



Repubblica Italiana
In nome del Popolo Italiano
Tribunale Ordinario di Milano
Sezione Lavoro

Il Giudice dr. Tullio Perillo ha pronunciato la seguente

Sentenza

nella causa promossa

da

(), con l'Avv.to Giovanni Paganuzzi, con domicilio
eletto in Milano, Viale Papiniano 44

RICORRENTE

contro

MEDIAMARKET SPA (02180760965), con gli Avv.ti Raffaele De Luca Tamajo, Franco
Toffoletto, Giacomo De Fazio e Valeria Moriggi, con domicilio eletto in Milano, Via Rovello 12

RESISTENTE

OGGETTO: Altre ipotesi.

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 10/02/2025,
ha convenuto in giudizio MEDIAMARKET SPA per l'accoglimento
delle seguenti conclusioni:

1) previo accertamento delle mansioni effettivamente svolte dal ricorrente dal 12 ottobre 2020 e del suo diritto
all'inquadramento nel III livello CCNL Commercio e al relativo trattamento economico;

1.a) condannare MEDIAMARKET spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, a riconoscere al ricorrente
l'inquadramento nel III livello dal 12/10/2020 e, per l'effetto,

1.b) condannare MEDIAMARKET spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, a pagare al ricorrente la
somma complessiva lorda di € 9.333,28 o la diversa somma anche maggiore che dovesse risultare in corso di giudizio,
maturata fino alla data del 31/12/2024, oltre l'accantonamento del relativo TFR nella misura di € 619,52, alla



rivalutazione monetaria e interessi legali, oltre alla capitalizzazione degli interessi maturati alla data della domanda, oltre agli interessi moratori dalla domanda.

2) previo accertamento

- occorrendo della nullità del contratto individuale di lavoro del ricorrente nella parte in cui non stabilisce una collocazione oraria della prestazione che consenta di prevedere il tempo in cui questa dovrà essere resa o la stabilisce in maniera generica e nella parte in cui riserva comunque al datore di lavoro il potere di modificare l'orario di lavoro assegnato;

- del suo diritto alla collocazione oraria della prestazione;

2.a) integrare il contratto parzialmente nullo a norma dell'art. 10 D.Lgs. 81/2015, collocando la prestazione del ricorrente dal lunedì alla domenica in turni di quattro ore giornaliere, da svolgersi la mattina entro le ore 13:00 con riposo il sabato e la domenica a settimane alternate

e condannare MEDIAMARKET spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, a rispettare la collocazione della prestazione così stabilita.

2.b) previo accertamento del danno non patrimoniale arrecato al ricorrente per effetto della condotta illegittima denunciata, condannare MEDIAMARKET spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, a risarcire al signor _____ il danno subito che si quantifica in via equitativa in € 23.729,00 sulla base dei criteri indicati in narrativa o la diversa somma anche superiore ritenuta di giustizia.

3) previo accertamento

- degli orari e dei giorni di lavoro prestati dal ricorrente in corso di rapporto;

- del differimento e/o della omissione del riposo del settimo giorno nei tempi e nei modi descritti in atti;

- del diritto del ricorrente a veder remunerata la maggiore penosità del lavoro prestato oltre il sesto giorno e fino al primo riposo compensativo;

3a) condannare MEDIAMARKET spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, a risarcire al ricorrente la maggior penosità della prestazione resa oltre il sesto giorno che si quantifica in via equitativa, alla data del 31/12/2024, in € 2.005,44, oltre alle maggiori somme derivanti dai riposi differiti degli anni 2019-2022 che saranno quantificati in esito all'esibizione dei relativi fogli presenze, o nella diversa somma anche superiore ritenuta di giustizia, oltre agli interessi moratori e alla rivalutazione monetaria come per legge.

4) in ogni caso con sentenza esecutiva e con vittoria di spese e onorari, maggiorazione ex art. 4, comma 1bis DM 37/2018 (collegamenti ipertestuali), spese generali 15%, accessori di legge e successive occorrenze, da distrarsi a favore del sottoscritto procuratore che si dichiara antistatario.

Si è ritualmente costituita in giudizio MEDIAMARKET SPA contestando in fatto e in diritto l'avversario ricorso; spese rifuse.

Il ricorso, nei limiti e per i motivi di seguito esposti, è fondato.

è dipendente di MEDIAMARKET SPA da ottobre 2019 in forza di un contratto a termine poi trasformato a tempo indeterminato.



Nel presente giudizio il ricorrente ha esposto di aver svolto le mansioni di addetto alla vendita fino a ottobre 2020m allorquando veniva destinato all'attività di assistenza hardware e software, riconducibili al superiore terzo livello; si duole, inoltre, che, a fronte di un orario di lavoro a tempo parziale, non vi fosse una collocazione dell'orario nel contratto di assunzione a termini di legge, con tutte le conseguenze connesse ivi comprese quelle risarcitorie; ha, infine, lamentato, la mancata e corretta fruizione dei riposi settimanali, con conseguente diritto al risarcimento del danno patito.

È stata, quindi, disposta attività istruttoria; di seguito si riportano i verbali delle testimonianze assunte.

Viene introdotto testimone di parte ricorrente che, ammonito, legge la formula di rito e sulle generalità dichiara: Sono ..., dipendente della convenuta, indifferente non parente interrogato sui capitoli di prova ammessi il teste così risponde: lavoro per la convenuta dal 2006, sono addetto al service presso il negozio di viale Certosa; nel dettaglio mi occupo di gestione cliente al banco, dove ci occupiamo di trasferimento dati tra i telefoni, consulenze tecnologiche e riparazione smartphone; le riparazioni sono varie, sostituzione display, batteria, sostituzione schede interne, tasti accensione, spegnimento volume, anche ispezione se viene segnalata acqua all'interno con smontaggio e asciugatura del dispositivo, facciamo anche trasferimento dati quanto il telefono non è funzionante quando sostituiamo un pezzo nel qual caso il cliente paga il trasferimento e la manodopera; mi occupo di questa attività da gennaio 2024 da quando ho fatto il corso, il corso è durato una settimana; al banco lavoriamo attualmente in sei o sette persone tra full time e part time; delle riparazioni al momento ci occupiamo in quattro, compreso ... ma solo una persona è full time; le persone che lavorano al banco si occupano solo di questa attività vista anche la mole di lavoro; l'altro giorno, per es. un riparatore ha fatto in giornata cinque riparazioni di fila; svolge le mie stesse mansioni, lui era già riparatore da parecchi anni prima di me; il ricorrente lavora per tutta la durata del suo turno al banco, non svolge altre mansioni oltre a quelle, abbiamo degli orari di reparto che prevedono la copertura della giornata; al banco in contemporanea ci sono due persone, una al banco e una che può occuparsi delle riparazioni; i turni di lavoro vengono comunicati su un gruppo su Signal, ultimamente da qualche mese vengono comunicati a inizio settimana per quella successiva, prima al sabato o alla domenica per la settimana successiva; il negozio in viale Certosa prevede per i part time come turni apertura dalle 8.30 alle 12.30 o dalle 9 alle 13, poi il turno supporto apertura dalle 10 alle 14, poi c'è il turno centrale dalle 13 alle 17 o dalle 12 alle 16, e il turno supporto chiusura dalle 15 alle 19.30 o dalle 16 alle 20, e infine il turno chiusura dalle 16.30 alle 20.30; i turni non vengono alternati con una cadenza ma spesso sono casuali, salvo che ultimamente ovvero da quando sono iniziate le problematiche sindacali con l'azienda vengono invece gestiti con una alternanza; io lavoro tutti i week end, così anche il ricorrente, con gli orari che ho detto sopra; non so dire con precisione ma credo che ... faccia il riparatore da dopo il covid; le diagnosi sul dispositivo vengono fatte collegandolo prima a un software certificato dall'azienda, poi viene aperto per individuare il pezzo danneggiato, poi si fa il preventivo al cliente che può rifiutare l'intervento e in qual caso paga solo il costo dell'ispezione; noi facciamo solo le riparazioni di livello 1 che non prevedono saldature, per quelle che non possiamo o non riusciamo a fare inviamo il dispositivo ad un laboratorio esterno curando la spedizione, dialogando via email col laboratorio e aggiornando anche il cliente; per le riparazioni non ci sono procedure o manuali, ci avvaliamo delle competenze acquisite; in negozio non c'è un responsabile tecnico di riferimento, semmai ci si interfaccia col collega con più esperienza, io per es. mi rivolgevo a ..., al nostro responsabile ci rivolgiamo invece per procedure di negozio come per es. gli scontrini; quanto al software, non facciamo riparazioni ma facciamo lavorazioni come aggiornamenti o passaggio dati;



preciso che ho avuto in passato con la società un contenzioso per l'apprendistato definito.

Viene introdotto testimone di parte resistente che, ammonito, legge la formula di rito e sulle generalità dichiara: Sono
..., dipendente della convenuta, indifferente e non parente

interrogato sui capitoli di prova ammessi il teste così risponde:

lavoro per la convenuta da gennaio 2018, da ottobre 2023 presso il negozio di Viale Certosa, prima ero a Genova, sono direttore del negozio;

è un addetto vendita;

nel dettaglio, il ricorrente si occupa di tutto il processo di accoglienza cliente, quindi lui si occupa anche di vendita; preciso che il nostro negozio ha una superficie complessa di 6000 mq, gli addetti si occupano di diverse fasi della vendita;

più di preciso, il ricorrente si occupa della fase di vendita legata prevalentemente ai servizi, di consulenza al pubblico per clienti che hanno problemi con la tecnologia, servizi legati alla vendita di smartphone, vendita di servizi annessi come pellicole protettive e personalizzazione, nonché la fase di consulenza del cliente che ha una necessità per problemi legati all'uso della tecnologia;

il ricorrente si occupa anche della fase di riparazione prevalentemente di smartphone;

l'attività di riparazione tendenzialmente riguarda o problemi software, per es. per cattivo utilizzo da parte del cliente o per malfunzionamento per settaggio sbagliati;

quanto all'hardware, per i casi estranei alla non conformità del prodotto nel qual caso opera la garanzia, interviene per danni accidentali o rottura;

sono interventi di c.d. primo livello, che non comportano riparazioni con saldature o complessi, anche con apertura del dispositivo e sostituzione pezzi, per le altre c'è una azienda esterna che ci segue;

c'è un'area del negozio dedicata agli interventi, il cliente si rivolge al desk dedicato;

il banco è sempre presidiato, in organico credo da 7 o 8 persone durante la giornata, nel caso di picco come al sabato possono esserci anche 4 persone;

fuori da questo caso, ci sono 2 o 3 persone al banco a turno;

quindi in viale certosa sono previsti i turni di chi lavora al banco;

ciclicamente cerchiamo di far ruotare le persone per far acquisire esperienza;

per lavorare al banco non c'è una specifica formazione, al più un passaggio di competenze tra i ragazzi;

non lavora esclusivamente al banco, anche se prevalentemente salvo un periodo alla zona casse;

i turni dei part time sono strutturati su tabelle precondivise a rotazione, anche al banco riparazioni lavorano dei part time, alcuni hanno turni rigidi previsti sulla base della lettera di assunzione con turno al mattino, al pomeriggio e alla sera;

per gli altri in bacheca sono indicati i turni, con la stessa logica ma maggior elasticità sulla fascia oraria;

al mattino il turno del mattino va dalle 9, salvo che per i periodi intensi o per arretrati di lavoro che può iniziare alle 8, poi c'è il turno serale di chiusura al pubblico prevista per le 20.30, poi c'è il turno centrale mediamente dalle 15 fino alle 19, compresi sabato e domenica anche se la domenica il negozio è aperto dalle 10 alle 20;

i turni mediamente vengono comunicati con due settimane di anticipo, almeno da quando sono arrivato io, in alcuni casi abbiamo anticipato il preavviso a tre settimane e in casi particolari una sola settimana;

c'è un manager che inserisce i turni in un software che ha un tool che consente di tenere conto del monte orario e dei giorni di riposo, nel caso dei part time è preservata l'alternanza dei turni che ho detto;

quanto alla formazione, preciso che se coi manager verifichiamo lacune o se ci sono lanci di nuovi prodotti, il qual caso contattiamo il fornitore per far spiegare il processo;

per l'attività del banco c'è un responsabile di secondo livello a capo del gruppo di lavoro, che è il riferimento amministrativo, di gestione del lavoro e dei processi più legato alle performance produttive;

il gruppo ha anche un terzo livello che fa da coordinatore della attività;

dal punto di vista tecnico, se il problema del cliente non è risolvibile invitiamo il cliente a un centro assistenza;

il responsabile, quindi, non ha una sua specifica competenza tecnica ulteriore rispetto ai ragazzi al banco

è nostro interesse poi formare i ragazzi per evitare di perdere il cliente per non avere modo di risolvere il problema, e quando intercettiamo un bisogno di formazione del personale ci attiviamo di conseguenza;

oltre al ricorrente, su riparazioni dispositivi i ragazzi fanno un corso ad hoc di una settimana lavorativa, e quindi di regola al banco lavorano solo i ragazzi formati, attualmente 4 o 5 più altrettanti che si stanno formando attualmente;

per ciò che non è peculiare sulla riparazione, invece, ci sono anche altri ragazzi;

sulla diagnostica gli addetti si avvalgono di un software specifico cui vengono collegati i dispositivi, abbiamo acquistato la licenza in quanto dotato delle certificazioni necessarie per il Gdpr;

al banco, oltre alle riparazioni, l'attività più impegnativa per volume è l'applicazione di pellicole, passaggi dati per clienti che permutano il dispositivo per un buono di acquisto per garantire i dati del vecchio dispositivo, primo avvio



dei computer per consentire al cliente di uscire dal punto vendita col computer già avviato usando la chiavetta che auto configura il pc, oltre alla consulenza sull'utilizzo della tecnologia dei clienti che fanno le domande più disparate; gli interventi di riparazione al banco richiedono da 30 minuti per es. per il cambio batteria, fino a un'ora o un'ora mezzo per quelle più impegnative; se non erro, mediamente nel mio negozio si fanno da uno a un intervento e mezzo al giorno, abbiamo una reportistica sul punto; quanto ai turni, salvo casi particolari le richieste di cambio turno vengono accordate, e più volte anche il ricorrente ha richiesto cambi o non pianificazione in determinate giornate per le varie necessità; il ricorrente con me non si è mai lamentato dei turni, né la manager che gestisce il reparto me l'ha segnalato; non ricordo, ma vero che il periodo alle casse del ricorrente è stato esiguo, circa due o tre settimane, questo per la resistenza del ricorrente che a me disse che voleva una formazione, e io lo affiancai ad un cassiere, fino a quando mi venne detto dal manager che il ricorrente si rifiutava di svolgere talune attività, e lo riportammo alle precedenti mansioni.

Viene introdotto testimone di parte ricorrente che, ammonito, legge la formula di rito e sulle generalità dichiara: Sono ..., dipendente della convenuta, indifferente e non parente interrogato sui capitoli di prova ammessi il teste così risponde: lavoro per la convenuta da ottobre 2021, presso il negozio di viale Certosa, da questo lunedì al reparto service, prima ho lavorato in cassa; ho lavorato con il ricorrente, lui si occupa di riparazione telefono, assistenza clienti consulenza e valutazione usato; il ricorrente lavora al banco del service; io ho lavorato al banco service per un anno dal 2022 al 2023, e da novembre 2024 al febbraio 2025; io sono part time con estensione oraria; al banco service c'è un gruppo fisso di persone, hanno iniziato ad alternare da un paio di mesi, ha sempre lavorato lì; per problemi software interveniamo per problemi apertura app, settaggi del telefono o formattazione del telefono, installazione software e reinserimento dati per l'hardware si interviene su display, fotocamera, cover, batteria, connettore di ricarica e audio, antenna, scheda sim, comparti bluetooth; mandiamo in assistenza esterna nel caso di necessità di saldatura; mediamente ci possono essere al giorno da uno – due a sei o sette interventi al giorno, dipende dal periodo; al banco lavorano fissi almeno due persone; al banco ci sono sia tecnici che persone dedicate alle consulenze, ci sono stati turni in cui il tecnico passa tutto il turno a riparare; anche il ricorrente si è occupato di assistenza e consulenza, peraltro essendo il tecnico più esperto chiedevamo a lui; per la formazione c'è un corso di 5 giorni, fermo che poi ci si rivolge al collega con maggiore esperienza; non abbiamo un responsabile cui ci rivolgiamo per necessità strettamente tecniche; i turni da ultimo vengono comunicati con 4 o 5 giorni di preavviso, prima venivano anche comunicati la domenica sera per la settimana entrante, e spesso vengono anche cambiati; per il cambio turno si va di regola dal collega e poi dal responsabile, oppure direttamente da quest'ultimo; capita che la richiesta possa essere rifiutata, io non ho mai avuto problemi ma so di colleghi che invece ne hanno incontrati; quanto alle consulenze, le competenze necessarie sono diverse rispetto a chi fa la riparazione, serve minore esperienza per il tipo di problematiche che si affrontano in negozio; la diagnostica viene fatta attraverso un software specifico; per gli inventari se ne occupa il capo reparto, sono i tecnici che invece fanno gli ordini senza supervisione, hanno le loro credenziali.

Viene introdotto testimone di parte resistente che, ammonito, legge la formula di rito e sulle generalità dichiara: Sono ..., dipendente della convenuta, indifferente e non parente interrogato sui capitoli di prova ammessi il teste così risponde: lavoro per la convenuta da gennaio 2001, sono della direzione risorse umane ma giro i punti vendita di supporto all'HR, compreso il negozio di viale Certosa; mediamente vado in viale Certosa un paio di volte al mese; conosco il ricorrente di vista, lui è addetto ausiliario alla vendita, anche se lui lavora al c.d. smart bar; lo smart bar si occupa di garantire al cliente servizi anche oltre alla vendita e si occupa di finanziamento garanzia, applicazione pellicole ai dispositivi, cassa, piccole riparazioni, passaggio dati, noleggio per le partite iva



si occupa di queste attività;
io personalmente ho visto il ricorrente operare nello smart bar;
non credo ci siano molte attività di riparazione, sono comunque piccole riparazioni di primo livello per interventi non in garanzia, dal vetro al connettore, per il resto intervengono centri autorizzati che intervengono sulla parte interna del prodotto;
gli interventi software consistono al più nel passaggio dati da un telefono all'altro;
non so dire quante persone di preciso lavorano di turno in turno allo smart bar;
noi stiamo investendo molto sulla formazione delle persone per lo smart bar anche in questo periodo;
i turni vengono organizzati dai manager, usando il programma staffer che propone una turnazione sulla base di fatturato e produttività attesa oltre che per il numero di clienti, poi sulla base delle richieste dei lavoratori il manager inserisce dei correttivi e inserisce i turni in bacheca con almeno due settimane di anticipo;
i turni sono anche al sabato e alla domenica;
che io sappia lavorava anche al sabato e domenica, a me non è mai giunta voce di sue lamentele sui turni, semmai nella normalità i dipendenti chiedono al manager cambi turno, non mi sono state segnalate criticità in proposito;
l'attività di diagnostica avviene utilizzando un software guidato, che pone delle domande e alla fine dà l'esito finale e la riparazione;
io non ho mai usato ma ho visto più volte questo software;
non ci sono dei responsabili tecnici ma i manager di secondo livello;
gli inventari sono gestiti dai manager, gli ordini sono guidati invece dal software che pre imposta le necessità e se ne occupa chi in quel momento sta svolgendo l'attività.

Viene introdotto testimone di parte ricorrente che, ammonito, legge la formula di rito e sulle generalità dichiara: Sono ..., dipendente della convenuta, indifferente e non parente
interrogato sui capitoli di prova ammessi il teste così risponde:
lavoro per la convenuta da circa 23 anni, ho sempre lavorato presso il negozio di Viale Certosa dove sono al reparto piccoli elettrodomestici, e questo da luglio 2024; in precedenza ero al service dove ho lavorato per 6 anni;
al service ho lavorato col ricorrente;
al service ci occupavamo di riparazione telefono, passaggi dati, consulenze ai clienti, verifiche di prodotti che rientravano come resi per decidere se mandarli in assistenza;
per la riparazione telefoni ci occupavamo di tutto ciò che non comportasse saldatura, nel qual caso si mandava il dispositivo in laboratorio, per il resto cambio schermo, batteria, connettori ricarica, fotocamera erano di nostra competenza;
lato software ci occupavamo di interventi su telefono e computer per installazione sistema operativo, backup dati dei clienti;
per le consulenze ai clienti davamo indicazioni varie sull'utilizzo del dispositivo o l'uso di applicativi;
nel periodo al service sia io che il ricorrente abbiamo lavorato solo lì, era un reparto a tutti gli effetti;
lavorava con me e altri due, facevamo tutte le attività che ho detto;
non c'era un responsabile tecnico del servizio, facevamo tutto noi, dall'intervento, alla riparazione, alla richiesta di pezzi di ricambio eccetera;
abbiamo fatto un corso di formazione di una settimana, per tutto il resto i nostri interventi non seguivano manuali o procedure ma era frutto della nostra esperienza;
avevamo un software per la richiesta dei pezzi di ricambio e un software per il passaggio dati;
io sono full time;
i turni al service erano organizzati a caso, erano comunicati all'epoca la domenica per il lunedì, e spesso c'erano cambi turno dovuti ad assenza, malattie o permessi;
poteva anche capitare che tra noi colleghi ci mettessimo d'accordo per il cambio turno ma a parità di ore, in questo caso lo comunicavamo al responsabile;
ha iniziato a lavorare al service fin dall'inizio, per 6 anni, insieme a me;
per la diagnostica lato hardware c'è un software, Picea, che però si usava solo una volta riparato ma non serviva ai fini della riparazione, dovevamo aprire il telefono e capire il problema, il software dava solo la diagnosi del buono stato del telefono;
per i sei anni al service facevamo almeno una decina di riparazioni al giorno, i primi periodi anche di più; c'erano riparazioni da 20 a 30 minuti come la batteria, e riparazioni anche da due ore, noi lavoravamo fronte clienti e spesso dovevamo interromperci per le consulenze o i passaggi dati.



Viene introdotto testimone di parte resistente che, ammonito, legge la formula di rito e sulle generalità dichiara: Sono ..., dipendente della convenuta, indifferente e non parente interrogato sui capitoli di prova ammessi il teste così risponde:
lavoro per la convenuta dal febbraio 2019, da marzo 2023 sono direttore vendite regionale Emilia Marche Abruzzo Umbria;
sono stato direttore del negozio di Milano Viale Certosa da metà ottobre 2020 a febbraio 2023;
conosco il ricorrente, lui lavorava all'epoca sia nello smart bar che nel reparto pc;
nello smart bar si occupava di applicazione pellicole ai telefoni anche su richiesta cliente, preparazione pc per il primo avvio per il quale usava una chiavetta, consulenze al cliente per problemi vari come avvio del telefono o ricerca app e in generale informazioni sul dispositivo;
si facevano anche le riparazioni di primo livello dei telefoni, immagino cambio schermo, cambio della batteria, fermo che non me ne sono mai interessato nel dettaglio;
allo smart bar durante un turno giornaliero lavoravano circa 7 o 8 persone;
preciso che nei nostri negozi la regola è quella della trasversalità, ricordo che per un periodo ha lavorato al reparto pc, anche se all'inizio era allo smart bar, non ricordo bene i periodi ma almeno un anno;
quando è andato al reparto pc il ricorrente ha lavorato solo al reparto pc, fermo che non ricordo se vi è rimasto fino a quando sono andato via;
ricordo che chi svolgeva attività di repair allo smart bar aveva fatto un corso di una settimana, la diagnosi viene fatta attraverso un programma che individua la problematica e indica la parte di riparazione;
se non si riusciva a fare la riparazione il prodotto veniva spedito al laboratorio esterno;
non so dire con precisione il numero di riparazioni, credo fossero tre o quattro al giorno
i turni non li facevo io ma i manager, le indicazioni erano quelle di una pianificazione bisettimanale, per cercare di creare un bilanciamento tra vita lavorativa e privata raccoglievamo anche le esigenze dei dipendenti;
la mia indicazione era la programmazione su due settimane e credo che i turni uscissero il giovedì, posso dire che durante il mio periodo non ho ricevuto segnalazioni su anomalie nella gestione dei turni e davo per scontato che non ci fossero problemi;
allo smart bar gli inventari se non sbaglio rientravano in quello generale annuo, non ricordo se veniva fatto un inventario durante l'anno;
gli ordini sulla parte di installazione se ricordo bene erano fatti dall'operatore allo smart bar a seconda della necessità su un programma che consentiva di ordinare il pezzo.

All'esito dell'istruttoria si possono svolgere le seguenti considerazioni.

Con riferimento ai criteri per il riconoscimento di un superiore inquadramento, in diritto è oramai consolidato nella giurisprudenza di legittimità il seguente principio di diritto: *Nel procedimento logico - giuridico diretto alla determinazione dell'inquadramento di un lavoratore subordinato non può prescindersi da tre fasi successive, e cioè, dall'accertamento in fatto delle attività lavorative in concreto svolte, dall'individuazione delle qualifiche e dei gradi previsti dal contratto collettivo di categoria e dal raffronto tra il risultato della prima indagine ed i testi della normativa contrattuale individuati nella seconda. L'accertamento della natura delle mansioni concretamente svolte dal dipendente, ai fini dell'inquadramento del medesimo in una determinata categoria di lavoratori, costituisce giudizio di fatto riservato al giudice del merito ed è insindacabile, in sede di legittimità, se sorretto da logica ed adeguata motivazione. (Nella specie, l'impugnata sentenza, con motivazione ritenuta corretta dalla S.C., aveva affermato il diritto di un dipendente della Metropolitana di Roma, già inquadrato nel quarto livello in virtù dello svolgimento di funzioni di concetto svolte su direttive di massima, all'inquadramento nel quinto livello, immediatamente superiore, avendo accertato, previa definizione delle mansioni di tale superiore livello, che l'attività era svolta dal dipendente medesimo in autonomia e consisteva nella*



preparazione di dati informatici e nell'insegnamento ad altro personale dell'uso della apparecchiature informatiche anche in sedi diverse dalla propria (Cass., n. 26234 del 30/10/2008).

*

Il ricorrente ha richiesto l'inquadramento al terzo livello CCNL di settore cui appartengono *ai lavoratori che svolgono mansioni di concetto o prevalentemente tali che comportino particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza, e i lavoratori specializzati provetti che, in condizioni di autonomia operativa nell'ambito delle proprie mansioni, svolgono lavori che comportano una specifica ed adeguata capacità professionale acquisita mediante approfondita preparazione teorica e tecnico pratica comunque conseguita*; tra i profili professionali sono previsti, per quanto di interesse, i seguenti: i) operaio specializzato provetto, ii) il manutentore meccanico, il manutentore elettrico, l'aggiustatore, il riparatore (che, in condizioni di autonomia operativa, con l'interpretazione critica del disegno o dello schema, individua e valuta i guasti, sceglie la successione e le modalità degli interventi ed esegue qualsiasi intervento di elevato grado di difficoltà per aggiustaggio, riparazione, manutenzione di macchine o impianti, curandone la messa a punto ed effettuandone la delibera funzionale), iii) tecnico riparatore del settore elettrodomestici: l'aggiustatore ed il riparatore che, in condizione di autonomia operativa, con interpretazione critica del disegno e dello schema, individua e valuta i guasti, sceglie la successione e le modalità degli interventi ed esegue qualsiasi intervento di elevato grado di difficoltà per l'aggiustaggio, la riparazione e la manutenzione di apparecchiature complesse curandone la messa a punto ed effettuandone la delibera funzionale, anche presso il domicilio del cliente; compila, se del caso, la necessaria documentazione relativa alla prestazione effettuata ed incassa il corrispettivo previsto dalle tariffe dell'azienda, tecnico riparatore del settore macchine per ufficio: l'aggiustatore ed il riparatore che, in condizione di autonomia operativa, con interpretazione critica del disegno e dello schema, individua e valuta i guasti, sceglie la successione e le modalità degli interventi ed esegue qualsiasi intervento di elevato grado di difficoltà per l'aggiustaggio, la riparazione e la manutenzione di macchine ed apparecchiature complesse curandone la messa a punto ed effettuandone la delibera funzionale, anche presso il domicilio del cliente; compila, se del caso, la necessaria documentazione relativa alla prestazione effettuata ed incassa il corrispettivo previsto dalle tariffe dell'azienda; iv) altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella predetta elencazione.

Al quarto livello formalmente riconosciuto al lavoratore appartengono *i lavoratori che eseguono compiti operativi anche di vendita e relative operazioni complementari, nonché i lavoratori adibiti ai lavori che richiedono specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche comunque acquisite*; tra i profili



professionali sono previsti, per quanto di interesse i seguenti: cassiere comune, commesso alla vendita al pubblico, addetto alle operazioni ausiliarie alla vendita nelle aziende a integrale libero servizio (grandi magazzini, magazzini a prezzo unico, supermercati ed esercizi simili), addetto al collaudo (lavoratore che effettua prove sull'autoveicolo ed operazioni di semplice collaudo sempre su istruzioni del capo officina o del collaudatore senza compiti di diagnosi).

Appare evidente che le due declaratorie si distinguono sotto il profilo qualitativo, essendo il quarto livello previsto per chi svolga compiti operativi e non già di concetto, come reso evidente dal fatto che i lavoratori inquadrati al terzo livello sono chiamati a svolgere compiti di diagnosi e valutazione che richiedono quella rilevante preparazione teorica e tecnico pratica non richiesta dal livello inferiore.

Ebbene, l'istruttoria ha confermato, innanzitutto, la circostanza che, da ottobre 2020, il ricorrente veniva destinato in via esclusiva allo svolgimento delle mansioni presso lo smart bar (salvo un breve periodo di un paio di settimane alle casse).

Ciò smentisce la tesi difensiva della convenuta secondo cui il lavoratore, anche nel periodo dedotto in causa, avrebbe continuato ad occuparsi anche di mansioni di vendita presso gli altri reparti.

*

Lo smart bar, come del pari emerso dall'istruttoria, era ed è un servizio di assistenza al cliente, sia in punto di riparazioni di dispositivi (con interventi hardware e software), passaggio dati, assistenza al cliente su ogni tipologia di problematica nell'utilizzo dei propri dispositivi, consulenze tecnologiche le più varie (installazioni app, utilizzo del dispositivo, aggiornamenti ecc).

Gli interventi hardware riguardavano i cosiddetti interventi di primo livello (di fatto quelli che non richiedevano saldature, affidati a laboratori esterni), come sostituzione dello schermo e del blocco fotocamere, interventi sulle schede interne, sulla batteria, sui tasti di accensione e spegnimento o del volume, ispezioni nel caso di segnalazione di acqua all'interno del dispositivo.

Quanto agli interventi software riguardavano installazione di sistema operativi, aggiornamenti o passaggio dati.

*



Senza dubbio vero che l'attività di diagnostica prevedeva che il tecnico collegasse innanzitutto il dispositivo ad un software specifico, salvo evidenziarsi che il suo utilizzo era il più delle volte confinato alla verifica successiva all'intervento per verificare il buono stato del dispositivo.

A riguardo, difatti, tutti i tecnici esaminati quali testimoni hanno confermato, con dichiarazioni univoche e concordanti, che la diagnosi era di loro specifica competenza, in particolare in relazione agli interventi hardware e, soprattutto, per quelli che comportavano l'apertura del dispositivo per individuare e risolvere problematiche non immediatamente riscontrabili.

*

La difesa della società si è particolarmente spesa nell'evidenziare la sporadicità degli interventi di assistenza sopra indicati, in quanto a suo dire la prevalenza riguardava l'applicazione di pellicole ai cellulari.

Tuttavia, si osserva che la società ha totalmente omesso di documentare la circostanza, per quanto a suo dire annotata in apposita reportistica, a fronte di quanto invece riferito dai tecnici dello smart bar di una misura continuativa e quotidiana di interventi in assistenza, riferita con dichiarazioni univoche e concordanti da parte di coloro che, quotidianamente, svolgono il servizio in commento.

È, quindi, da escludere che l'assistenza software e hardware abbia quei connotati di occasionalità e sporadicità dedotti dalla società.

*

Ed allora, deve considerarsi il fatto che nella valutazione circa il diritto al superiore livello di inquadramento è necessaria la valutazione sulla prevalenza della mansione non già avendo riguardo al mero profilo quantitativo ma a quello (maggiormente connotante) qualitativo che, nel caso di specie, è innegabilmente quello di assistenza hardware-software sopra tratteggiata e senza dubbio svolta, per quanto visto, in maniera continuativa dal lavoratore.

*

Avendo riguardo alle declaratorie contrattuali sopra richiamate, appare evidente, ad avviso del giudice, che il ricorrente, dal momento di adibizione allo smart bar, ben lungi dallo svolgere compiti meramente operativi di vendita e operazioni complementari come richiesto dal formale livello di inquadramento, ha svolto effettivamente mansioni di concetto (come reso evidente dalla attività di diagnosi effettuata sui dispositivi, prevista per i profili professionali del terzo livello e, per contro, esclusa dai profili professionali del livello inferiore), frutto di una conoscenza tecnica necessariamente sviluppata nel tempo per raggiungere l'adeguato livello di esperienza ed



autonomia (di certo non ricavabile dal breve corso di formazione di 7 giorni effettuato inizialmente).

L'invocato terzo livello, pertanto, appare effettivamente conforme alle mansioni in questa sede accertate.

La domanda in commento è, quindi, fondata.

Deve quindi accertarsi il diritto del ricorrente all'inquadramento al terzo livello con decorrenza al 12/10/2020 con la conseguente condanna di MEDIAMARKET SPA al pagamento delle relative differenze retributive per complessivi euro 9.333,28 calcolati al 31 dicembre 2024, secondo criteri in questa sede condivisi e non contestati specificamente dalla resistente.

Tali importi andranno poi maggiorati di interessi al saggio legale e rivalutazione da ciascuna mensilità (come da conteggi in atti) al saldo effettivo.

si duole, inoltre, della mancata e corretta collocazione oraria del proprio orario a tempo parziale, assente nella lettera di assunzione, dal che una turnazione illegittima adottata dalla società nel corso del rapporto.

Ora, il contratto di assunzione del lavoratore, in punto di orario di lavoro, disponeva che: *Orario di lavoro: Part time 24 ore settimanali, 104 ore mensili e 1248 ore annuali. In considerazione che la prestazione lavorativa per la quale Lei è stato assunto si colloca all'interno di una organizzazione articolata in turni suscettibili di variazione, nel rispetto della normativa vigente, si precisa che per l'individuazione del Suo orario di lavoro si fa rinvio ai turni programmati di lavoro articolati su fasce orarie prestabilite e resi note dai responsabili.*

Conseguentemente Lei esprime il Suo consenso al lavoro domenicale e allo svolgimento di attività lavorativa nelle giornate considerate festive a norma della legislazione vigente.

Il ricorrente, posto che il negozio di via Certosa osservava un orario di apertura alle ore 9:00 dal lunedì al sabato (ore 10:00 la domenica) e un orario di chiusura alle ore 20:30 (ore 20:00 la domenica), ha esposto che la società non disponeva di un nastro orario con turnazioni prefissate, così rendendo impossibile sapere quali turni sarebbero stati nel tempo assegnati.

*

Ciò posto in fatto, si osserva, in diritto, che tutta la normativa di settore dedicata al rapporto di lavoro a tempo parziale ha sempre prescritto la necessità della forma scritta per il contratto di lavoro a tempo parziale così come di riportarvi la puntuale indicazione della durata della prestazione lavorativa e della collocazione temporale dell'orario, con riferimento al giorno, alla



settimana, al mese e all'anno, eventualmente, nel caso di organizzazione su turni, con rinvio a turni programmati di lavoro articolati su fasce orarie prestabilite (così l'art. 2 D.lgs 61/2000 e l'art. 5 D.lgs 81/2015).

Ebbene, è agevole osservare che, nel caso di specie, MEDIAMARKET SPA non ha rispettato il dettato normativo sopra richiamato.

L'assenza di una chiara indicazione, nel contratto di assunzione, della modalità di organizzazione della prestazione lavorativa a tempo parziale del ricorrente non può certamente essere supplita dal mero richiamo ai turni programmati su fasce orarie prestabilite.

Per quanto vero sia, difatti, che è pacifico in causa e, peraltro, confermato dall'istruttoria, che presso il negozio di via Certosa l'attività lavorativa fosse organizzata in tre turni tendenzialmente dalle ore 7:00 alle ore 13:00, dalle ore 12:00 alle ore 17:00 e dalle ore 16:00 alle ore 21:00, resta il fatto che la mancanza di una chiara, precisa e puntuale collocazione della prestazione del ricorrente rende evidente la violazione del dato normativo.

D'altra parte, la stessa convenuta, nella memoria difensiva, si è limitata laconicamente a dedurre di organizzare *i turni di lavoro di tutti i dipendenti di ciascun negozio che hanno una loro regolarità, tenuto conto delle esigenze aziendali ma anche e soprattutto delle richieste di volta in volta pervenute dei dipendenti e comunque sempre con il consenso del dipendente* (cap. 30 memoria difensiva).

Né valga quanto ulteriormente allegato, ovvero che la pianificazione dei turni *si basa sulle risultanze generate dal programma gestionale in uso presso la Società (c.d. Staffer), che fornisce in maniera del tutto automatizzata le informazioni necessarie a determinare le esigenze del punto vendita con riferimento alla quantità di personale da impiegare in ciascuna fascia oraria (mattina-pomeriggio-sera)* (cap. 37 memoria difensiva).

Difatti, le circostanze sopra richiamate, contrariamente alla tesi difensiva della resistente, rendono del tutto evidente che non vi fosse quel rispetto delle esigenze del lavoratore a tempo parziale dato dalla preventiva programmazione non già settimana per settimana (ma non cambierebbe la negativa valutazione se la stessa fosse stata bisettimanale o mensile) in quanto affidata a parametri che, per quanto, in tesi, frutto non già di scelte arbitrarie ma di un sistema automatizzato, tenevano conto delle esigenze organizzative aziendali senza, tuttavia, quella possibilità di programmazione del tempo di vita personale e di eventuali alternative lavorative che è, per contro, sostanziale nella disciplina normativa del lavoratore part time.

*

Per quanto detto, deve essere accertata l'illegittimità o più correttamente l'assenza di una clausola di distribuzione dell'orario di lavoro del ricorrente concordata tra le parti.



Non si impone, tuttavia, la necessità di determinare in via giudiziale le modalità temporali di svolgimento della prestazione a tempo parziale di _____, come originariamente richiesto, avendo parte ricorrente dato atto, all'udienza di discussione, della intervenuta cessazione del rapporto di lavoro in data 10/07/2025, dal che, su tale capo di domanda, l'intervenuta cessazione della materia del contendere.

*

Quanto alla richiesta di risarcimento del danno, sulla quale la parte ha invece insistito, si osserva quanto segue.

Il D.lgs 61/00 (e ora il D.lgs 81/15) prevedono entrambi che, per il periodo antecedente la pronuncia, il lavoratore abbia diritto, oltre alla retribuzione dovuta, alla corresponsione di un ulteriore emolumento a titolo di risarcimento del danno da valutarsi equitativamente.

Ebbene, può senza dubbio convenirsi con la difesa di MEDIAMARKET SPA che il ricorrente, di fatto, ha omesso di dare conto di quale sarebbe stato, in concreto, il pregiudizio subito non già sulla base di astratte valutazioni ma rappresentando, eventualmente anche all'esito di un'attività istruttoria, in che termini la violazione in questa sede ravvisata da parte della società avrebbe pregiudicato la sua persona, i suoi affetti e gli interessi anche lavorativi.

Tantomeno ha dato conto di aver perso potenziali occasioni lavorative per effetto della mancanza di una concordata distribuzione dell'orario di lavoro.

Così come deve convenirsi con la società convenuta che l'assenza di un effettivo pregiudizio si può agevolmente desumere dal fatto che, per tutta la significativa durata del rapporto, il lavoratore non abbia mosso alcuna contestazione nei confronti del datore di lavoro.

Tuttavia, l'impianto normativo delle discipline succedutesi nel tempo introduce la tematica del risarcimento del danno nell'ambito di disposizioni rubricati sotto la voce *sanzioni*.

Appare quindi evidente l'intenzione del legislatore non solo di voler ristorare, da un lato, l'eventuale pregiudizio subito dal lavoratore ma, dall'altro, sanzionare l'illegittima condotta del datore di lavoro anche nell'ottica di evitare analoghe e future condotte in pregiudizio della platea dei dipendenti.

Nel caso di specie l'inadempimento della società si è protratto per un periodo significativo avendo riguardo al periodo dedotto in causa ovvero da settembre 2019 a dicembre 2024 (ovvero 63 mesi).

Assumendo quale parametro retributivo la retribuzione mensile (pari a euro 1.255,50) e ritenendosi equa una valutazione del danno pari al 10% della retribuzione mensile (dal che una



misura del danno di euro 125,55 mensili), ne deriva un danno complessivo da riconoscersi al lavoratore di complessivi euro 7.909,65, oltre interessi al saggio legale e rivalutazione dalla sentenza al saldo effettivo.

, si duole, infine, della mancata e corretta fruizione dei riposi settimanali.

In diritto, l'art. 9, comma 1, D.Lgs. 66/2003 così dispone: *Il lavoratore ha diritto ogni sette giorni a un periodo di riposo di almeno ventiquattro ore consecutive, di regola in coincidenza con la domenica, da cumulare con le ore di riposo giornaliero di cui all'articolo 7. Il suddetto periodo di riposo consecutivo è calcolato come media in un periodo non superiore a 14 giorni.*

Il successivo comma 3 dispone che: *Il riposo di ventiquattro ore consecutive può essere fissato in un giorno diverso dalla domenica e può essere attuato mediante turni per il personale interessato a modelli tecnico-organizzativi di turnazione particolare ovvero addetto alle attività di cui alle lettere successiva, tra cui la lettera g) relativa a quelle indicate agli articoli 11, 12 e 13 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114 (che, per quanto di interesse, sono anche quelle degli esercizi di vendita al dettaglio).*

Ebbene, nel caso di specie è agevole osservare che il ricorrente, nei fatti, non contesta che la società abbia rispettato il dato normativo sopra richiamato, salvo dedurre la natura di eccezione che, tuttavia, non trova riscontro nelle previsioni legislative.

La domanda in commento, pertanto, deve essere respinta.

Il ricorso va, quindi, accolto nei limiti anzidetti.

Le spese di lite seguono la soccombenza e vengono liquidate come da dispositivo in favore del procuratore antistatario, secondo le previsioni del DM 55/2014 ma con compensazione della metà avendo riguardo al fatto che a fronte di una domanda di circa euro 35.000,00 quanto in questa sede riconosciuto ammonta sostanzialmente alla metà.

Sentenza esecutiva.

P.Q.M.

definitivamente pronunciando, in parziale accoglimento del ricorso:

i) accerta e dichiara il diritto di all'inquadramento al terzo livello CCNL Commercio con decorrenza dal 12/10/2020 e, per l'effetto, condanna MEDIAMARKET SPA a corrispondergli le differenze retributive maturate al 31/12/2024 per complessivi euro



9.333,28 oltre interessi al saggio legale e rivalutazione da ciascuna mensilità (come da conteggi in atti) al saldo effettivo, oltre che ad accantonare il TFR maturato pari ad euro 619,52;

ii) accerta e dichiara l'assenza di una concordata collocazione di distribuzione dell'orario di lavoro tra _____ e MEDIAMARKET SPA, dando atto della cessazione della materia del contendere in relazione alla domanda di determinazione della collocazione dell'orario per l'intervenuta cessazione del rapporto di lavoro;

iii) per l'effetto condanna MEDIAMARKET SPA a risarcire a _____ il danno per le condotte da ultimo accertate determinato in complessivi euro 7.909,65 oltre interessi al saggio legale e rivalutazione dalla sentenza al saldo effettivo;

iv) respinge per il resto il ricorso;

v) condanna MEDIAMARKET SPA a rimborsare a _____ le spese di lite che liquida in complessivi euro 4.628,50 oltre spese generali e accessori di legge, con distrazione in favore del procuratore antistatario;

vi) riserva il termine di giorni 15 per il deposito delle motivazioni della sentenza.

Sentenza esecutiva.

Milano, 30/09/2025

Il Giudice
Tullio Perillo