

A settembre 2010 si rivolge a me TIZIO, di anni 54, coniugato con tre figli, laureato, dipendente della società ALPHA, azienda di handling di medie dimensioni.

Per handling si intende l'insieme dei servizi svolti

in aeroporto finalizzati a fornire assistenza a terra
a terzi, vettori, utenti di aeroporto.

TIZIO mi racconta che ha iniziato a lavorare in Alpha a inizio anni '90.

Entrato inizialmente come semplice impiegato addetto alla clientela, negli anni ha dimostrato doti organizzative e gestionali che gli hanno permesso di raggiungere il ruolo di Coordinatore di ufficio inquadrato al livello 205.

- Nel 2007 il Direttore Generale (Sig. PRIMO) lo incarica direttamente di inserirsi nel processo di avviamento di una nuova Area esclusivamente impegnata nella gestione dei voli charter, con il compito di gestire l'implementazione del relativo ufficio di coordinamento (UdC).
- Ciò avrebbe comportato un lungo e importante lavoro di selezione e messa in opera dei necessari software aziendali, con responsabilità di relazione diretta con i fornitori, formazione dei 6 Coordinatori di esercizio preposti all'ufficio, e gestione dell'attività lavorativa dei medesimi.

- TIZIO non può però fare a meno di notare:
- 1) che ogni altra Area aziendale ha al suo vertice un Direttore d'Area, inquadrato come dirigente, direttamente responsabile verso il D.G.;
- 2) la nuova Area Charter stranamente non prevede ancora una simile figura.
- Il relativo ruolo è formalmente esercitato dal Capo Area del Settore Operativo, ma di fatto egli è troppo impegnato per poter esplicare alcuna funzione reale nella nuova Area;
- 3) il proprio parametro di inquadramento, 205, è inadeguato rispetto alle attività e responsabilità richieste dal nuovo incarico, se non altro per il fatto che i Coordinatori di esercizio preposti all'Area Charter, di cui TIZIO deve assumere la gestione, sono inquadrati al livello 210, quindi un livello superiore al suo.

TIZIO presenta le sue perplessità al D.G., ma questi lo rassicura dicendogli di non preoccuparsi, che l'avvio dell'Area la gestiranno loro due insieme e che al momento opportuno i suoi sforzi verranno adeguatamente riconosciuti dall'azienda.

TIZIO accetta, pur chiedendo e ottenendo dal D.G. una comunicazione che informi di CdE del suo ruolo, la quale è così formulata:

«03 settembre 2007

Con la presente si porta a conoscenza che al dott. TIZIO è stata conferita la responsabilità gestionale ed organizzativa dell'UdC Area Charter.

Inoltre, allo scopo di assicurare un flusso di indicazioni/informazioni uniforme ed omogeneo a tutto il personale operante, i Coordinatori di Esercizio sigg. MEVIO e SEMPRONIO saranno gli Ispettori referenti per la Direzione e per il Responsabile predetto per quanto riguarda la funzionalità dell'UdC»

Da settembre 2007 a settembre 2008 TIZIO pertanto si impegna nell'incarico affidatogli, anche con soddisfazione personale: affronta la prima fase di avvio lavori partecipando alla selezione dei fornitori software e alle riunioni tecniche con i medesimi, inizia la formazione dei CdE. A maggio 2008 l'UdC entra ufficialmente in attività.

- A giugno 2008, però, il CdA nomina il Sig. SECONDO nuovo D.G., dopo che PRIMO è andato in pensione.
-
- Questi a settembre 2008 nomina il dott. ZETA Direttore dell'Area Charter, e TIZIO, nel giro di pochi mesi, si trova di fatto completamente svuotato dei propri compiti e attività, ridotto a un quasi segretario di ZETA.
 - Il tutto in via di mero fatto, senza alcun provvedimento ufficiale che muti la sua posizione aziendale.

TIZIO, dopo aver fatto presente la cosa verbalmente, non avendo ottenuto attenzione, scrive alla Direzione una lunga lettera in cui sostanzialmente denuncia il demansionamento e la conseguente squalifica professionale, dato che se prima in Ufficio era appellato dai CdE come “capo”, ora praticamente non gli rivolgono più la parola.

TIZIO riceve riscontro con una lettera altrettanto articolata, sottoscritta dal D.A. ZETA e controfirmata dal D.G. SECONDO.

- Il passaggio chiave è il seguente:
-
- «26 marzo 2009
 - ...
 - *Il riferirsi alla mancanza di coinvolgimento nella gestione del personale dell'UdC ed alla confusione di responsabilità risulta assolutamente pretestuoso, poiché già in passato si è ribadito che il ruolo da Lei ricoperto La autorizza e La obbliga ad assumere le iniziative che ritiene opportune per la miglior gestione delle attività. È peraltro evidente che tale ruolo richiede una buona dose di disponibilità e propositività nei confronti dei propri collaboratori....»*

- Dopo questo scambio di missive, tuttavia, nulla è mutato, e TIZIO si ritrova a passare le giornate chiuso in stanza senza nulla da fare.
- Mi chiede se è possibile agire contro l'azienda per chiedere la riqualificazione del livello contrattuale, promessogli dal precedente D.G., ma mai realizzato.
- Proprio nel periodo in cui mi studio la documentazione, TIZIO riceve nel giro di 1 mese e mezzo 3 contestazioni disciplinari:
 - 1) per aver omesso le timbrature di pausa pranzo;
 - 2) per aver utilizzato una delle tre autovetture dell'UdC senza autorizzazione del D.A.;
 - 3) per non aver ottemperato a un ordine del D.A. di dare supporto in un determinato giorno al tecnico informatico dell'Area Voli di linea.

TIZIO mi incarica di impugnare in DTL la seconda e terza contestazione, avendo egli già impugnato con il sindacalista interno la prima.

- In occasione di questa ha chiesto l'audizione orale, la quale si è tenuta innanzi al D.G. e al D.A..
- In questa sede TIZIO riferisce che innanzi alle sue ripetute richieste di trovare una soluzione al suo forzato demansionamento, SECONDO è sbottato affermando
- *“Lei non può fare quello che vuole...lei è la parte debole, e quindi a lei spetta di dimostrarsi disponibile sempre e comunque, non dico a pulire le scale ma quasi”.*

A questo punto TIZIO si presenta molto disorientato, sul proprio ruolo anche familiare (sospetto “doppio mobbing”)

Mi porta certificati di sindrome ansioso-depressiva e di ipertensione arteriosa tale da provocare anche annebbiamento transitorio del visus per sospetta pre – trombosi della vena centrale retinica.

- Sul piano giuridico vedo un po' debole la sua posizione sulle sanzioni disciplinari. TIZIO per difendersi afferma che con esse vogliono colpire di fatto le sue prerogative di Responsabile dell'UdC.
- D'altra parte vedo la fondatezza delle sue pretese alla riqualifica professionale, e, sotto il profilo psicologico, la necessità di passare al “contrattacco”.

- Pertanto impugno in DTL le restanti due sanzioni disciplinari.
- Nel frattempo invio TIZIO a visita presso lo SPISAL, e gli raccomando l'avvio di un percorso psicoterapeutico (anche con sostegno di farmaci).
- In questo modo non solo ottengo certificazione medica sul suo stato, ma posso confrontarmi con degli specialisti sulla “tenuta psicologica” di TIZIO.

Con TIZIO pertanto operativamente conveniamo di avviare una causa per riqualificazione professionale e di risarcimento per mobbing, essendo lui disposto e in grado di farsi carico degli anni di attesa in ufficio.

- Deposito il ricorso il 26.06.2012, e la causa viene riunita a quella delle tre sanzioni disciplinari che l'azienda ha voluto incardinare a fine 2011 per evitare l'arbitrato in DTL.
- Tecnicamente il mio ricorso è così strutturato:
- 1) richiesta di riqualificazione contrattuale, dal livello 205 a livello 250 *“Responsabile unità amm./ tecnica complessa”*, ovvero, in subordine, al livello 230 *“Capo unità organizzativa amm./ tecnica”*.

2) richiesta di risarcimento per tutti i danni in seguito a condotta mobbizzante dell'azienda.

- Su questo punto incentro il ricorso sui quattro elementi indicati dalla giurisprudenza come costitutivi il mobbing:
- I. comportamenti persecutori (consistenti nel demansionamento e nelle sanzioni disciplinari) protratti nel tempo (almeno 6 mesi);
- II. reiterati (demansionamento ha effetti permanenti [straining], le sanzioni effettivamente vengono reiterate);
- III. deliberati (intento persecutorio);
- IV. pregiudizievoli per il lavoratore (danno allegato: patrimoniale e non patrimoniale [professionale, biologico, morale {perché dignità del lavoratore è interesse costituzionalmente tutelato}, esistenziale])

- 3) quanto alle sanzioni disciplinari se ne richiede l'annullamento in quanto meramente strumentali (Cass. Lav., 6907/2009 ha stigmatizzato l'utilizzo pretestuoso delle sanzioni disciplinari).

Prove prodotte/richieste:

- documentazione epistolare + verbali riunioni tecniche con i fornitori
- testimonianze CdE, sindacalista, coniuge.

- Difese di ALPHA:

- 1) il lavoratore sostanzialmente ha sempre travisato il proprio ruolo e i propri compiti, rispondendo la sua posizione a quella di un mero Responsabile TECNICO dell'UdC;
- 2) le sanzioni, pertanto, erano corrette.

Processo di primo grado ha visto celebrarsi la prima udienza il 04.12.12, si è sviluppato attraverso altre 11 udienze.

- In sede istruttoria i CdE chiamati a testimoniare hanno negato che TIZIO fosse mai stato loro capo e nessuno ha saputo dire quali fossero le sue mansioni.
- Ha fatto eccezione un ex CdE da poco in pensione che, invece, ha dichiarato che TIZIO inizialmente era stato presentato come loro capoufficio, salvo poi non esercitare alcun effettivo ruolo direttivo, rimanendo chiuso nella sua stanza inattivo.
- Il sindacalista ha confermato l'espressione utilizzata da SECONDO nei confronti di TIZIO in sede di audizione personale.

Il 08.04.14 il G.L ha emesso sentenza parziale sull'*an* così decidendo:

- 1) conferma di tutte e tre le sanzioni (si è soffermato sul dato formale degli ordini ricevuti dal lavoratore e non su quello funzionale del loro utilizzo a scopo afflittivo);
- 2) riconosce il diritto alla riqualificazione del lavoratore, ma non al livello 250 né al 230, bensì al 210 (lo stesso dei CdE), in considerazione della limitata ampiezza strutturale dell'UdC e ciò quantunque le prove documentali che riconosco a TIZIO un ruolo di “guida” nei confronti dei CdE;
- 3) rigetta la domanda per mobbing in quanto le sanzioni disciplinari puniscono effettivi illeciti del lavoratore;
- 4) accerta tuttavia la sussistenza del demansionamento patito da TIZIO non tanto sotto il profilo strettamente operativo, quanto sotto quello di gestione dei CdE. Pertanto ha condannato ALPHA al risarcimento del danno professionale (quantificato nel 50% delle retribuzione globale di fatto per ogni mese di demansionamento) e del danno biologico e morale.

Il G.L. ha quindi conferito due Consulenze tecniche, una per la quantificazione del danno professionale, l'altra per la valutazione del danno biologico e morale.

- Le CTU sono state depositate con le seguenti quantificazioni:
- danno professionale per 72 mesi: € 105.822,19.
- danno biologico permanente valutato nel 6 – 8 %, oltre a danno da inabilità temporanea e morale: liquidato in € 14.652,30.

Per il 10.12.14 è fissata l'udienza di discussione finale con emissione della sentenza definitiva.

- Nel frattempo TIZIO è stato qualificato al livello 210 e trasferito in altro ufficio, con mansioni e colleghi nuovi, riprendendo a lavorare con serenità.
- ALPHA, tuttavia, ha già impugnato la sentenza parziale di aprile. L'udienza in Corte d'Appello è stata fissata al 16.11.2017.

CONSIDERAZIONI FINALI:

Casi come questo mi hanno insegnato che

- 1) è fondamentale una preliminare valutazione della tenuta psicologica dell'assistito, per la lunghezza e per la difficoltà emotiva;
- 2) dato che si sa dove si inizia e non si sa dove si finisce, la decisione di procedere deve essere sostanzialmente riferibile all'assistito, come scelta personale e consapevole;
- l'assistenza legale, per essere effettiva, non può prescindere da un percorso di accompagnamento dell'assistito;
- No avvocato oracolo/elaboratore a gettone di soluzioni;
- Sì a una concezione “costruttivista” della professione: la soluzione si costruisce, si cerca passo per passo con l'assistito.

3) sul piano umano: la problematica di TIZIO si è posta come un vero e proprio dramma di vita, e legalmente non si è ancora concluso.

Sono soddisfatto comunque del percorso sin qui fatto, e non solo per il risultato del processo di primo grado.

ALL'INIZIO:

- TIZIO disorientato, con problemi di identità professionale e “panico”
- completamente demasionato
- con problemi familiari

OGGI:

- TIZIO ha rielaborato la problematica, riuscendo a riorganizzarla in una storia con senso, nella quale non manca anche un'assunzione di responsabilità personale;
 - è stato ricollocato, con ruolo che inizialmente non avrebbe accettato, ma che vive con soddisfazione;
 - si è ristabilito un clima familiare sostanzialmente sereno.