissimo ma mi pare che la signora sia uscita dal pini nel gennaio 2013 e che la formazione sia stata fatta ad aprile, in questi mesi la signora non ha fatto niente, fisicamente era in azienda dov'era la sua sede di lavoro, condivideva la stanza poiché noi abbiamo tutti i locali open space, e in questo periodo fino a che non si è trovata una allocazione non ha fatto nulla per l'azienda, in questi mesi io non ho mai sentito la signora, i dipendenti sono 8000 in azienda e può capitare che ci siano tre persone che al termine di un progetto debbano essere riallocate, ci sono delle persone che immediatamente sono riallocate perché sono molto ricercate perché hanno dei ruoli importanti o delle prestazioni particolarmente elevate, mentre con altre è molto più difficile. Ad aprile per un periodo di cui non ricordo la consistenza, forse per un mese o due hanno fatto questo corso di formazione questo è stato fatto ad Assago, dopodiché questo progetto non è stato acquisito ma la formazione era stata fatta, poi mi sembra che ho fatto un tentativo di allocazione per una richiesta della divisione finanza che cercava una figura professionale di quel genere, la ricorrente ha fatto un colloquio con un





dirigente di nome _____, durante il colloquio la signora ha chiesto molte informazioni sugli orari di lavoro, la sede, la distanza e quindi alla fine il dirigente ha capito che non era la persona adatta poiché gli era sembrato che ponesse troppi ostacoli, dopo questa mi sembra che abbia fatto un'attività all'interno della divisione tributi ma non ricordo il periodo, siamo sempre nel 2013, verso la fine del 2013 ricordo bene che sempre per tributi c'era stato chiesto di creare una task force mi sembra di una decina di persone per lavorare sul progetto _____ alla fine era venuta una dirigente dei tributi di Bologna che si chiama _____ mo e che faceva il capo progetto di questa task force, questa cosa andava fatta molto velocemente e ci sarebbe stato un periodo di formazione forse di una settimana o due settimane e il capo progetto aveva spiegato molto chiaramente che era fondamentale la presenza durante queste due settimane perché dopo queste due settimane di formazione ci sarebbe stata l'erogazione della prestazione, il progetto sarebbe durato poco forse un mese, la ricorrente era in questa task force ma durante il periodo di formazione si è ammalata qualche giorno e quindi non ha potuto partecipare al progetto, e qui siamo alla fine del 2013, non ricordo esattamente se tra un progetto o d'una attività di formazione e l'altra ci siano stati altri periodi in cui la ricorrente si è trovata in situazioni di inattività. Alla fine del 2013 poiché a Milano non ho trovato ulteriori possibilità mi era stata richiesta una figura come quella che aveva ricoperto la signora al pini nella sede di Brescia, sempre per la finanza, il direttore responsabile di questa attività si chiama _____, per noi non è strano che una persona di Milano va da lavorare Brescia, o a Bologna, sono trasferite giornaliere e quindi abbiamo assegnato la ricorrente presso questo progetto a Brescia. Ci sono state diverse difficoltà nel senso che la signora si lamentava del fatto che doveva prendere il treno, che c'erano dei ritardi del treno, che dopo doveva prendere un autobus per andare dalla stazione di Brescia alla sede di Brescia ed ha iniziato a essere non sempre ma spesso assente ed ovviamente responsabile _____ mi chiamava spesso per chiedermi se ero sicura che era la persona e che aveva la giusta motivazione per fare quest'attività, ovviamente noi del personale facendo questo lavoro cerchiamo di premere affinché le persone continuino a lavorare e a rendere la loro prestazione e quindi la situazione andata avanti ma sempre con tutte queste complicazioni, qualche volta lei veniva Milano anziché andare a Brescia e le abbiamo fatto anche delle contestazioni perché la sua sede di lavoro era Brescia e credo che questa cosa sia durato tutto il 2014 ma con una presenza di forse cinque giorni al mese, non ricordo se fosse per malattie o permessi ma il dirigente mi diceva che aveva bisogno di una persona che erogasse questa prestazione e quindi che era in grossa difficoltà e mi ha chiesto di interrompere e abbiamo sostituito la ricorrente con un'altra persona che è un quadro ed è attualmente nella sede di Brescia, di nome _____ a, nel frattempo non ricordo esattamente quando ma era mentre la signora era Brescia mi ha chiesto un incontro con il sindacalista provinciale che si chiamava _____ ed anche della RSU e facciamo questo incontro in sede di asso lombarda ed era presente anche il funzionario di asso lombarda che ci segue sempre che si chiama _____ figurati, la signora chiedeva di essere riportata ad Assago perché le trasferite a Brescia erano troppo faticose ed il treno era sempre in ritardo e diceva che non ce la faceva ad andare a Brescia, la nostra sede di Milano è





ad Assago, in questo incontro ho fatto presente che avevo fatto tutto il possibile per cercare delle allocazioni per la ricorrente ad Assago ma che non avevo delle possibilità da offrirle a meno che la signora non avesse accettato anche degli incarichi che lei riteneva demansionanti, anche il funzionario stesso in quella situazione aveva cercato di convincere la signora se io fossi riuscita a farla rientrare ad Assago avrebbe potuto nel frattempo lavorare in qualche altra mansione, pensavamo di poterla impiegare presso l'azienda tributi, durante quell'incontro aveva inteso che la signora avrebbe accettato una diversa allocazione rispetto a quella di SD manager. Quando però è tornata da Brescia io l'ho incontrata e le ho proposto di fare l'operatore in tributi e lei mi ha detto che non ci pensava minimamente, perché era un'attività che non voleva fare e riteneva demansionante, purtroppo sono rimasta un po' spiazzata e di nuovo mi sono data da fare per cercare delle allocazioni ad Assago, visto che non poteva essere Brescia e quindi non poteva essere neanche Torino e Bologna ed ho trovato nella divisione MO la possibilità di farle fare un'attività simile a quella che faceva al [redacted] su un sistema che si chiama [redacted] il dirigente responsabile di questa attività si chiama [redacted], la ricorrente ha iniziato quindi a dedicarsi a questa attività in seno a questo gruppo di lavoro ma l'attività presupponeva che lei fosse anche formata perché è vero che da un lato era simile a quello che aveva fatto ma c'erano delle cose diverse, io ho monitorato la situazione parlando con il responsabile il quale dopo veramente poco tempo mi raccontava che facevano delle giornate di formazione per la ricorrente per renderla produttive in quest'attività ma che poi spesso la ricorrente era assente e quindi dovevano ricominciare la formazione da capo, io ho cercato di dire a lui che poteva essere un periodo e che magari dopo sarebbe rientrata stabilmente ma questa storia professionale in questo gruppo è evoluta sempre in questo modo nel senso che c'era tre giorni, poi prendevo un permesso, poi c'era un giorno di malattia e questo dirigente mi inviava anche delle e-mail in cui mi faceva presente che nella settimana non c'era mai stato un giorno di presenza totale e quindi la richiesta è stata quella di sostituire la risorsa, siamo andati avanti non so quanti mesi forse fino al febbraio di quest'anno e da marzo abbiamo pensato che l'unica possibilità, non riuscendo a collocarla era quella di licenziarla, non era possibile fruire di una prestazione ed avremmo corso il rischio di lasciarla di nuovo un periodo senza impiego". A chiarimenti: "nella direzione del personale l'allocazione delle risorse è una delle attività più importanti anche perché noi agiamo cross su tutte le divisioni per cui se una persona che non trova collocazione in sanità o in una delle divisioni, vengono visione trasversale cerchiamo di allocarla ovunque ci sia una posizione compatibile, ci sono delle persone immediatamente allocabili ed altre risorse che storicamente hanno qualche difficoltà perché non hanno una professionalità pregiata o un comportamento aziendale consono, ad esempio per discontinuità della prestazione, può capitare in azienda che ci siano delle persone che rimangono anche qualche mese senza attività nonostante tutti gli sforzi che noi facciamo, non possiamo imporre le persone alle linee tecniche, ad esempio nel gruppo di SQL Oracle c'erano diverse persone provenienti dalla ex tester delle [redacted] e più o meno segrete sono al centro di fare un'attività diversa dalla propria specifica attività noi riusciamo a ad allocarla per qualche mese e appena capita l'occasione la rimettiamo fare quello per cui è più





motivata o preparata. Quel gruppo era formato da risorse tutte disallocate, una persona andata Brescia stabilmente, una è andata nella divisione finanza a Milano e le altre persone sono andate tutti a lavorare in tributi ed alcune di esse sono oggi di nuovo in altre divisioni, hanno fatto un periodo. Prima o dopo il corso di Oracle ma comunque sempre nel 2013, può darsi in quell'intervallo tra inizio 2013 ed il corso che si è tenuto in aprile, mi sembra abbia svolto un'attività in ricerca e d'evasione tributi insieme ad altre persone. Quella proposta di HD Manager di cui ho parlato era per [redacted]. Nell'incontro di cui ho riferito la signora ha espresso la volontà di tornare ad Assago. Per quanto riguarda il progetto [redacted] ha anche svolto l'attività tipica dello stesso.

L'attività proposta per ricerca e d'evasione tributi era l'attività di un operatore che si occupa di ricerca e d'evasione tributi in concreto, non sono un operatore di gestione tributi e neanche un tecnico quindi posso dare una visione molto superficiale nel senso che c'è una parte di back Office e analizzano le pratiche di ricerca e d'evasione tributi dei cittadini, abbiamo un'azienda intera che fa questo mestiere di 400 persone e ci sono laboratori che producono il software per questa gestione mentre la parte più operativa che lavora presso i comuni che si occupa di ricerca e d'evasione tributi, era un'attività di natura più amministrativa che informatica. Per quanto riguarda il periodo di [redacted]

Brescia è ovvio che lavorare in finanza o sanità o come l'ultima esperienza nella divisione MO con Geocall, comporta lo stesso genere di professionalità con delle specificità per i vari mercati, ma l'attività di HD manager era nella sua struttura essenziale uguale a Brescia e al [redacted], secondo me sì.

Ricordavo che il progetto di Brescia si fosse concluso oltre il mese di luglio del 2014, prendo visione del doc. 22, dopodiché credo che la signora abbia avuto tutto agosto di ferie e dopo ammetto di essere rimasta spiazzata perché dalla riunione che si era fatta in asso lombarda avevo capito che la signora avrebbe accettato di fare un'attività diversa presso la sede di Assago e che quindi avrei avuto un certo periodo di tempo in cui la signora faceva un'attività ed io mi sarei mosso per trovare altro, quando mi riferisco a quest'attività parlo di quella in tributi. In azienda di terzo livello non esiste nessuno, di quarto livello ci sono dei neodiplomati e neo assunti e quindi direi che in tributi lavorano persone di sesto e settimo livello, può capitare anche di quinto si sono dei neo assunti”.

Teste [redacted]

ADR: “conosco la ricorrente in quanto è collega da tanti anni per quanto riguarda i progetti aziendali non ho mai avuto modo di collaborare direttamente con la ricorrente per quanto riguarda la mia funzione di delegato sindacale ho avuto diverse occasioni di incontri. In qualità di delegato sindacale ho avuto modo di avere che fare con lei in relazione alle proposte di aggiornamento su alcune tematiche, come il contratto nazionale che periodicamente le venivano sottoposte, o in assemblee ristrette ed in assemblea per gli iscritti, questo nei primi anni, negli ultimi due anni, da quando la signora [redacted] ha avuto problemi nel suo ambito lavorativo sono stata interpellata per seguirla, per dare dei consigli e l'ho accompagnata a fare dei colloqui anche in [redacted] quello di cui sono a conoscenza diretta è relativo ai periodi di inattività che ho avuto modo di [redacted]





verificare, in ambito lavorativo non avendo avuto a che fare direttamente con lei non posso che riportare le cose che ha riportato anche lei, non sono testimone diretta. Per quanto riguarda i periodi di inattività sono stati dei periodi lunghi, in questi periodi la signora ha fatto più volte richiesta di essere allocata e messa su qualche progetto, quando mi è capitato di accompagnarla le proposte fatte dall'azienda erano limitati a poche possibilità, o riferite ad altre sedi o di minore responsabilità rispetto a quello che faceva prima da quanto mi è noto, se ricordo giusto ricordo un periodo dalla fine del 2013 fino al 2014, metà 2014 anche se non ricordo di preciso i mesi, avuto poi qualche ripresa verso la fine del 2014 ma poi degli altri periodi di inattività nel 2015, mi sembra che nell'ultimo periodo fosse al [redacted], ricordo di una proposta di lavoro in [redacted] e ricordo di Brescia, di questa attività a Brescia, lei si riservava di verificare sicuramente per tributi si era riservata di approfondire invece a Brescia è andata pur chiedendo che l'azienda le venisse incontro nella logistica perché era molto lontana, lo spostamento le richiedeva più di due ore per andare da casa in quella sede ed aveva chiesto una mediazione sul fatto di fermarsi a dormire ogni tanto piuttosto che viaggiare tutti giorni o magari non andare tutti giorni ogni tanto venire in sede, la prima soluzione era le trasferte pagate oppure rimborso dell'auto per andare in tempi più brevi rispetto i mezzi, mi ricordo che le risposte della società erano tutte negative, a Brescia andata avanti qualche mese con intervalli dovuti anche a malattia, qualche volta si recava in sede ad Assago, luogo da cui poteva lavorare, ad esempio quando aveva qualche visita medica. L'azienda è molto grossa, all'epoca eravamo più di 800 e nella sede di Milano siamo sempre stati oltre 1000, ritengo sulla base del fatto che la figura professionale della ricorrente è una figura utilizzata in tutti gli ambiti e in tutte le divisioni, è la figura tipica del consulente informatico che non ha necessità di avere un'esperienza specifica su un cliente o sul mercato che la stessa potesse essere allocata in altri gruppi indipendentemente dai progetti su quale aveva lavorato precedente. Mi sembra di averla accompagnata in assolombarda nel 2015 quando la ricorrente era ancora a Brescia tant'è che la dottoressa [redacted] disse "per quel poco che a Brescia c'è andata" per cui ritengo che fosse ancora a Brescia, dopo l'esperienza a Brescia è rientrata e per qualche mese ha lavorato nella mia stessa divisione di Managed Operations nell'ambito della gestione dei del software dei ticket, so che era in quel gruppo lì e mi sembra che dopo quel periodo non abbia più lavorato. Mi sembra che a Brescia fosse stata mandata per affiancare la persona che gestiva i service desk, il servizio o le persone. Nel periodo al [redacted] era responsabile di un servizio e rispondeva del funzionamento di questo servizio, quando è stata mandata a Brescia con l'intenzione di mettere in affiancamento questo responsabile del servizio quello che svolgeva mi risulta fossero degli incarichi di minore importanza poiché non si interfacciava col cliente, non aveva responsabilità di gestione di incidenti ma doveva verificare l'andamento ed il numero dei ticket, mi risulta che facesse questo lavoro di prima raccolta dati di quelle che sono le attività del help desk. Per quanto riguarda il periodo di inattività posso dire che questa cosa succede ed è ricorrente anche per altri lavoratori ma in genere non dura per periodi molto lunghi, quando finisce un progetto si può stare fermi qualche giorno o qualche settimana ma in genere non è interesse del responsabile tenere la persona ferma, le persone che ci





perché diventa oggetto di discussione con i clienti. Passati 5/6 mesi e non riuscendo a portare avanti lo scopo ricordo che scrissi una mail all'ufficio personale, dicendo che non stavamo riuscendo portare avanti l'obiettivo che ci eravamo dati e che quindi avrei riallocato l'attività su altre persone e chiedevo che la ricorrente venisse allocata su altre attività. Questa mia mail è di fine di luglio, in agosto ci sono state le ferie non è successo nulla di particolare e a metà settembre i ho cambiato azienda e ricordo che formalmente la ricorrente all'epoca ancora presente a Brescia. L'orario di lavoro nel nostro settore sempre flessibile, entro certi limiti ovviamente perché poiché il livello di servizio deve rispondere ma non c'è nessun problema se una persona arriva alle nove mezza e si ferma mezzo in più. Né le volte in cui era ad Assago non posso sapere che cosa facesse, non ho memoria di comunicazioni con me ma se avesse fatto comunicazioni relative al progetto lo avrebbe fatto con altre persone che riportano me”

Teste

ADR: “conosco la ricorrente di vista da parecchi anni poiché entrambi facevamo parte della divisione ma in realtà non abbiamo mai lavorato insieme, abbiamo lavorato sul medesimo progetto nel 2010 ma non avevo rapporti diretti con lei, sto parlando del progetto , per la divisione , dal 2011 in poi i rapporti con la ricorrente sono stati sostanzialmente limitati all'ambito della RSU, io sono stato rappresentante sindacale fino al 2015, sono stato testimone della sua sofferenza per la situazione in cui si trovava avuto solamente un racconto da parte sua senza esperienza diretta, mi raccontava di avere dei problemi lavorativi dovuti alla difficoltà di trovare una mansione che fosse di sua competenza ed in particolar modo ci sono stati alcuni periodi in cui proprio non avevo una mansione specifica per cui era in ambascce alla ricerca di un lavoro, non ho un ricordo preciso, ricordo che sono stati periodi di mesi e non ho neanche esperienza diretta sul confronto con l'azienda, quello che possono raccontare è sempre riportando le parole della ricorrente”

Teste

ADR: “conosco la ricorrente, l'anno scorso ad aprile è stato fatto un colloquio e le sono state proposte due opportunità lavorative nella mia direzione, una come supervisore di service desk e l'altra come sistemista del gruppo , la collega ha scelto di fare il sistemista, iniziato a lavorare nella mia struttura credo a luglio 2015 e si è occupata di configurare il tool di

, la collega stata circa sei mesi nei quali abbiamo cercato di formarla il più possibile ma la formazione avuto dei rallentamenti importanti viste le sue continue assenze per malattia e non solo, prendeva permessi ed anche ferie, faceva parte di un gruppo di altre quattro persone che si occupavano di mappare i nuovi clienti e di configurare tutte le regole di service level agreement per tutti i clienti della società, è ovvio che le avendo una formazione mai completata tutti gli effetti le attività di alto profilo non le venivano date ma le venivano date le attività per le quali lei aveva competenze, ad esempio creazione di nuove anagrafiche, creazione di gruppi, creazione di competent center e regole di assegnazione del ticket, questo è quello di cui si occupava. Molte volte però anche quest'attività non venivano portate a termine e le completavano i suoi colleghi e a volte





quando venivano completate da lei non venivano completate nel migliore dei modi, credo sia andato avanti non ricordo se a dicembre lo scorso anno gennaio di quest'anno, fino a quando l'azienda non l'ha allontanata”.

Così integralmente riportate le risultanze dell'istruttoria testimoniale esperita in corso di causa, procedendo alla disamina delle domande proposte da parte ricorrente, nell'ordine processuale e logico di proposizione, principiando dalla domanda di accertamento del diritto all'inquadramento sub 8a categoria CCNL di riferimento per il periodo da febbraio 2011, o per il diverso periodo accertato, si osserva quanto segue.

Deduce la _____ che, a far data dal febbraio del 2011, la stessa sarebbe stata assegnata al progetto _____ in qualità di SDM (Service Desk Manager) e che le attività svolte, come analiticamente dedotte ed illustrate, sarebbero riconducibili all'8° livello del CCNL applicabile, in luogo del 7° livello, di formale inquadramento della stessa.

La declaratoria del livello 8°, invocato dalla stessa, ricomprende i lavoratori che svolgono con carattere di continuità con un elevato grado di capacità gestionale, organizzativa e professionale funzioni organizzative articolate di rilevante importanza e responsabilità, ai fini dello sviluppo e dell'attuazione degli obiettivi dell'impresa, per attività di alta specializzazione, di coordinamento e gestione e/o ricerca e progettazione, in settori fondamentali dell'impresa, fornendo contributi qualificati per la definizione degli obiettivi dell'impresa. La categoria 7°, di formale inquadramento, ricomprende, viceversa, i lavoratori che siano preposti ad attività di coordinamento di servizi, uffici, enti produttivi, fondamentali dell'azienda o che svolgono attività di alta specializzazione ed importanza ai fini dello sviluppo e della realizzazione degli obiettivi aziendali, tra cui i lavoratori che, sulla base delle sole direttive generali, realizzano, nell'ambito del loro campo di attività, con la necessaria conoscenza dei settori correlati, studi di progettazione o di pianificazione operativa per il conseguimento degli obiettivi aziendali.

È emersa traccia, dalle risultanze dell'istruttoria, che le attività demandate alla _____ nel periodo di assegnazione all'appalto del _____, in qualità di SDM, fossero quelle di coordinamento del Service Desk, e delle relative chiamate ed interventi, nonché di verifica e monitoraggio del livello del servizio offerto, con compilazione di report trimestrali da inviare al cliente, coordinando un gruppo di lavoro composto da tre o quattro persone del servizio amministrativo e relazionandosi, per la risoluzione delle problematiche, con il personale del servizio tecnico, gestito direttamente dal coordinatore dell'area sistemistica.

Appare palese come le attività, come sinteticamente riassunte, risultino manifestamente esorbitanti rispetto all'8° livello richiesto, non articolandosi in funzioni organizzative di particolare complessità e di rilevante importanza e responsabilità, né perseguendo finalità di sviluppo ed attuazione degli obiettivi dell'impresa in settori fondamentali della stessa, nell'ambito di compiti contrassegnati da alta specializzazione, coordinamento e gestione e/o ricerca e progettazione. Ad ulteriore e sintomatica dimostrazione della esorbitanza dell'8° livello rispetto alla funzione di SDM





non può che farsi menzione della circostanza che tale livello si appuntasse, nell'ambito del Progetto _____, in capo a _____ Capo Progetto e, dunque, funzionalmente sovraordinato rispetto alla _____ e che, una volta dismesso il gruppo di lavoro facente capo alla _____ nel gennaio del 2013, il ruolo di SDM sia stato assunto da _____ in possesso di qualifica di 7° livello.

Occorre, pertanto, ai fini della valutazione della sussistenza di demansionamento, comportante dequalificazione professionale, per il periodo successivo al gennaio del 2013 e, quale ulteriore conseguenza, di danno patrimoniale e non patrimoniale risarcibile, far riferimento al 7° livello contrattuale, posseduto dalla _____

Sotto il profilo metodologico, da un lato, la valutazione dell'inadempimento datoriale, che si concreti nella mancata assegnazione di mansioni da svolgere o nell'assegnazione di mansioni non conformi al livello professionale acquisito, deve tenere conto della complessità dell'assetto aziendale, della peculiarità delle attività svolte e della natura specialistica delle stesse, nonché dell'onere di collaborazione del dipendente ai sensi degli artt. 1175 e 1375 c.c., sì da escludere inadempimento delle obbligazioni sottese al disposto dell'art. 2103 c.c. laddove emerga la profusione, da parte dell'impresa, di uno sforzo diligenziale mediamente esigibile in relazione all'insieme di circostanze del caso concreto. Sotto altro e concorrente profilo, deve rilevarsi come la dequalificazione professionale meritevole di tutela risarcitoria, promanazione di asserito demansionamento, presupponga l'effettivo svolgimento delle mansioni inferiori per un lasso di tempo sufficientemente congruo rilevando, viceversa, l'assegnazione a mansioni non corrispondenti alla qualificazione professionale al più quale giustificazione del rifiuto di adempimento, ai sensi dell'art. 1460 c.c..

Deduce la ricorrente che il periodo successivo alla fine di gennaio del 2013, posteriormente alla dislocazione del gruppo di lavoro dalla stessa condotto, in qualità di SDM, presso il (_____

sarebbe stato contrassegnato da totale inattività, sino al dicembre del 2013, nel corso del quale sarebbero state svolte attività residuali, e comunque non conformi al livello professionale posseduto, nell'ambito del gruppo di lavoro addetto all'Help Desk

Occorre, pertanto, verificare se, compatibilmente con la fisiologica tempistica occorrente per la riallocazione di una risorsa disallocata da un determinato progetto, tenuto conto della complessità dell'organizzazione aziendale (8 mila dipendenti circa in forze all'epoca dei fatti) e della natura dell'attività societaria (realizzazione e produzione di software e consulenze informatiche in larga prevalenza su progetti temporanei sviluppati direttamente presso i clienti), i periodi di forzosa inattività cui sia costretto il dipendente configurino violazione degli obblighi che si appuntano sul datore di lavoro, con particolare riferimento a quello di garanzia della continuità e del livello prestazionale, funzionale a preservare dignità personale e livello di professionalità del lavoratore.

Dalla fondamentale testimonianza del teste _____, direttore del personale della società resistente, emerge come, nel periodo intercorso tra la cessazione del progetto _____ (gennaio _____





2013) e la fine del mese di novembre dello stesso anno, la società si sia attivata per la riallocazione della [redacted] non prima del mese di aprile, non assegnandole medio tempore alcuna attività ma disponendo che la stessa frequentasse un corso di formazione ad Assago sulla tecnologia SQL Oracle, della durata di un mese e mezzo circa, in vista dell'assegnazione ad un progetto presso l' [redacted] mai decollato, tentando successivamente l'allocazione presso la [redacted] a, mediante organizzazione di un colloquio con il dirigente F [redacted] con esito non favorevole.

Pur tenendo conto della complessità della realtà aziendale e della natura dell'attività svolta, caratterizzata dalla assegnazione di dipendenti su progetti temporanei e conseguente fisiologica inattività degli stessi per alcuni giorni o settimane all'atto della disallocazione degli stessi (cfr. dichiarazioni del teste [redacted] non può che evidenziarsi come l'oggettiva consistenza del lasso temporale trascorso dall'ultimo impiego sino a quello successivo nel corso dell'anno 2013, e l'assenza totale di mansioni assegnate alla [redacted] in tale periodo, essendosi la stessa limitata a frequentare un corso di formazione ed a sostenere un unico colloquio configurino, al di là di ragionevoli dubbi, inadempimento del datore di lavoro dell'obbligo di conservazione di adeguato standard prestazionale, con connaturato impoverimento della capacità professionale o mancata acquisizione di ulteriori capacità in capo al lavoratore, quale conseguenza del periodo di pressochè totale inattività.

Laddove il datore di lavoro ritenga un lavoratore non in esubero, è dunque tenuto ad assicurare allo stesso, entro i ragionevoli limiti delle necessità di organizzazione del lavoro, continuità della prestazione lavorativa ed adeguatezza rispetto alla qualifica ed al livello di professionalità acquisito restando, in caso contrario, inadempiente rispetto alle obbligazioni su di sé gravanti.

Inadeguate, rispetto alla qualifica ricoperta ed al livello di professionalità acquisito dalla [redacted] appaiono le mansioni alla stessa assegnate (e svolte) nel mese di dicembre del 2013, nell'ambito della task force progetto [redacted] della [redacted] Pur risultando incontestato che la [redacted] non abbia partecipato alle due settimane di formazione, in quanto assente per malattia, emerge traccia della circostanza che la stessa abbia, per circa tre settimane, svolto i compiti indicati nella lettera di assegnazione e mansionario di cui al doc. 16 fascicolo parte ricorrente, sintetizzabili nella presa in carico delle mail relative al sistema informativo [redacted] e nella risposta alle richieste del contribuente con testi standard.

È evidente come lo svolgimento di tali attività importi un evidente scadimento della professionalità posseduta, avuto riguardo all'elevato livello di inquadramento ed all'importanza delle mansioni sino ad allora svolte, connotate da margini di discrezionalità e responsabilità di maggiore ampiezza, costituendo violazione del precetto di cui all'art. 2103 c.c., con le conseguenze di cui si dirà innanzi.

Non emergono, alla luce delle risultanze istruttorie, criticamente vagliate sulla base dei criteri e delle precisazioni innanzi sintetizzate, elementi sufficienti dai quali inferire la protrazione





delle condotte inadempienti da parte della società nel periodo successivo, a partire dalla cessazione del progetto Helps Desk ; sino alla data di deposito del ricorso introduttivo del presente giudizio.

Pacificamente, nel bimestre gennaio-febbraio 2014 la ricorrente è stata assente per malattia, di fatto impedendo, in tale periodo, ogni conato volto alla assegnazione della stessa ad uno specifico progetto. Al termine di questo periodo di assenza, la veniva assegnata all'ufficio di Brescia, quale collaboratrice della responsabile del servizio manutenzione basato sul sistema di ticket, in vista della creazione di un sistema aggiuntivo di misurazione dei livelli di servizio che la ricorrente avrebbe contribuito a creare ed a gestire (cfr. dichiarazioni del teste). Tale attività appare, dunque, in linea con quella svolta presso il sia pure non in qualità di unica responsabile del servizio SD ma in collaborazione con la responsabile del servizio manutenzione, , in ultima analisi, non difforme dal livello e dalla qualificazione professionale.

In questo periodo emergono, inoltre, i primi concreti segnali di oppositività ed assenza di collaborazione da parte della violativi dei precetti di diligenza e buona fede nell'esecuzione della prestazione lavorativa. Verosimilmente in considerazione della distanza tra il proprio luogo di residenza e la sede di assegnazione, la stessa inizia a rendere una collaborazione oggettivamente discontinua, alternando presenze presso la sede di Brescia, giorni di malattia e permesso, ed arbitrarie permanenze presso la sede di Milano tanto da indurre il a richiedere, dopo 5 o 6 mesi la disallocazione della risorsa per impossibilità di raggiungimento degli obiettivi assegnati.

La situazione di scarsa cooperazione e collaborazione della resistente si protrae nel periodo successivo, altresì caratterizzato da un elevato numero di assenze per malattia. La stessa rifiuta, ritenendolo demansionante, l'assegnazione ad un gruppo di operatori tributi e l'esperienza di Brescia impedisce alla società di pensare ad allocazioni della in sedi distanti quali Torino e Bologna. A seguito di ricerche di una posizione, viene individuata una attività comparabile a quella svolta nel progetto ma viene richiesta la sostituzione della ricorrente a causa delle numerose assenze registrate, anche durante l'attività di formazione. Segue altro periodo di inattività protrattosi sino al licenziamento della a causa della impossibilità di ricollocazione dello stesso. Non emerge, in tale periodo, ed alla luce delle circostanze sopra riassunte, analoga violazione degli obblighi gravanti sul datore di lavoro, trovando la mancata adeguata ricollocazione della concausa nell'atteggiamento di scarsa compliance rispetto alle direttive ed indicazioni aziendali, e nella oggettiva consistenza del numero di assenze per malattia registrandosi, viceversa, tentativi di allocazione della risorsa da parte della società.

Merita, sul punto, menzione la deposizione resa dal teste r il quale dichiarava che nell'aprile 2015 aveva sostenuto un colloquio con la all'esito del quale le erano state proposte due opportunità lavorative, una come supervisore di SD e l'altra come sistemista del gruppo , opzione prescelta dalla la quale, tuttavia, nel corso dei sei mesi successivi aveva totalizzato numerose assenze per malattia, permessi e ferie, così rendendo impossibile la formazione e la realizzazione degli obiettivi assegnatili.





La domanda di parte ricorrente appare, pertanto, accoglibile limitatamente al periodo febbraio 2013- dicembre 2013, lasso in cui si alternano una lunga ed ingiustificata inattività ed un breve periodo di demansionamento, mentre non può ritenersi fondata per il restante periodo di tempo.

Laddove si accerti, come nel caso di specie, la ricorrenza di un comportamento aziendale configurante dequalificazione professionale, il giudice, con apprezzamento di fatto incensurabile, può desumere l'esistenza del relativo danno, di natura patrimoniale e il cui onere di allegazione incombe sul lavoratore, determinandone anche l'entità in via equitativa, con processo logico - giuridico attinente alla formazione della prova, anche presuntiva, in base agli elementi di fatto relativi alla qualità e quantità della esperienza lavorativa pregressa, al tipo di professionalità colpita, alla durata del demansionamento, all'esito finale della dequalificazione e alle altre circostanze del caso concreto (Cass. civ., sez. lav., 19 settembre 2014, n. 19778). Applicando tali principi al caso di specie, emerge innegabilmente, sia pure con valutazione presuntiva, come, in considerazione della durata dell'inattività e della consistenza del demansionamento, sia conseguito in capo alla ' un evidente svilimento del bagaglio di professionalità, meritevole di tutela risarcitoria per equivalente ai sensi dell'art. 1226 c.c.

Congrui appaiono i parametri di liquidazione indicati da parte ricorrente, *id est* il 50% della retribuzione globale di fatto per il periodo di inattività totale, ed il 40% della stessa per il periodo di demansionamento, con il che, moltiplicando per 10 mesi la cifra di € 1.630,85 e per un mese la cifra di € 1.304,68 e sommando i due risultati, consegue un danno totale risarcibile nella misura di € 17.689,68 da maggiorarsi di interessi dalla data della pronuncia giudiziale al saldo effettivo che andrà, pertanto, riconosciuto alla

Non appare, viceversa, risarcibile il danno alla salute dedotto dalla ricorrente, dalla stessa quantificato nella misura del 36% (danno biologico) (cfr. doc. 25 fascicolo parte ricorrente), essendo lo stesso eziologicamente riferibile a tutto il periodo dalla ricorrente allegato come contrassegnato da condotte illecite, improntate al demansionamento ed alla marginalizzazione della propria figura, (a fronte dell'accertato inadempimento datoriale per un periodo grandemente inferiore a quello indicato) e non accompagnato da documentazione clinica diversa da quella di formazione anamnestica, comprovante una tale significativa alterazione della sfera fisiopsichica.

Per quanto sopra dedotto, illustrato ed argomentato il ricorso deve essere accolto nella misura innanzi indicata. L'accoglimento parziale delle domande di parte ricorrente induce a ravvisare i motivi per disporre la parziale compensazione delle spese di lite, nella misura di un mezzo, con condanna della resistente al pagamento, in favore della ricorrente, della restante metà delle spese, come da liquidazione analitica in dispositivo.

P.Q.M.

Accerta e dichiara l'avvenuta dequalificazione professionale di nel periodo febbraio 2013-dicembre 2013 e, per l'effetto, condanna . s.p.a. al





risarcimento del danno in favore della stessa, che liquida in € 17.689,68, oltre interessi dalla data della pronuncia al saldo effettivo;

rigetta per il resto la domanda;

compensa nella misura di un mezzo le spese di lite e, per l'effetto, condanna

_____ s.p.a. al pagamento, in favore di _____ della restante metà delle spese di lite, che liquida in € 189,75 per esborsi ed € 3.444,00 per compensi di avvocato, oltre accessori di legge, da distrarsi in favore del procuratore antistatario;

riserva la pubblicazione della sentenza nel termine di giorni 60.

Milano, 11/01/2017

Il Giudice
Dr. Antonio Lombardi

3: AFUBAPEEC S.P.A. NG CA 3 Serial#: 7c573bd4a65b14c63b305c3e7b1a0c97

ja: POSTECOM CA3 Serial#: 5b117 - Firmato Da:



