

## **TI\_GERICHTE 52.2020.2 vom 13. November 2019**

TI Tribunale d'appello, 2019-11-13, IT

Quelle: [https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ti\\_gerichte\\_52.2020.2](https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ti_gerichte_52.2020.2)

FR: TI\_GERICHTE 52.2020.2 du 13 novembre 2019

IT: TI\_GERICHTE 52.2020.2 del 13 novembre 2019

### **Regeste**

Lavoratori distaccati. Sanzione pecuniaria per inosservanza del salario minimo prescritto dal CNL per gli operatori dei call center

### **Erwägungen**

#### **E. 1.1**

La competenza di questo Tribunale è data dall'art. 9 cpv. 1 della legge d'applicazione della LDist e della legge federale concernente i provvedimenti in materia di lotta contro il lavoro nero dell'11 marzo 2008 (LLDist-LLN; RL 843.300). Il gravame in oggetto, tempestivo giusta l'art. 68 cpv. 1 della legge sulla procedura amministrativa del 24 settembre 2013 (LPAm; RL 165.100) e presentato da una persona (giuridica) senz'altro legittimata a ricorrere (art. 65 cpv. 1 LPAm), è pertanto ricevibile in ordine.

#### **E. 1.2**

Il giudizio può essere reso sulla base degli atti, senza istruttoria (art. 25 cpv. 1 LPAm). I contorni della vertenza emergono con sufficiente chiarezza dagli atti. A una valutazione anticipata (cfr. DTF 141 I 60 consid. 3.3 e rimandi), l'audizione testimoniale (del suo amministratore unico) sollecitata dalla ricorrente non appare idonea ad apportare al Tribunale la conoscenza di ulteriori elementi rilevanti per l'esito della controversia.

#### **E. 2.1**

Per ovviare ai rischi di dumping salariale e sociale che avrebbero potuto essere causati dal distacco di lavoratori in Svizzera da parte di prestatori di servizi europei a seguito dell'Accordo tra la Confederazione Svizzera, da una parte, e la Comunità (ora: Unione) europea e i suoi Stati membri, dall'altra, sulla libera circolazione delle persone del 21 giugno 1999 (ALC; RS 0.142.112.681), il legislatore svizzero ha adottato quali misure di accompagnamento la legge sui lavoratori distaccati e gli art. 360 a segg. CO (DTF 143 II 102 consid. 2.1 e 2.2; STF 2C\_928/2018 dell'11 settembre 2019 consid. 2.1).

#### **E. 2.2**

Secondo l'art. 360 a cpv. 1 CO, entrato in vigore il 1° luglio 2004, qualora in un ramo o in una professione vengano ripetutamente e abusivamente offerti salari inferiori a quelli usuali per il luogo, la professione o il ramo e non sussista un contratto collettivo di lavoro con disposizioni sui salari minimi al quale possa essere conferita obbligatorietà generale, su richiesta della Commissione tripartita di cui all'articolo 360 b CO, l'autorità competente può stabilire un contratto normale di lavoro di durata limitata che preveda salari minimi differenziati secondo le regioni e all'occorrenza il luogo allo scopo di combattere o impedire abusi.

#### **E. 2.3**

La legge sui lavoratori distaccati, parimenti entrata in vigore il 1° luglio 2004, disciplina, giusta il suo art. 1 cpv. 1, le condizioni lavorative e salariali minime per i lavoratori che un datore di lavoro con domicilio o sede all'estero distacca in Svizzera, affinché essi per un periodo limitato: forniscano una prestazione lavorativa per conto e sotto la sua direzione nell'ambito di un rapporto contrattuale concluso con il destinatario della prestazione (lett. a) oppure lavorino in una succursale o in un'azienda che fa parte del gruppo imprenditoriale del datore di lavoro (lett. b). Il 1° gennaio 2013 è entrato in vigore l'art. 1 cpv. 2 prima frase LDist, secondo cui la legge sui lavoratori distaccati disciplina parimenti il controllo dei datori di lavoro che impiegano lavoratori in Svizzera e le sanzioni applicabili a tali datori di lavoro, qualora questi violino le disposizioni sui salari minimi prescritte in un contratto normale di lavoro ai sensi dell'articolo 360 a CO. Con la modifica legislativa è inoltre stata introdotta la possibilità di sanzionare il mancato rispetto dei salari minimi previsti dal contratto normale di lavoro (cfr. art. 9 cpv. 2 lett. c LDist in vigore fino al 31 marzo 2017 e 9 cpv. 2 lett. f LDist in vigore dal 1° aprile 2017). Il legislatore ha quindi voluto estendere il controllo e le sanzioni delle disposizioni sui salari minimi previsti dai contratti normali di lavoro dell'art. 360 a CO a tutti i datori di lavoro che impiegano lavoratori in Svizzera, non solo a quelli con sede all'estero che distaccano lavoratori in Svizzera (cfr. STF 2C\_928/2018 citata consid. 2.3, 4C\_3/2013 del 20 novembre 2013 consid. 8.2, in: RtiD II-2014 pag. 317 segg.).

#### **E. 2.4**

Per call center, ossia centro chiamate, s'intende l'insieme dei dispositivi, dei sistemi informatici e delle risorse umane atti a gestire, in modo ottimizzato, le chiamate telefoniche da e verso un'azienda. Essi si suddividono in due categorie: "outsourcing", quando il lavoro di assistenza viene svolto all'esterno dell'azienda, e "in house", quando il centro si trova all'interno della medesima. I servizi forniti possono a loro volta essere suddivisi in "inbound", cioè erogati al momento del ricevimento delle chiamate (rientrano in questa categoria i servizi di customer care e di help desk tecnico) e "outbound", ovvero forniti attraverso l'effettuazione di chiamate dai call center verso l'esterno (tra questi sono compresi il telemarketing e la promozione; cfr. STA 52.2014.47 del 4 luglio 2014 in RtiD I-2015 n. 41 consid. 3.3). Allo scopo di disciplinare il settore degli operatori dei call center, il Canton Ticino ha adottato un contratto normale di lavoro (CNLCC), entrato in vigore il 1° agosto 2007 (cfr. FU 56/2007) e in seguito più volte aggiornato. Inizialmente, il CNL è stato adottato per gli operatori di call center "outbound". Nel 2009, dato l'andamento preoccupante del settore in ambito salariale, è stato esteso ai call center "inbound" (cfr. FU 68/2009). Visto però che abusi erano stati riscontrati anche nei call center "in house", fino a quel momento non coperti dal CNLCC, con effetto al 1° gennaio 2012 il campo di applicazione del CNLCC è stato esteso a tutti i call center, compresi quindi anche quelli "in house" (cfr. FU 102/2011). Ritenuto che molti operatori della comunicazione con la clientela sfuggivano tuttavia ancora all'applicazione del CNLCC in quanto impiegati in strutture o aziende la cui attività preponderante non è quella di call center, con decreto del 17 ottobre 2012 il Consiglio di Stato ha ulteriormente esteso a far tempo dal 1° gennaio 2013 il campo di applicazione del CNLCC a tutti gli operatori per la comunicazione con la clientela qualsiasi sia la struttura o l'azienda dove sono impiegati (cfr. BU 48/2012; cfr. pure STA 52.2019.206 del 25 settembre 2020 consid. 3.4; RtiD I-2015 n. 41 consid. 3.3). Quest'ultima versione - da allora più volte prorogata rispettivamente aggiornata (BU 57/2013 e 48/2016, FU 3/2018, BU 51/2018 e 6/2020) - è valida fino al 31 dicembre 2022 (cfr. BU 6/2020 e art. 5 CNLCC).

## **E. 2.5**

Il CNLCC è, come detto, applicabile a tutti i call center (compresi i call center "in house"), 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 (art. 1). L'art.

## **E. 4**

CNLCC - nella versione in vigore fino al 31 dicembre 2017 (cfr. BU 48/2016) - disponeva in particolare che i salari orari minimi di base in CHF per operatore "outbound" e "inbound" erano di fr. 16.95 durante il periodo di prova (tre mesi) e di fr. 19.50 dopo il periodo di prova, precisando che, in caso di modalità retributiva oraria, al salario orario di base andavano aggiunte le indennità per le vacanze (8.33% per 4 settimane e 10.64% per 5 settimane) e per i giorni festivi (3.6% per 9 giorni). Questi salari - vincolanti (cfr. art. 360 d cpv. 2 CO e FU 82/2016) -, durante il periodo soggetto a controllo, sono stati rivisti al rialzo a far tempo dal 1° gennaio 2018 (fr. 17.10 nel periodo di prova e fr. 19.65 in seguito; cfr. FU 3/2018) e poi ancora il 27 novembre 2018 (fr. 19.25 per il livello 1 [inbound/outbound 1° livello], fr. 20.90 per il livello 2 [multiskill] e fr. 23.90 per il livello 3 [tecnici specialisti e 2° livello]), con la precisazione che, dopo 12 mesi dalla data di assunzione, l'inquadramento avviene almeno nel livello 2 e che, per operatrici/operatori per la comunicazione con la clientela AFC, l'inquadramento avviene almeno nel livello 2 a partire dall'assunzione; cfr. BU 51/2018). Gli stessi sono poi stati ulteriormente innalzati il 14 febbraio 2020 (cfr. BU 6/2020), senza che ciò sia comunque qui di rilievo.

3. 3 .1. Come accennato in narrativa, nell'ambito del controllo effettuato, sulla base delle informazioni raccolte in occasione dell'ispezione e della documentazione successivamente fornita dalla ricorrente, l'UIL ha riscontrato che la stessa non aveva rispettato il salario minimo prescritto dal CNL nei confronti di quattro collaboratrici. In particolare, nel periodo compreso tra settembre 2017 e febbraio 2019, queste ultime (impiegate a metà tempo nella misura di 20 ore settimanali) sarebbero state retribuite con uno stipendio complessivo di fr. 47'880.- lordi allorquando il minimo previsto dal CNLCC sarebbe stato di fr. 105'306.-. Da cui un ammanco complessivo di fr. 57'426.- (pari a - 55%). Sulla base di tali riscontri, l'UIL - dopo aver raccolto le osservazioni della ricorrente - le ha quindi inflitto una sanzione amministrativa di fr. 30'000.-. L'Esecutivo cantonale ha dal canto suo avallato le tesi dell'UIL, confermando l'applicabilità in concreto del CNLCC e ritenendo giustificata e proporzionata la sanzione inflitta.

3.2. L'insorgente, riproponendo la censura sollevata senza successo davanti alle istanze inferiori, contesta il proprio assoggettamento al CNLCC, ribadendo come l'attività delle quattro dipendenti in questione non sia in alcun modo assimilabile a quella di un call center. Lo dimostrerebbero sia la qualità delle mansioni svolte dalle quattro collaboratrici, tutte impiegate di commercio, sia la modesta mole di telefonate - peraltro soltanto in uscita - da loro gestite. Queste ultime non sarebbero finalizzate alla vendita, ma servirebbero ad individuare inserzionisti nelle vicinanze delle società a lei affiliate a cui segnalare l'esistenza delle stesse. Sarebbero poi le affiliate a svolgere i servizi di intermediazione e compravendita, non la ricorrente. Il servizio - peraltro gratuito - non andrebbe quindi neppure a vantaggio suo, bensì delle affiliate. Nega in ogni caso di disporre della struttura che contraddistingue i call center: anzi, neppure avrebbe un centralino, né tantomeno una linea dedicata al "servizio clienti". A suo parere,

l'estensione del campo di applicazione del CNLCC operata dalle autorità inferiori sarebbe contraria alla ratio legis del CNL stesso, che, per definizione, dovrebbe essere riferito a una specifica categoria e non potrebbe trovare applicazione in ogni ramo d'attività in cui occorre comunicare con la clientela. Rileva infine che, nel caso in cui dovesse essere riconosciuta l'applicabilità del CNLCC, si vedrebbe costretta a rinunciare al servizio offerto dalle quattro dipendenti di cui trattasi e risolvere i loro rapporti di lavoro, non essendo in grado di sostenere i costi che ne deriverebbero.

3.3. Come visto, giusta il suo art. 1, il CNLCC è applicabile, oltre che a tutti i call center (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 e outbound tra un'azienda o un ente e i suoi clienti o utenti), anche a tutti gli operatori per la comunicazione con la clientela qualsiasi sia la struttura o l'azienda dove sono impiegati (n.d.r. la sottolineatura è del Tribunale). Quest'ultima estensione - valida dal 1° gennaio 2013 - è stata adottata proprio allo scopo di evitare che alcuni operatori della comunicazione con la clientela sfuggissero all'applicazione del CNLCC soltanto perché impiegati in strutture o aziende la cui attività preponderante non era quella di call center (cfr. BU 48/2012; cfr. pure rapporto d'attività 2012 della Commissione tripartita sub [www4.ti.ch/fileadmin/DFE/DE-USML/rapporti/rapporto\\_2012.pdf](http://www4.ti.ch/fileadmin/DFE/DE-USML/rapporti/rapporto_2012.pdf), pag. 4, 5 e 9; cfr. pure STA 52.2019.206 citata consid. 4.3). In concreto, seppur assunte formalmente quali impiegate di commercio (cfr. contratti di lavoro agli atti sub doc. 6 allegato alla risposta al Governo), tre delle quattro collaboratrici ritenute in infrazione presenti al momento del controllo ispettivo (E \_\_\_\_\_, G \_\_\_\_\_ e M \_\_\_\_\_), sentite in tale occasione, hanno inequivocabilmente dichiarato di avere svolto l'attività di addetta al telemarketing/vendita telefonica (cfr. doc. 1a, 1b e 1c allegati alla risposta al Governo). G \_\_\_\_\_ - dopo avere precisato che a \_\_\_\_\_ siamo in 4 addette al telemarketing (cfr. doc. 1b) - ha spiegato che le chiamate le facciamo in Italia per presentare il nostro servizio e indirizziamo i clienti al centro più vicino. (...) Nelle 5 ore di lavoro effettuo circa 70 chiamate (cfr. doc. 1b). Anche M \_\_\_\_\_ (cfr. doc. 1c) ha confermato che il lavoro consiste nell'effettuare chiamate per proporre i nostri servizi (min. 50 chiamate). A ulteriore conferma delle dichiarazioni delle interessate, le foto (doc. 1f e 1g-1h) scattate durante l'ispezione mostrano come le loro postazioni di lavoro siano dotate di cuffie (spesso utilizzate proprio dagli operatori per la comunicazione con la clientela) e comprovano che la loro attività consiste effettivamente nel "servizio telemarketing personalizzato" (cfr. scheda sub doc. 1e-1f) gestito nel quadro di un "call center" (cfr. dettaglio della schermata di uno dei computer sub doc. 1e-1f: "Gestione Chiamate Call Center [M \_\_\_\_\_]). Eloquente in questo senso è anche l'ingente numero di telefonate da loro effettuate (da 50 a 70 in cinque ore di lavoro). In queste circostanze, è a torto quindi che la ricorrente contesta l'assoggettamento delle quattro collaboratrici ritenute in infrazione al CNLCC. Poco importa che le stesse abbiano o meno venduto beni o servizi dell'insorgente, rispettivamente che il servizio da loro offerto sia gratuito e vada a suo beneficio soltanto indirettamente, per il tramite delle società a lei affiliate (di cui le interessate, con le loro telefonate, segnalano l'esistenza a potenziali clienti). A fronte del suo chiaro ed esplicito testo, il CNLCC è infatti, come detto, applicabile a tutti gli operatori per la comunicazione con la clientela, qualsiasi sia la struttura o l'azienda in cui sono impiegati, quindi anche laddove l'attività preponderante non dovesse essere quella di call center (cfr. STA 52.2014.393 del 7 marzo 2016 consid. 3.2, 52.2019.206 citata consid. 4.3). Nulla muta a tale conclusione il fatto che l'insorgente non sarebbe in grado di sostenere i costi derivanti dall'applicazione del CNLCC

e si vedrebbe pertanto costretta a licenziare le quattro collaboratrici in questione. 3.4. Ferme queste premesse, lo stipendio lordo versato alle quattro dipendenti in infrazione nel periodo compreso tra settembre 2017 e febbraio 2019 (pari a fr. 47'880.- complessivi ) risulta effettivamente inferiore al salario mensile minimo lordo prescritto dal CNL di categoria. Salario che, come indicato dall'UIL, ammonta a fr. 105'306.- complessivi (secondo la tabella allegata alla decisione del 5 giugno 2019 dell'UIL, rimasta di per sé incontestata). D a cui un ammanco complessivo di fr. 57'426.- (pari a - 55%). Ne discende che, per quanto riguarda la materialità dell'infrazione, la decisione impugnata non presta il fianco a critiche.

4. Appurata la realizzazione dell'infrazione, resta ora da verificare l'entità della sanzione inflitta alla ricorrente.

#### **E. 4.1**

Giusta l'art. 9 cpv. 2 lett. f LDist, l'autorità cantonale competente può, per infrazioni alle disposizioni sui salari minimi prescritte in un contratto normale di lavoro ai sensi dell'art. 360 a CO commesse da datori di lavoro che impiegano lavoratori in Svizzera, pronunciare una sanzione amministrativa che preveda il pagamento di un importo sino a fr. 30'000.-. Secondo l'art. 9 cpv. 3 LDist, l'autorità che pronuncia una sanzione notifica una copia della sua decisione all'organo di controllo paritetico competente ai sensi dell'art. 7 cpv. 1 lett. a, come pure alla SECO, la quale tiene un elenco - pubblico - delle imprese a cui è stata inflitta una sanzione mediante decisione passata in giudicato.

#### **E. 4.2**

La commisurazione dell'entità della sanzione dipende dalle circostanze oggettive e soggettive che caratterizzano il caso di specie. Deve in particolare tenere debitamente conto della gravità della violazione e della colpa, degli antecedenti dell'interessato, oltre che del principio della proporzionalità (cfr. sentenza Verwaltungsgericht Bern dell'8 febbraio 2016, in: BVR 2017 pag. 255 consid. 6.3; cfr. anche STA 52.2016.337 del 1° febbraio 2017 consid. 5.2).

#### **E. 4.3**

In concreto, il Governo, considerando come la formula applicata dall'autorità dipartimentale per commisurarne l'ammontare tenesse conto, seppur in maniera schematica, delle principali circostanze che possono ricorrere nei casi di infrazione alle disposizioni sui salari minimi, ha confermato la multa di fr. 30'000.- inflitta dall'UIL, ritenendola adeguata alla gravità oggettiva dell'infrazione commessa e alla colpa della ricorrente. La conclusione merita tutela. La multa inflitta, benché corrispondente al massimo comminato in caso di infrazione alle disposizioni sui salari minimi prescritte in un CNL ai sensi dell'art. 360 a CO commesse da datori di lavoro che impiegano lavoratori in Svizzera (cfr. art. 9 cpv. 2 lett. f LDist), appare infatti tutto sommato correttamente commisurata alle circostanze oggettive e soggettive che caratterizzano il caso di specie, così come essenzialmente indicato dall'UIL in corso di procedura. Da un lato, la violazione della legge da parte dell'insorgente risulta molto importante, dal momento che riguarda ben quattro dipendenti, che sono state retribuite con uno stipendio mensile che presentava una differenza complessiva - decisamente assai rilevante - del 55% rispetto al minimo previsto dal CNLCC, pari quindi a oltre la metà di quanto dovuto. Neppure può essere trascurato che l'infrazione, così come accertata dall'autorità di prime cure, si è protratta complessivamente per addirittura un anno e mezzo e ha comportato per l'azienda un assai notevole risparmio di 57'426.- sugli stipendi che avrebbe dovuto versare alle dipendenti (ciò che nulla ha a che vedere con la pretesa

gratuità del servizio da loro offerto, cfr. ricorso, n. 9, pag. 6). Non giova poi all'insorgente l'aver continuato a negare, ancora in questa sede, gli addebiti mossi nei suoi confronti, dimostrando così di non avere preso coscienza del suo errore. Neppure può far valere la sua buona fede, ritenuto che il principio della pubblicità delle leggi non consente a nessuno di prevalersi dell'ignoranza di una norma (cfr. DTF 136 V 331 consid. 4.2.3.1; STF 2C\_349/2019 del 27 giugno 2019 consid. 5.2; Blaise Knapp, Précis de droit administratif, IV ed., Basilea 1991, n. 501, pag. 106), il cui tenore è peraltro chiaro e inequivocabile in concreto, segnatamente quanto al campo d'applicazione del CNL in parola (cfr. art. 1 CNLCC). Contro la suddetta asserita buona fede depone oltretutto il fatto che non risulta - e nemmeno l'insorgente lo pretende - che la differenza di salario sia stata successivamente corrisposta alle dipendenti, le quali hanno dunque subito un danno economico. Pur tenendo conto del fatto che l'interessata risulta, quantomeno dagli atti, incensurata, la multa di fr. 30'000.- inflittale, che corrisponde a quanto risulta applicando le raccomandazioni emanate dalla SECO nell'aprile 2017 (cfr. punti 1.2 e 1.4) - che mirano a garantire un trattamento equo delle imprese (cfr. sentenza del Tribunale amministrativo del Canton Berna n. 100.2019.16 del 16 ottobre 2019 consid. 5.2 e 5.3; cfr. pure sentenza del Tribunale cantonale del Canton Friburgo n. 603 2019 93 del 30 settembre 2020; cfr. Kurt Pärli, Entsendegesetz, Berna 2018, n. 11 ad art. 9) -, va dunque confermata. Oltre che essere contenuta nei limiti concessi dalla legge, tale sanzione risulta rispettosa del principio della proporzionalità e tiene debitamente conto della gravità oggettiva dell'infrazione rimproverata all'insorgente, nonché del grado di colpa ad essa ascrivibile. 5. Da respingere, già perché immotivato, è infine l'accenno con il quale l'insorgente contesta del tutto genericamente con la replica gli emolumenti per le spese di controllo e la tassa di giustizia, che l'UIL le ha peraltro legittimamente addossato in applicazione degli art. 9 cpv. 2 lett. g LDist e 9 del RLLDist-LLN e che non presentano invero alcunché di straordinario. 6. 6.1. Sulla base delle considerazioni che precedono, il ricorso dev'essere respinto. 6.2. Dato l'esito, la tassa di giustizia e le spese sono poste a carico della ricorrente, secondo soccombenza (art. 47 cpv. 1 LPAm). Non si assegnano ripetibili (art. 49 LPAm). Per questi motivi, decide: 1. Il ricorso è respinto. 2. La tassa di giustizia di fr. 2'000.-, già anticipata dalla ricorrente nella misura di fr. 1'500.-, resta interamente a suo carico. Non si assegnano ripetibili. 3. Contro la presente decisione è dato ricorso in materia di diritto pubblico al Tribunale federale a Losanna entro il termine di 30 giorni dalla sua notificazione (art. 82 segg. della legge sul Tribunale federale del 17 giugno 2005; LTF; RS 173.110). 4. Intimazione a: Per il Tribunale cantonale amministrativo Il  
presidente  
La vicecancelliera

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