



REPUBBLICA ITALIANA
In nome del popolo italiano
LA CORTE DI APPELLO DI FIRENZE
Sezione lavoro

composta dai magistrati:

dr. Maria Lorena Papait
dr. Roberta Santoni Rugiu
dr. Nicoletta Taiti

Presidente rel.
Consigliera
Consigliera

nella causa iscritta al n. 304/2023 RG promossa da

TELECOM ITALIA SPA

Avv.ti [REDACTED]

appellante

contro

[REDACTED]
Avv. Daniele Bordigoni

appellato

avente ad oggetto: appello della sentenza del Tribunale di Grosseto – Sezione Lavoro n. 165/2022, pubblicata il 23.11.2022

all'**udienza del 26.3.2024** con lettura del dispositivo ha pronunciato la seguente

SENTENZA

Con la sentenza qui impugnata il giudice di primo grado, accogliendo il ricorso proposto da [REDACTED], ha dichiarato che lo stesso ha diritto di essere inquadrato nel 5° livello del CCNL Telecomunicazioni a far data dal 1.4.2011 e, per l'effetto, ha condannato Telecom Italia S.p.A. al pagamento al ricorrente delle differenze retributive derivanti dal superiore inquadramento maturate dal 1.4.2016 e quantificate alla data del 28.2.2021 in euro 9.343,44, oltre quelle successive maturate, oltre interessi e rivalutazione dai singoli ratei al saldo. Ha inoltre condannato la società datrice al pagamento delle spese processuali sostenute dal ricorrente liquidate in euro 5.077, oltre accessori.

Rigettate le eccezioni preliminari di genericità del ricorso e di prescrizione, nel merito ha ritenuto fondata la domanda di superiore inquadramento, dal 4° al 5° livello rivendicato, sulla base delle risultanze dell'istruttoria orale dalla quale era emerso:

-che i tecnici trasmissivi in forza all'unità di Follonica *“svolgono tutti le medesime mansioni, sebbene il ██████ sia l'unico inquadrato al 4° livello, mentre gli altri al 5°”*;

-che il ██████ *“dal 2007 presidia gli impianti e gli apparati relativi alla parte “alta” delle reti di trasmissione e cioè dei sistemi che garantiscono la linea a interi gruppi di utenti o di soggetti collettivi (città, enti, ospedali, aziende, etc.), occupandosi sia dell’installazione e del collaudo dei nuovi apparati (attività di delivery) che dell’attività di controllo e riparazione dei guasti (attività di assurance)”*;

-che *“l’attività dell’unità follonichese comportava anche la configurazione e riconfigurazione dei software dei vari apparati”* ;

-che vi era stato uno specifico percorso formativo che aveva coinvolto anche il ricorrente per apprendere i contenuti propri della mansione;

-che gli interventi del ricorrente, di natura tecnico-specialistica, si svolgevano nella c.d. fascia alta, solitamente in maniera individuale e comunque autonoma e gli stessi testi di parte resistente (██████, smentendo anche assunti della parte) avevano confermato le modalità d'intervento descritte nel ricorso, al servizio esclusivo dei clienti cd top (banche, ospedali, tribunali..), la sostanziale autonomia operativa del ██████ e che era comunque solo lui a decidere se il guasto richiedeva l'intervento di un supporto esterno

-che per contro l’attività presso l'utente finale ordinario (la singola famiglia) veniva svolta dai tecnici che si occupavano della c.d. fascia bassa, solitamente inquadrati nel 4° livello.

Il Tribunale, analizzate le declaratorie contrattuali del 4° e 5° livello e i profili rilevanti della contrattazione, ha evidenziato come i lavoratori del 5° livello svolgono *“compiti più specialistici”* e *“ad elevata technicalità”*, sono in possesso di capacità professionali e gestionali *“correlate ad elevate conoscenze specialistiche”*, nell’espletamento delle loro funzioni è loro richiesta *“adeguata autonomia e decisionalità nei limiti dei principi, norme e procedure valevoli nel campo di attività in cui operano”*, si occupano di interventi sia di attivazione che di assistenza tecnica, assicurando la copertura dell’intero processo dalla fornitura/realizzazione dell’impianto alla sua manutenzione.

Ha quindi ritenuto che tali caratteristiche fossero riscontrabili nel caso del ricorrente, dato che *“..l’attività da lui svolta da circa 15 anni possiede le relative caratteristiche proprie di tale superiore profilo. E' emerso infatti che il ricorrente svolge attività di assistenza su impianti di alta fascia presso clienti finali definiti “top” o “business”, presidiando l'intero processo, dalla installazione di un nuovi impianto (delivery) alla sua manutenzione (assurance). Si tratta di impianti trasmissivi che richiedono un livello di professionalità elevato. In proposito è emerso pacificamente che il numero dei lavoratori specializzati operanti nel territorio è limitato a 5 e tutti hanno la loro base presso l'unità di Follonica. Significativo che di tali 5 elementi, che in base all'istruttoria orale svolgono le medesime mansioni, solo il ricorrente continua a essere inquadrato al 4° livello, mentre gli altri posseggono tutti il 5°. Il ██████ non opera su utenze private attraverso semplici riparazioni, solitamente appannaggio di tecnici di rete*

inquadri in profili inferiori, bensì su stazioni radio base, su armadi stradali di derivazione, su impianti, anche in fibra ottica, che forniscono servizi di telecomunicazione integrata in favore di agglomerati urbani, enti, forze dell'ordine etc., quindi, per loro natura, necessariamente più complessi. Tra le attività demandate al [REDACTED] vi è la configurazione e la riconfigurazione dei software di tali impianti trasmissivi di alta fascia. E' emerso poi che egli svolge le attività in autonomia con margini di decisionalità propri nell'ambito delle procedure dettate. Il [REDACTED] opera infatti da solo potendo gestire le problematiche e le criticità impreviste, provvedendo in prima persona a richiedere l'intervento specialistico; il che presuppone, come chiarito dall'istruttoria, non solo autonomia decisionale, ma il pregresso svolgimento di attività, compiti e analisi che si siano rivelate insufficienti e al contempo necessarie per richiedere l'intervento esterno. In sostanza egli non si limita a operare nell'ambito di direttive ricevute e nel semplice rispetto delle indicazioni operare nell'ambito di direttive ricevute e nel semplice rispetto delle indicazioni di terzi”.

Il Tribunale ha quindi riconosciuto il livello superiore, recependo quanto alle differenze retributive i conteggi allegati al ricorso.

TELECOM ITALIA SPA ha appellato la sentenza chiedendone l'integrale riforma con rigetto delle domande del ricorrente, per tre ordini di motivi riguardanti il riconoscimento del 5° livello, il rigetto dell'eccezione di inammissibilità della domanda per mancata allegazione delle circostanze di fatto, le differenze retributive e la relativa prescrizione.

[REDACTED] ha chiesto la conferma della sentenza contestando i motivi di appello come platealmente infondati e inammissibili.

L'appello è manifestamente infondato, ove non anche inammissibile, dato che ripropone difese e contestazioni già respinte dal primo giudice, con motivazione non contrastata, e/o non tiene conto di risultanze istruttorie pacifiche.

Primo motivo

L'appellante denuncia l'”erronea valutazione delle circostanze di fatto dedotte nella pregressa fase del procedimento e delle risultanze istruttorie” per vari motivi, tutti infondati.

Sostiene in primo luogo che in base a quanto dichiarato dai testi [REDACTED], indotti dalla resistente, il ricorrente tramite il sistema WFM riceve tutte le informazioni necessarie per potere intervenire a risolvere un guasto, risultando così del tutto ridimensionato il suo ruolo di tecnico che agisce con ampia autonomia e potere decisionale.

In realtà, come evidenziato dal primo giudice, l'istruttoria ha dimostrato che il WFM è solo un sistema di segnalazione dei guasti, che individua il luogo di intervento e il tipo

di problematica, mentre è il tecnico chiamato ad intervenire che è responsabile della diagnosi del problema e della riparazione e che decide, in caso di necessità, una volta effettuate tutte le verifiche e i tentativi de caso, se chiedere un supporto esterno.

Gli stessi testi indicati dall'appellante sono peraltro chiari in proposito.

Per il teste ██████████: *“Sul Capitolo 11: Vero ADR: Il sistema WFM dà l'indicazione del guasto, dove esso è localizzato fornendo un'ipotetica diagnosi. Non dà un'indicazione su come operare. E' un messaggino telefonico.”*

Per il teste ██████████: *“Il sistema WFM fornisce sul telefono del tecnico una lista di interventi da gestire con l'indicazione del guasto, indicando al tecnico dove deve recarsi e fornendogli un'ipotetica diagnosi. Il tecnico deve verificare se tale ipotesi è corretta e capire come risolvere il guasto...“Sul cap. 13: Diciamo che il trasmissivo per esperienza e formazione deve essere in grado di risolvere - per la via più breve - la problematica sottopostigli; se può farlo d'iniziativa o se deve chiedere un supporto. Sul capitolo 14: Vero che... Diciamo che il tecnico deve essere in grado di risolvere il problema da solo ove possibile, coordinandosi laddove necessario con il proprio assistente. Preciso infatti che ogni 25 tecnici è previsto un assistente. Al di sopra di tali assistenti c'è la mia figura. ADR. L'assistente non si trova necessariamente in loco.”*

L'appellante sostiene poi che il ricorrente non lavora in squadra e quindi “ha dei margini di autogestione insiti nell'attività stessa che si trova a svolgere”, dovendo rivolgersi a figure superiori laddove non sia in grado di risolvere da solo il problema.

Ma lavorare da solo significa semmai dover avere una maggiore autonomia nella risoluzione dei guasti, in concreto poi l'istruttoria ha dimostrato che le mansioni del ricorrente comportavano una effettiva responsabilità nel dovere attendere alle riparazioni da solo per garantire la funzionalità degli impianti, verificando tutte le soluzioni possibili prima di richiedere, in caso di necessità, un supporto esterno.

Lo hanno confermato i testi ██████████, colleghi diretti del ricorrente che svolgono i suoi stessi compiti : *“Cap. 3: Vero. Siamo passati da Tim a Telecom conflueno in un reparto denominato “Trasmissione”, comprendente interventi inizialmente per noi nuovi e con l'uso di nuova strumentazione. A tal fine abbiamo seguito i corsi proposti dall'Azienda ADR. tutti noi assegnati al reparto di Follonica ci occupiamo sia della parte fissa che di quella mobile della telefonia e, a prescindere dal livello d'inquadramento, svolgiamo tutti la stessa attività. ADR. Solitamente interviene uno solo dei 5 addetti a Follonica, il quale lavora in autonomia. ADR. Non è in comunicazione con alcuno che gli dia indicazioni, sa quel che deve fare, effettua l'intervento e se la diagnosi cui perviene richiede un intervento specialistico è lui a deciderlo. Chi viene coinvolto dopo come supporto specialistico si aspetta quindi che il tecnico di Follonica abbia eseguito correttamente tutte le analisi per le quali è stato formato. ADR: Il supporto specialistico è costituito da un pool che non si trova sul territorio, nel nostro caso si trova o a Pisa o a Firenze..”*

L'appellante, ancora, sostiene che il ricorrente non svolge interventi in loco presso il domicilio del cliente, ma solo di collegamento della linea e di verifica del funzionamento intervenendo in caso di guasto per ripristinare il disservizio, come a

significare che si tratta di attività di “poco momento”; inoltre, che il ricorrente non ha svolto specifici percorsi formativi e che non sarebbe rilevante la tipologia del cliente presso il quale l’intervento deve essere eseguito.

Per contro è risultato dall’istruttoria, variamente da tutti i testi sentiti compresi quelli di parte resistente, che il ricorrente si occupa da molti anni anche dell’installazione e collaudo degli apparati utili alla trasmissione, che lo stesso ha seguito percorsi *ad hoc* organizzati dall’azienda per le specifiche mansioni, che gli interventi realizzati sono di un certo livello di professionalità, riservati ad un nucleo ristretto di tecnici specializzati composto da soli cinque lavoratori rispetto al totale di circa 30 persone dell’unità di Follonica, che tra le attività svolte rientra anche la configurazione e riconfigurazione dei software dei vari apparati, che i clienti destinatari dei suoi interventi sono costituiti principalmente da clienti c.d. top (banche, ospedali, polizia, enti locali, poste, tribunali ecc.), ovvero clienti rispetto ai quali sono necessari interventi più complessi e tempestivi rispetto a quelli rivolti ai cd clienti finali.

In conclusione, come il Tribunale, sulla base delle mansioni in concreto svolte si ritengono sussistenti i presupposti per il riconoscimento del 5° livello, al quale appartengono i lavoratori che *“..in possesso di capacità professionali e gestionali correlate ad elevate conoscenze specialistiche, svolgono funzioni per l’espletamento delle quali è richiesta adeguata autonomia e decisionalità nei limiti dei principi, norme e procedure vevoli nel campo di attività in cui operano. Tali funzioni sono esercitate attraverso il coordinamento e il controllo delle diverse risorse assegnate, ovvero mediante lo svolgimento di compiti specialistici ad elevata tecnicità”*.

Tra i profili professionali previsti rientra quello – qui del tutto pertinente - dello *“Specialista di attività tecniche integrate”* inteso come il *“lavoratore che, oltre a svolgere tutte le attività di “Addetto ad attività tecniche/Specialista di attività tecniche”, svolge con adeguata autonomia, anche con l’apporto di particolari e personali competenze e in corrispondenza a specifici percorsi formativi, l’intervento di attivazione e assistenza tecnica di servizi/prodotti presso il cliente finale assicurandone, con la necessaria competenza di ICT, la piena funzionalità (configurazione e riconfigurazione dei software)”*.

Risulta invece all’evidenza del tutto riduttivo il 4° livello, previsto per i lavoratori che *“in possesso di qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico-operative di adeguata complessità, ovvero svolgono attività amministrative, commerciali, tecniche. Tali attività richiedono capacità di valutazione ed elaborazione, nell’ambito di metodologie consolidate, di più elementi dell’attività di competenza e sono svolte con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo atteso e conseguite anche attraverso idonei percorsi formativi...”* (tra i profili previsti rientra quello di *“Specialista di interventi tecnici”*, attribuito come detto ai tecnici che operano al servizio degli utenti finali).

Secondo motivo

L'appellante ripropone l'eccezione preliminare di inammissibilità della domanda e mancata allegazione delle circostanze di fatto, che il giudice di primo grado ha respinto ritenendo sufficientemente dedotta la mansione del ricorrente rispetto al livello contrattuale rivendicato.

La decisione va confermata, considerato che nel ricorso di primo grado si trovano le declaratorie dei livelli di interesse, quello posseduto e quello preteso dal ricorrente, nonché le mansioni esercitate, diffusamente descritte nel corpo dell'atto e nei capitoli di prova sui quali è stata svolta l'istruttoria.

Terzo motivo

L'appellante ribadisce che la contestazione inerente ai conteggi, a differenza di quanto ritenuto dal giudice di primo grado, era stata specifica, dato che si denunciava che non era stato indicato il criterio di computo delle differenze retributive rivendicate, né erano state specificate le singole voci retributive considerate.

Insiste inoltre nell'eccezione di prescrizione ritenendo estinti i crediti per le differenze retributive maturate sino al 3.3.2021 (data di notifica del ricorso).

Le censure sono inammissibili, prima ancora che infondate, poiché non si confrontano minimamente con la motivazione sul punto della sentenza appellata, secondo cui :

- la contestazione dei conteggi era generica e di mero stile e *“ad ogni modo, i conteggi.. si profilano analitici e correttamente redatti dal momento che il ricorrente ha riportato la mera differenza numerica fra la retribuzione del 5° livello CCNL e la retribuzione percepita quale 4° livello, risultante dalle buste paga depositate in allegato al ricorso (doc. 1 ric.)”*

-la rivendicazione delle differenze economiche derivanti dall'inquadramento superiore, oggetto del ricorso depositato nel mese di febbraio 2021, viene fatta risalire dal ricorrente all'aprile 2016, nel rispetto dunque del termine di prescrizione quinquennale previsto dall'art.2948 c.c.

La sentenza di primo grado va pertanto confermata.

Le spese seguono la soccombenza anche nel secondo grado e si liquidano come da dispositivo ex DM 55/2014 e successive modifiche, tenuto conto del valore della causa e applicati parametri medi.

Deve darsi atto che a carico dell'appellante sussistono i presupposti processuali di cui all'art. 13, comma 1-quater, D.P.R. 30.5.2002 n. 115, introdotto dall'art. 1, comma 17, L. 24.12.2012 n. 228, per l'obbligo di versare un ulteriore importo a titolo di contributo unificato.

PQM

La Corte, definitivamente pronunciando,

-respinge l'appello, confermando la sentenza impugnata;

-condanna la parte appellante a rimborsare alla parte appellata le spese processuali del secondo grado di giudizio, che si liquidano in euro 6.946, oltre rimborso spese generali 15%, iva e cap;

-dichiara che a carico dell'appellante sussistono i presupposti processuali di cui all'art. 13, comma 1-quater, D.P.R. 30.5.2002 n. 115, introdotto dall'art. 1, comma 17, L. 24.12.2012 n. 228, per l'obbligo di versare un ulteriore importo a titolo di contributo unificato.

Firenze, 26.3.2024

La Presidente est.

dr. Maria Lorena Papait