

TI_GERICHTE 12.2019.64 vom 20. März 2020

TI Tribunale d'appello, 2020-03-20, IT

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ti_gerichte_12.2019.64

FR: TI_GERICHTE 12.2019.64 du 20 mars 2020

IT: TI_GERICHTE 12.2019.64 del 20 marzo 2020

Volltext

Incarto n.12.2019.64

Lugano

20 marzo 2020/fb

In nome della Repubblica e Cantone Ticino

La seconda Camera civile del Tribunale d'appello

composta dei giudici:

Fiscalini, presidente,

Bozzini e Stefani

vicecancelliere:

Bettelini

sedente per statuire nella causa - inc. n.SE.2018.18 della Pretura della giurisdizione di Mendrisio nord - promossa con petizione 18 aprile 2018 da

AO 1

contro

AP 1

con cui l'attrice ha chiesto la condanna della convenuta al pagamento di fr. 27'141.87 lordi, pari a fr. 25'672.96 netti, oltre interessi al 5% dal momento in cui i singoli crediti erano divenuti esigibili;

domanda avversata dalla convenuta, che ha postulato la reiezione della petizione, e che il Pretore con decisione 22 febbraio 2019 ha (parzialmente) accolto, condannando la convenuta al pagamento di fr. 25'672.96 netti oltre interessi al 5% dal 30 aprile 2017;

appellante la convenuta con appello 27 marzo 2019, con cui ha chiesto in via principale l'annullamento del querelato giudizio con rinvio dell'incarto al primo giudice per la continuazione della causa e in via subordinata la sua riforma nel senso di respingere integralmente la petizione o quanto meno di accoglierla limitatamente a fr. 21'670.- lordi, protestando spese e ripetibili di entrambe le sedi;

mentre l'attrice con risposta 13 maggio 2019 ha postulato la reiezione del gravame pure con protesta di spese e ripetibili;

letti ed esaminati gli atti e i documenti prodotti;

ritenuto

in fatto e in diritto:

1. AO 1 ha lavorato per AP 1 in qualità di ■segretaria■ dal 7 luglio 2015 al 30 aprile 2017, dapprima al 100% e successivamente all'■80%. Il suo contratto prevedeva, per un impiego settimanale di 40 ore (al 100%), una retribuzione mensile di fr. 2'000.- lordi per 12 mensilità.

2. Con petizione 18 aprile 2018 AO 1, al beneficio dell'■autorizzazione ad agire, ha convenuto in giudizio AP 1 innanzi alla Pretura della giurisdizione di Mendrisio nord, per ottenerne la condanna al pagamento di fr. 27'141.87 lordi, pari a fr. 25'672.96 netti, oltre interessi al 5% dal momento in cui i singoli crediti erano divenuti esigibili. Essa, in sintesi, ha sostenuto che la retribuzione da lei percepita era inferiore al minimo salariale previsto dal Contratto normale di lavoro per gli operatori dei call centers (CNLCC) e ha pertanto rivendicato le differenze salariali di sua spettanza, calcolate sulla base dei conteggi di cui ai doc. G, H e I (al lordo: fr. 64'272.52./ fr. 37'130.65; al netto: fr. 59'246.82 ./ fr. 33'573.86, cfr. doc. L).

La convenuta si è opposta alla petizione.

3. Esperita l'■istruttoria e effettuata l'■udienza conclusiva, il Pretore, con decisione 22 febbraio 2019, ha (parzialmente) accolto la petizione nel senso che ha condannato la convenuta al pagamento di fr. 25'672.96 netti oltre interessi al 5%, dovuti però solo dal 30 aprile 2017, il tutto senza prelevare tassa e spese e ponendo le ripetibili di fr. 2'000.- a carico della convenuta.

4. Con l'■appello 27 marzo 2019 che qui ci occupa, avverso dall'■attrice con risposta 13 maggio 2019, la convenuta, lamentando la mancata applicazione da parte del Pretore dell'■art. 69 cpv. 1 CPC, ha chiesto in via principale l'■annullamento del querelato giudizio con rinvio dell'■incanto allo stesso per la continuazione della causa. In via subordinata, ritenendo inapplicabile il CNLCC e ritenendo comunque eccessive le somme riconosciute alla controparte, ha postulato la riforma della decisione pretorile nel senso di respingere integralmente la petizione o quanto meno di accoglierla solo limitatamente a fr. 21'670.- lordi (fr. 58'800 ./ fr. 37'130.-), protestando spese e ripetibili di entrambe le sedi.

5.2. Nel caso di specie le circostanze addotte dalla convenuta non erano e non sono tali da far ritenere che essa, tramite il suosocio e gerente _____ F_____, non fosse manifestamente in grado di condurre la propria causa, ossia di sostanziare la sua contestazione alla pretesa attorea e di offrire i necessari mezzi di prova. Da una parte la convenuta, che per altro non ha spiegato le ragioni per cui la risposta allestita da quest'■ultimo sarebbe risultata ■sicuramente meno che amatoriale■, ha dato atto che in quel memoriale il suo rappresentante aveva contestato ■quanto sostenuto da controparte■, ossia di essere un call center e di ritenere applicabile il CNLCC (appello n. 17). Dall'■altra si osserva che, contrariamente a quanto da lei ora sostenuto, costui, producendo allora tre documenti, aveva regolarmente notificato le prove a sostegno della sua contestazione, fermo restando che un'■ulteriore prova testimoniale era comunque stata da lui offerta anche in occasione dell'■udienza preliminare. Privo di rilevanza è invece il fatto che egli non avesse poi inoltrato un allegato conclusivo scritto e avesse optato per la presentazione di semplici osservazioni verbali in occasione dell'■udienza finale.

In definitiva, la convenuta, che in prima istanza aveva scelto di stare in giudizio senza alcun patrocinatore, non può ora rimproverare al primo giudice di averle lasciato esercitare in tal

modo i suoi diritti di parte, tanto più che è per la prima volta solo in questa sede e con ciò in modo irritato (art. 317 cpv. 1 CPC), che essa si è lamentata di non essere stata diffidata a munirsi di un legale. Ne segue che l'operato del Pretore, che non ha ritenuto necessario ingiungere alla convenuta di far capo a un avvocato, non presta il fianco ad alcuna critica.

6. Nella sua decisione il Pretore ha accertato che la convenuta aveva realizzato un software denominato **■Inkasso■** (memoria 31 luglio 2017 di _____ F _____ allegata allo scritto 16 agosto 2017 dell'■avv. _____ nell'■incarto penale rich. II°; verbale _____ 3 novembre 2016 p. 1 seg. nell'■incarto penale rich. II°) e che l'■attrice si occupava prevalentemente della ricerca e della presa di contatto, da effettuarsi telefonicamente mediante cuffiette e grazie a un database messo a sua disposizione, di potenziali clienti interessati a usufruire di quel prodotto (risposta 18 maggio 2018 p. 3; memoria 31 luglio 2017 di _____ F _____ allegata allo scritto 16 agosto 2017 dell'■avv. _____ nell'■incarto penale rich. II°; teste _____, verbale 23 ottobre 2018 p. 4; verbale _____ 29 novembre 2018 p. 2 nell'■incarto penale rich. II°; teste _____, verbale 23 ottobre 2018 p. 1 seg.; deposizione dell'■attrice, verbale 27 novembre 2018 p. 2). Preso atto che dal 1° gennaio 2014, in base all'■art. 1 CNLCC (che aveva carattere obbligatorio), il campo di applicazione del CNLCC era definito nel senso che **■il contratto è applicabile a tutti i call centers (compresi i call centers «inhouse»)**, ossia a ogni struttura organizzata con risorse umane specializzate e risorse tecnologiche integrate, che gestisce in modo efficace ed efficiente volumi elevati di contatti multimediali inbound (in entrata) e outbound (in uscita) tra un'■azienda o un ente e i suoi clienti o utenti e a tutti gli operatori per la comunicazione con la clientela qualsiasi sia la struttura o l'■azienda dove sono impiegati **■** (BU 57/2013 p. 449 segg. e doc. D), egli ha ritenuto che l'■attrice svolgesse l'■attività di operatore di call center ai sensi del CNLCC, poco importando invece se la convenuta non fosse un call center.

6.1. La convenuta ha censurato, in fatto, l'■accertamento pretorile secondo cui l'■attrice si sarebbe occupata prevalentemente della ricerca e della presa di contatto, da effettuarsi telefonicamente mediante cuffiette e grazie a un database messo a sua disposizione, di potenziali clienti interessati ad usufruire del software realizzato dalla convenuta.

6.1.1. La sua censura è innanzitutto irricevibile, visto che essa, in violazione del suo obbligo di motivazione (art. 311 cpv. 1 CPC), non si è confrontata puntualmente con l'■assunto del giudice di prime cure, spiegando per quali ragioni le molteplici risultanze istruttorie da lui menzionate, per altro del tutto pertinenti e dimostrate, non fossero in realtà idonee a confermarlo.

6.1.2. Come si dirà di seguito, le circostanze da lei addotte in questa sede non sono in ogni caso tali da smentire quell'■accertamento.

Il fatto che l'■attrice, a p. 5 della sua deposizione del 27 novembre 2018, abbia affermato che **■personalmente ritengo che per l'■attività concreta che svolgevo la descrizione più corretta era la prima (sales manager)■** è privo di rilevanza, quell'■affermazione essendo stata da lei resa unicamente per escludere, con riferimento alla dicitura riportata sui suoi biglietti da visita, dove era stata indicata inizialmente quale **■sales manager■** e in seguito quale **■assistente del signor F _____■**, che essa fosse in realtà stata l'■assistente personale di quest'■ultimo.

La circostanza, per altro non provata, che i consulenti della convenuta, un non meglio precisato avvocato e _____, avessero indicato ad _____ F _____ che

l'attrice non sarebbe stata sottoposta al CNLCC, è nuova e con ciò irricevibile (art. 317 cpv. 1 CPC), e comunque non sarebbe bastata, trattandosi di una loro opinione soggettiva, a far ritenere errata la diversa conclusione del primo giudice.

Il fatto che l'Ufficio della migrazione non abbia mai preteso che l'attrice fosse sottoposta al CNLCC e che l'Ispettorato del lavoro, pur avendo raccolto delle informazioni già nell'agosto 2015, sia poi intervenuto solo nel marzo 2017, è irrilevante, non essendo atto a modificare l'attività svolta dall'attrice, rispettivamente a sanare l'agire della convenuta. Oltretutto la presunta, e nemmeno provata, inazione dell'Ufficio della migrazione è stata evocata per la prima volta solo in questa sede e non può pertanto essere presa in considerazione, essendo irricevibile (art. 317 cpv.1 CPC). Quanto al mancato intervento dell'Ispettorato del lavoro nell'agosto 2015, lo stesso è da ricondurre al fatto che dai dati fornitigli a quel momento dalla convenuta nell'ambito del formulario MDL - Dati dell'azienda (secondo cui, l'unica dipendente (AO 1) si occupa di assistenza clienti sul sistema informatico. In sostanza deve imparare il sistema informatico al fine di accompagnare ed assistere i nuovi clienti una volta installato il sistema, cfr. doc. 5 d'appello, già presente nell'incanto penale rich. I°) non era possibile desumere che l'attrice svolgesse in realtà un'attività rientrante nel campo di applicazione del CNLCC.

Il fatto che da alcune testimonianze raccolte il 27 novembre 2018, per altro non meglio precisate, fosse risultato che l'attrice, alla quale sarebbe per altro mancata una preparazione e una competenza professionale specifica al call center, svolgeva anche altre attività oltre a quella delle telefonate non è a sua volta tale da far ritenere erroneo l'accertamento pretorile, tanto più che in questa sede la convenuta ha poi pacificamente ammesso che il fatto che l'attrice gestisse un numero ridotto di telefonate (4-5 all'ora per il 60% del suo tempo lavorativo) e la sua funzione fosse quella di spiegare al suo interlocutore telefonico qual era la natura del software da lei prodotto era una circostanza purtroppo insufficientemente accertata nella procedura (appello n. 22F).

6.2. In diritto, la convenuta ha contestato che l'attività dell'attrice rientrerebbe nel campo di applicazione del CNLCC, aggiungendo che dal 1° settembre 2015 quest'ultimo sarebbe comunque stato superato dal Contratto collettivo di lavoro per il settore dei contact center e call center.

6.2.1. Essa, dopo aver rilevato la poca chiarezza dell'art. 1 CNLCC pubblicato a suo tempo nel FU 56/2007 (doc. 8 d'appello), ha sostenuto che il CNLCC non era applicabile nella fattispecie, visto che essa non era un call center e che l'attività dell'attrice di cui si è detto non rientrava nel campo d'applicazione dello stesso già per il fatto che quest'ultima non aveva cumulativamente svolto l'attività outbound e inbound. A torto.

La convenuta finge in realtà di non sapere che il campo di applicazione del CNLCC era stato esteso negli anni e, come si dirà di seguito, attualmente copre, nonostante la sua attività preponderante non fosse quella di un call center, anche la sola attività outbound prevalentemente svolta per lei dall'attrice.

Nella normativa in vigore dal 1° agosto 2007, pubblicata nel FU 56/2007 p. 5725 segg. (doc. 8 d'appello), era stato unicamente stabilito che il contratto è applicabile ai call centers la cui attività preponderante comprende i servizi di intermediazione tecnica per la relazione con il cliente o di servizio al cliente per conto terzi (NOGA), limitatamente ai call center in uscita (outbound), che si occupano di attività di vendita e commercializzazione indirizzate ai clienti: ricerche di mercato, commercializzazione diretta e verifica di

indirizzi■ e che ■sono pertanto esclusi i call center in entrata (inbound), che rispondono alle chiamate dei clienti utilizzando sistemi di distribuzione automatica delle chiamate, sistemi di integrazione di computer e telefono o sistemi di risposta automatica: piazzamento di ordinazioni, fornitura di informazioni sui prodotti e gestione dei reclami■. Ritenuto che, come risulta nella relativa ■premessa■, gli abusi erano poi stati riscontrati anche nei call centers ■inbound■, ragione per cui appariva giustificata l■estensione del CNLCC anche a questi operatori ad esclusione dei call centers«inhouse»,nella normativa in vigore dal 28 agosto 2009, pubblicata nel FU 68/2009 p. 6257 segg., è stato stabilito che ■il contratto è applicabile ai call centers la cui attività preponderante comprende i servizi di intermediazione tecnica per la relazione con il cliente o di servizio al cliente per conto terzi (NOGA), che si occupano di attività di vendita e commercializzazione indirizzate ai clienti: ricerche di mercato, commercializzazione diretta e verifica di indirizzi,e a quelle che rispondono alle chiamate dei clienti utilizzando sistemi di distribuzione automatica delle chiamate, sistemi di integrazione di computer e telefono o sistemi di risposta automatica: piazzamento di ordinazioni, fornitura di informazioni sui prodotti e gestione dei reclami■. Ritenuto che, come risulta nella relativa ■premessa■, da una parte gli abusi erano poi stati riscontrati, durante gli ultimi controlli, anche nei call centers«inhouse»(fino ad ora esclusi dal campo di applicazione del CNLCC), ragione per cui appariva giustificata l■estensione del CNLCC anche a queste strutture e al personale da esse impiegato,e visto dall■altra che pertanto il CNLCC si applicava ora a tutti i tipi di call center con sede nel Canton Ticino, dove per call centeraveva da intendersiogni struttura organizzata con risorse umane specializzate e risorse tecnologiche integrate, che gestiva in modo efficace ed efficiente volumi elevati di contatti multimediali ■inbound■ (in entrata) e ■outbound■ (in uscita) tra un■azienda o un ente e i suoi clienti o utenti,nella normativa in vigore dal 1° gennaio 2012, pubblicata nel FU 102/2011 p. 9781 segg., è stato stabilito che■il contratto è applicabile a tutti i call centers (compresi i call center«inhouse»), ossia a ogni struttura organizzata con risorse umane specializzate e risorse tecnologiche integrate, che gestisce in modo efficace ed efficiente volumi elevati di contatti multimediali inbound (in entrata) e outbound (in uscita) tra un■azienda o un ente e i suoi clienti o utenti■. Rilevato che, come risulta nella relativa premessa, molti operatori per la comunicazione con la clientela sfuggivano tuttavia ancora all■applicazione del CNLCC in vigore in quanto impiegati in strutture o aziende la cui attività preponderante non era quella di call center, e considerata la necessità di estendere l■applicabilità del CNLCC a tutti gli operatori per la comunicazione con la clientela qualsiasi fosse la struttura o l■azienda dove erano impiegati,nella normativa in vigore dal 1° gennaio 2013, pubblicata nel BU 48/2012 p. 491 segg., è stato stabilito che ■il contratto è applicabile a tutti i call centers (compresi i call centers«inhouse»), ossia a ogni struttura organizzata con risorse umane specializzate e risorse tecnologiche integrate, che gestisce in modo efficace ed efficiente volumi elevati di contatti multimediali inbound (in entrata) e outbound (in uscita) tra un■azienda o un ente e i suoi clienti o utenti e a tutti gli operatori per la comunicazione con la clientela qualsiasi sia la struttura o l■azienda dove sono impiegati■, formulazione questa che è poi stata confermata nella normativa in vigore dal 1° gennaio 2014, pubblicata nel BU 57/2013 p. 449 seg. (e poi prorogata per altri 3 anni dal 1° gennaio 2017, cfr. BU 48/2016 p. 471 segg. = doc. D), rilevante nella presente fattispecie.

6.2.2. Manifestamente infondata è l■altra tesi della convenuta secondo cui dal 1° settembre 2015 il CNLCC sarebbe comunque stato superato dal Contratto collettivo di lavoro per il settore dei contact center e call center (doc. 11 d■appello). In effetti, in base all■art. 2.1 di

quest'ultimo (che aveva carattere obbligatorio), il campo di applicazione del CCL era definito nel senso che il CCL vale per tutta la Svizzera (n. 1), che le disposizioni del CCL valgono direttamente per tutte le imprese o parti di imprese (datori di lavoro) del settore dei contact center e call center con più di 20 lavoratori, compreso impiegati non sottoposti. Quel settore comprende imprese o parti di imprese che offrono prestazioni contact center (inbound, outbound; back-office, e-Mail, chat, altri canali di comunicazione) per terzi (n. 2) e che le disposizioni valgono per lavoratori da imprese e parti di imprese secondo il paragrafo 2. Sono esclusi: membri della direzione generale, quadri, teamleader e supervisori (n. 3); senonché l'applicabilità del CCL al caso di specie, già esclusa siccome in base al suo art. 6 esso era stato dichiarato di obbligatorietà generale solo a far tempo dal 1° luglio 2018, sarebbe stata pure da escludere per il fatto che la convenuta, piccola azienda che per sua stessa ammissione oltre ai due soci e alla moglie di uno di loro occupava solo uno (risposta 18 maggio 2018 p. 2 seg.), due (duplica p. 2) o quattro (appello n. 2) dipendenti, non era un'impresa o una parte di impresa del settore dei contact center e call center con più di 20 lavoratori.

6.3. Per completezza di motivazione, si aggiunga che con la decisione 29 novembre 2018 (inc. n. 91.2018.133), menzionata in questa sede dalla stessa convenuta (e comunque nota alle parti e a questa Camera), nel frattempo cresciuta in giudicato a seguito dello stralcio dai ruoli, decretato l'11 febbraio 2019 dalla Corte di appello e di revisione penale, dell'appello inoltrato contro la stessa (inc. n. 17.2018.235 e 17.2019.13), pure menzionato in questa sede dalla medesima, il presidente della Pretura penale, fondandosi su considerazioni del tutto analoghe a quelle rese in sede civile dal Pretore e che possono così essere condivise anche da questa Camera (DTF 108 II 422 consid. 2b; TF 5P.326/2004 del 13 ottobre 2004 consid. 2.2, 4A_319/2012 del 28 gennaio 2013 consid. 4.1), aveva ritenuto Adriano Filippi autore colpevole di contravvenzione alla LF sui lavoratori distaccati per avere, quale socio e gerente della convenuta, impiegato in Svizzera, violando sistematicamente e per fine di lucro le disposizioni sui salari minimi di cui al CNLCC nel periodo dal luglio 2015 all'ottobre 2016, proprio l'attrice, con il che, di fatto, aveva a sua volta già accertato l'applicabilità del CNLCC a quest'ultima.

7. Nella sua decisione il Pretore, premessa l'applicabilità alla fattispecie del CNLCC, ha infine confermato il buon fondamento delle pretese fatte valere in causa dall'attrice. A suo giudizio, sebbene dalle allegazioni e dalle tabelle da lei allestite fossero chiaramente evincibili non solo l'ammontare della differenza salariale dovuta ma anche tutti gli elementi di calcolo per giungere all'importo richiesto, la convenuta non aveva formulato contestazioni al riguardo, ammettendone quindi la correttezza.

7.1. In questa sede la convenuta ha censurato siccome eccessive le somme riconosciute alla controparte nella decisione pretorile, che a suo dire dovrebbero essere ridotte da fr. 25'676.96 netti (pari a fr. 27'141.87 lordi) a fr. 21'670.- lordi.

7.2. La censura è innanzitutto irricevibile in ordine, ritenuto che la convenuta, in violazione del suo obbligo di motivazione (art. 311 cpv. 1 CPC), non si è assolutamente confrontata con l'assunto del giudice di prime cure, spiegando per quali ragioni di fatto o di diritto lo stesso sarebbe stato errato e con ciò da riformare.

Essa sarebbe comunque stata da respingere anche nel merito atteso che la convenuta, oltre a non aver spiegato perché avrebbe dovuto pagare alla controparte eventuali somme al lordo anziché al netto, si era nell'occasione fondata sul salario (di fr. 2'600.-

mensili[corrispondenti a fr. 15.- all'ora]nel periodo di prova e di fr. 3'000.-
mensili[corrispondenti a fr. 17.50 all'ora]dopo il periodo di prova) che sarebbe stato
dovuto in virtù del CNLCC pubblicato nel FU 56/2007 (doc. 8 d'appello), quando invece
nella normativa in vigore al momento dei fatti, ossia quella pubblicata nel BU 57/2013 p.
449 seg. e nel BU 48/2016 p. 471 segg. (doc. D), correttamente applicata dall'attrice e dal
giudice di prime cure, era previsto un salario di gran lunga maggiore (difr. 16.95 all'ora nel
periodo di prova e difr. 19.50 all'ora dopo il periodo di prova).

8. Ne discende che l'appello della convenuta, del tutto infondato, dev'essere respinto nella
misura in cui è ricevibile.

Per il presente giudizio, trattandosi di una controversia derivante da un rapporto di lavoro
con un valore litigioso inferiore a fr. 30'000.-, non si prelevano spese processuali (art. 114
lett. c CPC). Le ripetibili, calcolate sul valore litigioso difr. 25'672.96, vengono invece
attribuite in base alla soccombenza delle parti (art. 106 cpv. 1 CPC).

Per questi motivi,

visti l'art. 106 CPC e il RTar

decide:

I. L'appello 27 marzo 2019 di AP 1 è respinto nella misura in cui è ricevibile.

-

-

Per la seconda Camera civile del Tribunale d'appello

Il presidente

Il vicecancelliere

Rimedi giuridici

Nelle cause a carattere pecuniario in materia di contratto di lavoro con un valore litigioso
superiore a fr. 15'000.- è dato ricorso in materia civile al Tribunale federale, 1000 Losanna
14, entro 30 giorni dalla notificazione del testo integrale della decisione (art. 74 cpv. 1 e 100
cpv. 1 LTF).

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte
Originaltext. Quellen-URL siehe oben.