

---

**SENTENZA**

Tribunale - Cremona, 03/10/2023,

**Intestazione**

TRIBUNALE DI CREMONA

ORDINANZA

Il Giudice Annalisa Petrosino, a scioglimento della riserva formulata all'udienza del 3.10.2023, nella procedura ex art. 1, comma 48, legge n. 92/2012,

promossa da

(omissis),

rappresentato e difeso, in virtù di mandato in atti, dagli Avv.ti (omissis) e (omissis), presso lo studio dei quali è elettivamente domiciliato;

nei confronti di

(omissis), in persona del legale rappresentante p.t.,

rappresentata e difesa, in virtù di mandato in atti, dagli Avv.ti (omissis) e (omissis) ed elettivamente domiciliata presso lo studio dell'Avv. (omissis);

resistente

Osserva

Con ricorso ex art. 1, commi 47 e ss., Legge n. 92/2012, depositato in data 21.12.2022, il signor (omissis) (di seguito il ricorrente per brevità) ha impugnato il licenziamento per giusta causa a egli irrogato dalla (omissis) (di seguito la resistente o (omissis) per brevità) con comunicazione del 25.3.2022.

Prima di analizzare i motivi di impugnazione del licenziamento occorre ripercorrere brevemente la storia lavorativa del ricorrente.

Questi era assunto il 17.1.1994 dalla (omissis) s.c.a.r.l., in virtù di contratto di lavoro subordinato, con qualifica di impiegato inquadrato nel livello 1° - area professionale 2° del CCNL per quadri, impiegati, commessi e ausiliari delle aziende di

credito e con mansioni di cassiere presso la filiale di Foggia (vd. doc. 2 fasc. ric.).

Nel mese di dicembre 1999, a seguito della fusione per incorporazione della (omissis) s.c.a r.l. in (omissis), il ricorrente, transitato alle dipendenze di (omissis) ai sensi dell'[art. 2112 c.c.](#), era assegnato all'Ufficio MKS (Marketing Strategico) come addetto ai servizi di marketing e dal mese di gennaio 2001 iniziava ad occuparsi della gestione di servizi bancari e finanziari della clientela privata (vd. pagg. 4 e 5 del ricorso e doc. 1 fasc. (omissis)).

Nel mese di gennaio 2004 il ricorrente diveniva personal banker affluent, responsabile come tale dell'acquisizione e della gestione della clientela appartenente al segmento "affluent", e in data 26.7.2005 il ricorrente conseguiva il passaggio nel superiore livello 3° - area professionale 3° con contestuale accettazione di un "patto di prolungamento del periodo di preavviso di licenziamento" (vd. pag. 5 fasc. ric., doc. 3 fasc. ric. e doc. 1 fasc. (omissis)).

A seguito della domanda di trasferimento (proposta nel mese di gennaio 2010) in una filiale prossima alla città di Cremona - nella quale si erano trasferite le figlie e l'ex moglie - il ricorrente, nel mese di giugno 2010, era trasferito presso la Filiale di Parma con mansioni di customer assistant e, dunque, incaricato di acquisire e gestire la clientela appartenente al segmento "mass market" (vd. pag. 5 fasc. ric. e doc. 1 fasc. (omissis)).

Nel mese di giugno 2014 il ricorrente era nuovamente trasferito, assumendo il ruolo di referente processi centro imprese presso la filiale di Piacenza, e dopo un periodo inferiore a tre anni (ossia nel mese di gennaio 2017) mutava nuovamente sede di lavoro e mansioni, essendo traferito presso la filiale di Cremona - agenzia (omissis) con mansioni di cassiere commerciale expert, adibito alle operazioni di cassa e alla gestione del segmento di clientela "lower mass" (quella con depositi inferiori alla clientela "mass market" e - a fortiori - alla clientela "affluent" (vd. pag. 5 fasc. ric. e doc. 1 fasc. (omissis)).

Dopo appena sei mesi dall'arrivo a Cremona, e precisamente nel mese di giugno 2017, il ricorrente veniva trasferito presso l'unica filiale rimasta a Cremona (a seguito della chiusura dell'agenzia 2), presso la quale iniziava a svolgere mansioni di

cassiere allo sportello (vd. pag. 5 fasc. ric. e doc. 1 fasc. (omissis)).

In data 21.4.2021, ritenendo di essere stato a lungo demansionato dall'odierna resistente, il ricorrente proponeva ricorso ex art. 414 c.p.c. al Tribunale di Cremona, chiedendo il risarcimento dei danni - in ipotesi - patiti per la dequalificazione e il mobbing/straining a suo dire subiti in (omissis) (vd. doc. 4 fasc. ric. e doc. 1 fasc. (omissis)).

A seguito della lettera di contestazione disciplinare del 25.2.2022 e della lettera di giustificazioni del lavoratore, il ricorrente era licenziato per giusta causa con comunicazione del 25.3.2022 del seguente tenore:

"...Passando poi al merito delle Sue Giustificazioni, evidenziamo che le stesse non risultano accoglibili per le seguenti ragioni: 1. con riferimento all'episodio del 10.12.2021 - Sig. (omissis): risulta pienamente accertato che Lei ha tenuto un contegno gravissimo e del tutto inaccettabile nei confronti del suddetto cliente, reagendo in malo modo alla richiesta di quest'ultimo di effettuare un'operazione, inveendo nei confronti dello stesso e contestualmente, previa uscita dalla Sua postazione, spintonandolo fisicamente tramite il braccio, alla presenza di clienti. In proposito Lei ha anche ammesso, in via confessoria, in fase di AUDIT, la suddetta circostanza ammettendo in data 15.02.2022, quanto segue «ammetto di essermi rivolto in modo piuttosto rude al cliente (...) è probabile che abbia sospinto il suo braccio sinistro e invitato ad uscire insieme alla richiesta ironica di ripeterglielo in "francese"» ed il tentativo di ritrattare parzialmente le anzidette ammissioni svolto nelle giustificazioni risulta smentito dalle evidenze a disposizione della Società acquisite in fase di AUDIT. Quali che siano le ragioni che La hanno spinta ad adottare un siffatto contegno è del tutto evidente che lo stesso integra un gravissimo inadempimento dagli obblighi discendenti dal rapporto di lavoro, una condotta vietata dal Codice Etico e contrastante con i valori di civiltà che devono contrassegnare le relazioni interpersonali, atta a danneggiare l'immagine e la reputazione della Banca. Detto comportamento, di per sé considerato, è idoneo a dissolvere istantaneamente il rapporto fiduciario e non consente la prosecuzione del rapporto di lavoro neppure per il periodo di preavviso. Fermo quanto sopra, ancora con riferimento al suddetto episodio, rileviamo che: - non corrisponde al vero quanto da Lei affermato in ordine al fatto che

Lei non avrebbe «potuto, anzi, dovuto fare» l'operazione di prelievo richiesta dal cliente a fronte del bonifico dello stipendio in arrivo. In punto evidenziamo che Lei ben avrebbe potuto verificare dalle procedure interne alla Banca che il bonifico dello stipendio fosse in arrivo e, come normalmente avviene in questi casi, chiedere autorizzazione al gestore del rapporto prima di consegnare la somma al cliente; ciò in riscontro ai doveri di collaborazione e di assistenza della clientela; - la «consegna di contante presso la Vigilanza Armata, presente in Filiale» che, a suo dire, avrebbe comportato una «situazione lavorativa (...) carica di tensione e preoccupazione», non La autorizza in alcun modo ad assumere un atteggiamento come quello da Lei tenuto nei confronti del cliente e non presentava affatto le caratteristiche da Lei evidenziate, trattandosi di scarico di ridotta quantità di moneta; - infine, non è dato comprendere come la Banca avrebbe non solo dovuto, ma anche potuto «prendere le (Sue) difese e tutelar(La) dinanzi a simili comportamenti offensivi e dileggianti compiuti nei (Suoi) confronti», posto che prima del Suo incontro con i colleghi di AUDIT in data 15.02.2022, Lei stesso mai ha segnalato alcunché al riguardo; 2. con riferimento all'episodio del 14.01.2022 - Sig. (omissis): - risulta accertato che Lei abbia adottato, anche nella detta occasione, un contegno del tutto inaccettabile nei confronti di un cliente della Banca, invitando detto cliente a seguirla fuori dai locali della Banca dopo un'accesa discussione. Non c'è dubbio, infatti, che la reiterata adozione, peraltro nei confronti di clientela extracomunitaria, di comportamenti aggressivi quali quelli da Lei tenuti integra un gravissimo inadempimento e un contegno contrario ai valori di accoglienza e cura che contraddistinguono la Società esponente, chiaramente espressi nel Codice Etico. Fermo quanto sopra, rileviamo che - la Sua ricostruzione dei fatti («ho servito il Cliente in modo garbato e cortese. Ciò non di meno, il Signor (omissis) ha iniziato ad offendermi apertamente (...) con cose ingiuriose nei confronti di mia madre e di mia sorella») - <> ) contrasta con gli esiti degli accertamenti svolti dalla Società; - la Banca non è, né è mai stata messa a conoscenza delle asserite, precedenti «molteplici condotte offensive e irrispettose nei (Suoi) confronti da parte del Signor (omissis), anche al di fuori dell'orario di lavoro e di apertura di sportello» le quali - comunque - non avrebbero mai potuto costituire una giustificazione, né un'attenuante per un Suo comportamento gravemente inappropriato nei confronti della clientela della Banca; - prima del Suo incontro con i colleghi di AUDIT in data 15.02.2022, Lei non ha mai segnalato alcunché al

riguardo e nulla è emerso che confermi le Sue dichiarazioni. 3. con riferimento infine agli episodi del 13.05.2021 - Sig. (omissis) e del 27.05.2021 - Sig.ra (omissis), gli stessi risultano confermati dalle evidenze a disposizione della Società e Lei non ha dedotto alcuna giustificazione al riguardo. Per le ragioni sopra esposte, i fatti oggetto del presente procedimento disciplinare, sia isolatamente che complessivamente considerati, risultano quindi di una gravità tale da ledere irreparabilmente il vincolo fiduciario che deve necessariamente persistere nel rapporto tra datore di lavoro e lavoratore subordinato, a maggior ragione in un settore come quello del credito. Essendoci dunque impossibile accogliere le Sue scuse e nel respingere fermamente ogni Sua accusa di aver posto in essere "gravi condotte persecutorie, ritorsive e vessatorie" così come di atti di demansionamento e di non averle garantito un ambiente lavorativo salubre, in quanto prive di ogni fondamento, Le significhiamo di non poter proseguire, alla stregua di quanto sin qui rilevato, nel rapporto di lavoro con Lei in essere anche soltanto in via provvisoria e Le comunichiamo, pertanto, il Suo licenziamento per giusta causa ai sensi e per gli effetti dell'[art. 2119 c.c.](#), nonché degli artt. 44 lett. e) e 77 lett. d) del vigente CCNL. Il provvedimento avrà decorrenza dalla data di ricezione della Contestazione, come previsto dall'[art. 1, comma 41, della L. 92/2012](#). La informiamo che gli Uffici amministrativi provvederanno agli adempimenti di rito, con effetti immediati, ai sensi e per gli effetti dell'[art. 2119 c.c.](#) La Società, si riserva di avviare nei Suoi confronti ogni azione necessaria per il rimborso e/o il risarcimento di ogni e qualsiasi danno, onere, spesa e/o altra conseguenza pregiudizievole dovesse eventualmente sorgere in capo alla nostra Società a seguito delle condotte da Lei poste in essere." (vd. doc. 28 fasc. ric. e doc. 5 fasc. (omissis)).

L'istruttoria di causa - caratterizzata per motivi di rito ([art. 1, comma 49, della Legge 92/2012](#)) dal compimento dei soli atti istruttori indispensabili ai fini della decisione - ha dimostrato la fondatezza della doglianza del ricorrente relativa alla sproporzione della sanzione espulsiva comminatagli dalla resistente.

Gli atti istruttori ai quali si farà riferimento nel prosieguo della motivazione sono:

- a. I file video provenienti dal sistema di videoregistrazione della filiale (omissis) di Cremona relativi al giorno 10.12.2021 (doc. 3 ter fasc. (omissis));
- b. La dichiarazione sottoscritta dal sig. (omissis) (allegato 1 del doc. 3 fasc. (omissis));
- c. La dichiarazione sottoscritta dal sig. (omissis) (allegato 2 del doc. 3 fasc. (omissis));
- d. Le dichiarazioni rese dal ricorrente al Servizio Audit di (omissis) (allegato 13 del doc. 3 fasc. (omissis));
- e. Le dichiarazioni sottoscritte dai dipendenti (omissis), (omissis) e (omissis) nonché le dichiarazioni rese dai medesimi al Servizio Audit di (omissis) (allegati 3, 4, 5, 6, 6 bis, 9, 10 e 11 del doc. 3 fasc. (omissis));
- f. Le schede di valutazione del ricorrente relative agli anni dal 2014 al 2020 (doc. 22 fasc. ric.);
- g. La e-mail inviata dal ricorrente al Direttore della filiale un anno e tre mesi prima del licenziamento (doc. 13 fasc. ric.).

Tanto premesso e passando all'esame delle doglianze del ricorrente, egli ha chiesto, in via principale, di dichiarare nullo il licenziamento poiché intimato in violazione della norma imperativa di cui all'[art. 2087 c.c.](#)

L'assunto è infondato.

Vero è che ai sensi dell'[art. 2087 c.c.](#) - norma di chiusura del sistema antinfortunistico, suscettibile di interpretazione estensiva in ragione sia del rilievo costituzionale del diritto alla salute sia dei principi di correttezza e buona fede cui deve ispirarsi lo svolgimento del rapporto di lavoro - il datore di lavoro è tenuto ad astenersi da iniziative che possano ledere i diritti fondamentali del dipendente e tra queste iniziative rientra anche l'adozione di condizioni lavorative "stressogene".

Tuttavia è altrettanto vero che, qualora si accertasse la responsabilità della resistente [ex art. 2087 c.c.](#), il ricorrente avrebbe diritto a ottenere il risarcimento dei danni patiti per effetto della condotta colposa della resistente e non la declaratoria di nullità del licenziamento, che è stato intimato in conseguenza di un fatto disciplinarmente rilevante.

Detto in altri termini, è la prospettata condotta demansionante/dequalificante/mobbizzante della resistente a violare il precetto normativo in esame, non il licenziamento, che è intervenuto in un momento in cui la condotta addebitata alla resistente si era (in ipotesi) già realizzata.

Il ricorrente ha chiesto, in via subordinata, di annullare il licenziamento per mancanza di una giusta causa, invocando la tutela di cui all'[art. 18, comma 4, St. Lav.](#) o, in via gradata, quella di cui all'[art. 18, comma 5, St. Lav.](#)

Ha lamentato, in particolare, l'assenza di un fatto materiale a egli imputabile, l'inesistenza di un fatto antiggiuridico o, in ogni caso, l'inesigibilità di una condotta differente da quella - addebitata - da egli tenuta. Ha aggiunto che con riguardo agli episodi del 13 e del 27 maggio 2021 la contestazione disciplinare del 25.2.2022 è evidentemente tardiva.

Occorre premettere che le condotte addebitate al ricorrente nella contestazione disciplinare del 25.2.2022 sono quattro:

1) Episodio del 13.5.2021: il ricorrente non effettuava il versamento richiesto dal sig. (omissis) poiché il cliente era privo di appuntamento per effettuare l'operazione.

2) Episodio del 27.5.2021: il ricorrente non effettuava l'operazione di prelievo richiesta dalla sig.ra (omissis) a valere sul conto corrente della cliente presso la Filiale di Piacenza, dichiarando alla cliente "di andare a prelevare a Piacenza, visto che lì ci sono due Filiali", nonché definendola "maleducata".

3) Episodio del 10.12.2021: il ricorrente reagiva alla seconda richiesta del sig. (omissis), di verificare l'accredito sul proprio conto corrente dello stipendio - la prima verifica aveva dato esito negativo - inveendo nei confronti del cliente e stratonandolo per indirizzarlo verso l'uscita dalla filiale alla presenza di altri clienti; successivamente il ricorrente, mentre i colleghi (omissis) e (omissis) parlavano con il cliente al fine di fornirgli assistenza, si avvicinava nuovamente al cliente e lo invitava a dare seguito alle sue rimostranze, rivolgendosi ai suoi responsabili o alle forze dell'ordine.

4) Episodio del 14.1.2022: il ricorrente invitava il sig. (omissis) - che aveva in precedenza indirizzato da una collega della filiale assente e dopo ignorato non rispondendo alla domanda posta dal cliente, il quale si era quindi diretto verso il

dipendente (omissis) suo conoscente - a "chiudere il becco" e ad uscire dalla filiale e, infine, gli chiedeva di seguirlo fuori dalla filiale, ove poi discuteva animatamente con il cliente.

Quanto agli episodi sub 1) e 2) si ritiene che la contestazione disciplinare sia effettivamente tardiva.

È in atti la prova che il reclamo relativo all'episodio del sig. (omissis) sia stato proposto in data 18.5.2021 (vd. doc. 4 fasc. (omissis)) e che il reclamo relativo all'episodio della sig.ra (omissis) sia giunto all'attenzione del responsabile della filiale ((omissis)) nel mese di maggio 2021 (vd. all.to 12 delle indagini svolte dal Servizio Audit di (omissis) sub doc. 3 fasc. (omissis)).

Di talché, pure considerando la complessità dell'organizzazione aziendale della resistente, non si comprende la ragione per la quale (omissis) abbia atteso ben nove mesi per contestare al ricorrente le due condotte in esame - piuttosto semplici nella loro configurazione tipica.

Né peraltro la resistente ha allegato l'esistenza di un peculiare interesse a svolgere delle specifiche indagini in proposito.

Si ritiene, pertanto, che l'inerzia protratta nel tempo dalla resistente con riguardo agli episodi sub 1) e 2) costituisca un comportamento concludente del datore di lavoro, che, rimanendo inerte, ha mostrato al ricorrente di non ritenere sanzionabili le sue mancanze disciplinari nel momento in cui queste si sono manifestate.

Ne consegue che il ritardo notevole e non giustificato della contestazione dei due addebiti ha leso il legittimo affidamento del ricorrente sulla mancanza di connotazione disciplinare dei fatti del 13 e 27 maggio del 2021 e che, quindi, la contestazione dei due addebiti in questione, e la successiva scelta di porli alla base del licenziamento, deve considerarsi illegittima - in parte qua - ai sensi dell'[art. 18, comma 5, St. Lav.](#) (vd. Cass., S.U., sentenza n. 30985 del 27.12.2017).

Tale accertamento non esonera il giudicante dalla valutazione del rilievo disciplinare delle altre condotte poste alla base del recesso datoriale né lo esime dal sindacato di proporzionalità della sanzione irrogata al dipendente.



Ebbene, quanto all'episodio sub 3) si ritengono provate le due condotte addebitate al ricorrente poiché:

- dai file video provenienti dal sistema di videoregistrazione della filiale di Cremona (acquisiti dal Servizio Audit di (omissis) e prodotti sub doc. 3 ter fasc. (omissis)) emerge con chiarezza che il ricorrente tirava, con moderata forza, il soprabito (in corrispondenza dello stomaco) del sig. (omissis) per allontanarlo dalla propria postazione di lavoro e che il fatto accadeva innanzi ad almeno un altro cliente;

- dalle dichiarazioni rese dal sig. (omissis) (al momento del reclamo) nonché rese dai dipendenti (omissis) e (omissis) e dal ricorrente stesso al Servizio Audit di (omissis) (vd. all.ti 1, 3, 4, 9, 10 e 13 delle indagini svolte dal Servizio Audit di (omissis) sub doc. 3 fasc. (omissis)) emerge pure che il ricorrente, alla seconda richiesta del cliente di verificare l'accredito dello stipendio, si rifiutava di farlo con modi inurbani (prima ancora che inadeguati all'ambiente di lavoro), ossia alzando il tono della voce e in modo "piuttosto rude", e che, dopo il tentativo di allontanare il cliente strattonandolo verso l'uscita, il ricorrente si avvicinava nuovamente al cliente, nel frattempo assistito dai colleghi (omissis) e (omissis), e lo invitava a rivolgersi ai responsabili della filiale o alle forze dell'ordine.

Quanto all'episodio sub 4) si ritiene parimenti provato che il ricorrente si sia comportato in modo poco educato con il sig. (omissis), restando silente alla sua richiesta di assistenza e utilizzando un registro ("chiudi il becco") poco consono sia alle normali relazioni sociali sia, soprattutto, alle relazioni sul posto di lavoro (vd. all.ti 2, 5, 6, 6 bis, 9 e 11 delle indagini svolte dal Servizio Audit di (omissis) sub doc. 3 fasc. (omissis)).

Tuttavia, proprio dalle dichiarazioni del cliente, sig. (omissis), emerge un dato significativo che, pur non elidendo la rilevanza disciplinare della condotta del ricorrente, ne attenua il disvalore: la frase "chiudi il becco" era pronunciata dal ricorrente dopo che il cliente tornava presso lo sportello del ricorrente - non allo scopo di "chiarire quanto accaduto poco prima", come sostenuto da (omissis) nella contestazione disciplinare - bensì allo scopo di "raddrizzare" i modi del ricorrente.

È stato inoltre il cliente, a fronte della frase del ricorrente - sicuramente inurbana - a minacciarlo, più volte, con la frase "stai attento", con la conseguenza che appare del tutto ragionevole la scelta del ricorrente di condurre la discussione, oramai inaspritasi, al di fuori della filiale "per evitare discussioni in filiale visti i toni alti e il continuo inveire".

Per quanto detto i fatti addebitati al ricorrente esistono nel loro accadimento oggettivo e hanno rilievo disciplinare.

Non è inoltre condivisibile la tesi del ricorrente secondo la quale i "disturbi emotivi misti a dominanza depressiva di grado moderato severo con impegno somatico", diagnosticati al ricorrente il 3.2.2021 dall'Unità di Medicina del Lavoro dell'(omissis) di Milano (vd. doc. 6 fasc. ric.), avrebbero reso inesigibili le condotte conformi al minimum etico (cui va orientata la prestazione di lavoro) differenti da quelle tenute dal ricorrente e contestate dal datore di lavoro.

Si ritiene infatti - per i motivi che verranno meglio precisati nel prosieguo - che tali disturbi abbiano determinato delle reazioni impulsive del ricorrente alle richieste dei clienti (innescate dallo stato di malessere più volte manifestato dal lavoratore) e che, pertanto, attenuino l'elemento soggettivo posto alla base delle condotte disciplinarmente rilevanti, senza tuttavia rendere "non riprovevoli" le predette condotte e non esigibile una condotta diversa da quella tenuta.

Venendo alla valutazione del disvalore delle condotte degli episodi sub 3) e 4), il ricorrente ha sostenuto la sproporzione della sanzione espulsiva comminata per tali condotte anche in ragione del "nocivo contesto lavorativo in cui si trovava ad operare".

La tesi attorea si ritiene condivisibile nei termini di cui si dirà a breve.

Giova premettere che l'art. 44 del CCNL per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali (dalla 1<sup>a</sup> alla 3<sup>a</sup>) dipendenti dalle imprese creditizie, finanziarie e strumentali, prevede che "1. I provvedimenti disciplinari applicabili, in relazione alla gravità o recidività della mancanza o al grado della colpa, sono: a) il rimprovero verbale; b) il rimprovero scritto; c) la sospensione dal servizio e dal trattamento economico per un periodo non superiore a 10 giorni; d) il

licenziamento per notevole inadempimento degli obblighi contrattuali del prestatore di lavoro (giustificato motivo); e) il licenziamento per una mancanza così grave da non consentire la prosecuzione anche provvisoria del rapporto (giusta causa).”.

In mancanza di una tipizzazione delle condotte punibili con le sanzioni descritte nella predetta disposizione pattizia, il giudice dovrà, quindi, valutare se la sanzione irrogata sia legittima in relazione alla gravità o recidività della mancanza o all'intensità dell'elemento soggettivo.

A tal fine si ritiene adeguato evidenziare quanto segue:

I. Dalle schede di valutazione del dipendente relative agli anni dal 2014 al 2020 risulta che il ricorrente, negli anni di interesse, conseguiva risultati complessivamente adeguati. Tuttavia, il soggetto valutatore dell'anno 2017 riferiva espressamente che “...(omissis) non ha mai nascosto i suoi <<mal di pancia>> nello svolgimento del ruolo di cassiere commerciale, esprimendo più volte interesse per valutare esperienze professionali diverse (soprattutto in ambito legale e/o legate al mondo small business. Pur non essendo il ruolo di CCE nelle sue corde, non ha mai lesinato l'impegno...”. E ancora il soggetto valutatore dell'anno 2018 dichiarava espressamente che “...Nulla gli possiamo obiettare in termini di impegno, (omissis) si è sempre mostrato disponibile nei confronti della clientela e dei colleghi, non negando il suo supporto alle richieste di sostituzioni presso altre filiali anche quando ciò è avvenuto con scarso preavviso. Di contro non ha mai negato di sentirsi fuori luogo nel ruolo di CCE, manifestando in più occasioni e a vari interlocutori il suo desiderio di ruotare su altri ambiti...”. Anche nelle valutazioni degli anni successivi i soggetti valutatori davano conto del “malessere” del ricorrente per un ruolo che riteneva inadatto “al suo trascorso professionale” (così la scheda dell'anno 2019) - malessere manifestato “ad ogni occasione” e “accentuato...con il passaggio al ruolo di CA” - e del “suo disagio, più volte manifestato, per un ruolo che ritiene non adatto al suo profilo professionale” (così la scheda dell'anno 2020) (vd. doc. 22 fasc. ric.).

La resistente, dunque, era pienamente consapevole del malessere costante del ricorrente per le mansioni di cassiere commerciale - prima - e di cassiere semplice (di sportello) - poi - attribuite al dipendente in un momento in cui il lavoratore, visto il grado di avanzamento (pure sotto il profilo della progressione della

qualifica) della propria storia lavorativa, non si aspettava certo di tornare ad espletare le mansioni che gli erano state affidate all'inizio del rapporto di lavoro.

II. La resistente era inoltre consapevole della condizione di stress vissuta dal ricorrente a causa del continuo mutamento e della natura delle mansioni attribuitegli nonché dei plurimi trasferimenti di sede. Nella scheda di valutazione del 2015 il soggetto valutatore consigliava al ricorrente di "apprezzare il proprio ruolo" e "guardare avanti senza pensare a preconcetti o farsi uccidere da pensieri killer" - "suggerimento dovuto a (omissis) che guarda troppo nello specchietto retrovisore". In modo ancora più chiaro il soggetto valutatore del 2016 affermava "...Attenzione alla gestione dello stress: in alcuni momenti di carichi operativi intensi ha dimostrato una modesta tolleranza allo stress" e aggiunge "Persona che ha espresso interesse nel valutare esperienze lavorative diverse dal RPC in particolar modo come gestore aziende in ambito commerciale e nell'area legale/contenzioso all'interno di UC" (vd. doc. 22 fasc. ric.).

Da tutte le schede di valutazione risulta, pertanto, che il ricorrente chiedeva a più riprese e a diversi interlocutori, nel corso degli anni dal 2014 al 2020, l'assegnazione ad altre mansioni.

III. Peraltro, per quanto di rilievo nella presente indagine, nella lettera e-mail inviata il 20 giugno 2020 dal ricorrente al Direttore della filiale (omissis) il ricorrente, oltre a segnalare alla resistente l'inadeguatezza del sistema di accesso alla filiale, dava conto di "un episodio di intemperanza del sig. (omissis) avvenuto lo scorso mercoledì, 17 giugno - ultimo di una corposissima serie di fatti simili" nonché, in generale, del fatto di essere costretto a "contenere" "l'umore" dei clienti della filiale e a "subire qualsiasi tipo di insolenza e vessazione verbale ((omissis), (omissis), (omissis)), senza la possibilità materiale di difendermene e senza la possibilità di fare alcuna pausa di recupero di energia psicofisica che la situazione, il ccnl ed il buon senso avrebbero richiesto" (vd. doc. 13 fasc. ric.).

Sicché, a differenza di quanto sostenuto da (omissis) nella contestazione disciplinare, anche i problemi incontrati dal ricorrente nel relazionarsi con i clienti dello sportello al quale era adibito erano noti alla (omissis).

La circostanza è riscontrata proprio dalle dichiarazioni del direttore (omissis) al Servizio Audit di (omissis), il quale dichiarava di essere a conoscenza degli episodi verificatisi nel mese di maggio 2021 (descritti pocanzi sub 1) e 2)) (vd. all.to 12 delle indagini svolte dal Servizio Audit di (omissis)).

IV. Da quest'ultima circostanza discende una ulteriore considerazione, utile all'indagine sulla gravità del fatto disciplinare contestato al ricorrente: la resistente già dal mese di maggio 2021 aveva contezza dei modi scortesi assunti dal ricorrente nei confronti di alcuni clienti della filiale.

Se dunque la resistente avesse immediatamente reagito agli episodi verificatisi nel mese di maggio 2021 - ben conoscendo, peraltro, sia il "malessere" e il "disagio" provati dal ricorrente sul posto di lavoro sia i problemi da egli dichiarati nella relazione con i clienti - avrebbe consentito al dipendente di acquisire la consapevolezza della sproporzione delle reazioni avute a fronte delle richieste rivoltegli dai clienti della filiale.

Giova rimarcare che gli episodi di intemperanza del ricorrente, pur collidendo con le più elementari regole della buona educazione e del vivere civile, devono essere inseriti nel contesto estremamente problematico dei rapporti che - quantomeno - dal 2014 alla data del licenziamento hanno legato le odierne parti. Rapporti documentati dalle produzioni sin qui analizzate.

V. A ciò si aggiunga che, nonostante il "malessere" più volte manifestato dal ricorrente (malessere che dava luogo a reazioni impulsive), i fatti oggetto di causa devono ritenersi eccezionali (seppur commessi a distanza di un breve periodo) nell'arco dei 28 anni di rapporto lavorativo.

E invero, l'inesistenza di precedenti disciplinari a carico del dipendente - al di fuori della sanzione del rimprovero scritto dell'8.4.2021, di lieve entità e relativa a mancanze di natura differente da quelle oggetto di questo giudizio - e l'assenza di una tempestiva contestazione degli episodi narrati sub 1) e 2) - allo scopo di preavvisare il dipendente che qualsiasi ulteriore eccessiva reazione, avrebbe formato oggetto di una più grave sanzione - possono essere valutate come circostanze idonee a far ritenere oltremodo sproporzionata la sanzione del licenziamento, adottata nei confronti di un soggetto che, con reazioni indubbiamente inadeguate, agiva sotto l'impeto della rabbia generata dal malessere patito - e noto alla resistente - per il

continuo mutamento di sede e mansioni, ritenute sempre più dequalificanti.

Alla stregua di quanto sin qui argomentato, la sanzione espulsiva, tenuto conto delle modalità delle condotte del 10.12.2021 (episodio sub 3)) e del 14.1.2022 (episodio sub 4)) - per come dapprima descritte - del dolo di intensità attenuata del ricorrente (dolo d'impeto) e dell'assenza di recidività specifica, ben poteva giustificare l'applicazione di una sanzione conservativa (pure nella misura massima della sospensione dal servizio e dalla retribuzione per giorni dieci), anche considerando che la sanzione espulsiva rappresenta l'estrema ratio cui il datore di lavoro può ricorrere in ipotesi di manifesta e provata impossibilità di proseguire del rapporto di lavoro.

Al lavoratore va sicuramente rimproverato di non aver saputo esercitare il dovuto autocontrollo manifestando all'esterno il proprio malessere in circostanze che richiedevano altro comportamento. Tale mancanza, però, si ritiene non possa integrare la giusta causa di licenziamento o il giustificato motivo soggettivo.

Ragion per cui, applicando il disposto di cui all'[art. 18, comma 5, St. Lav.](#), il licenziamento deve essere annullato, avendo il datore di lavoro adottato una sanzione non proporzionata alla condotta addebitata al lavoratore.

Non resta allora che verificare le conseguenze della violazione dell'obbligo di proporzionalità.

Secondo quanto previsto dall'[art. 18, comma 5, L. 300/1970](#), "Il giudice, nelle altre ipotesi in cui accerta che non ricorrono gli estremi del giustificato motivo soggettivo o della giusta causa adottati dal datore di lavoro, dichiara risolto il rapporto di lavoro con effetto dalla data di licenziamento e condanna il datore di lavoro al pagamento di un'indennità risarcitoria onnicomprensiva determinata tra un minimo di dodici e un massimo di ventiquattro mensilità dell'ultima retribuzione globale di fatto, in relazione all'anzianità del lavoratore e tenuto conto del numero dei dipendenti occupati, delle dimensioni dell'attività economica, del comportamento e delle condizioni delle parti, con onere di specifica motivazione a tale riguardo".

In ordine alla quantificazione dell'indennità risarcitoria da liquidarsi in favore del ricorrente, ritiene il Tribunale, tenuto

conto della durata del rapporto lavorativo (più di 28 anni), del numero di dipendenti della resistente (di gran lunga superiore a 15), della condizione del ricorrente (che si è trovato senza lavoro all'età di 55 anni e il 5 settembre 2022 ha accettato di lavorare in virtù di contratto a tempo determinato e parziale con mansioni di "supporto segretariale"; cfr. pag. 5 del doc. 32 fasc. ric.), del contegno assunto dalla resistente rispetto alle richieste e allo stato di malessere del ricorrente (come descritte sub I e II) e, d'altra parte, dell'elemento soggettivo posto alla base delle condotte addebitate al ricorrente (come dapprima ricostruito), delle circostanze di modo e tempo delle condotte medesime (come descritte sub 3 e 4) nonché della tipologia di mansioni svolte dal ricorrente (proprio a contatto con il pubblico), di doverla quantificare in misura pari a 16 mensilità dell'ultima retribuzione globale di fatto (pari a euro 3.754,73 lordi)1.

Conseguentemente, deve dichiararsi estinto il rapporto di lavoro alla data del 25.3.2022 e (omissis) deve essere condannata a pagare a (omissis) un'indennità risarcitoria in misura pari a 16 mensilità dell'ultima retribuzione globale di fatto, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria dalla data del licenziamento (25.3.2022) fino all'effettivo saldo.

Le spese di giudizio seguono la soccombenza della resistente e si liquidano come in dispositivo, tenuto conto del valore della causa e dell'attività effettivamente espletata, che non ha contemplato alcuna istruttoria (fase studio, fase introduttiva, fase decisionale).

P.Q.M.

Il Tribunale di Cremona così provvede:

1 Euro (3.218,34 x 14) : 12 (vd. buste paga sub doc. 31 fasc. ric.).

1) dichiara l'illegittimità del licenziamento intimato a (omissis) da (omissis) e, conseguentemente,

dichiara risolto il rapporto di lavoro subordinato alla data del 25.3.2022 e condanna (omissis) a pagare a (omissis) un'indennità risarcitoria in misura pari a 16 mensilità dell'ultima

retribuzione globale di fatto (pari a euro 3.754,73 lordi), oltre interessi legali e rivalutazione monetaria dalla data del licenziamento (25.3.2022) fino all'effettivo saldo;

2) condanna (omissis) alla rifusione delle spese processuali, che liquida in complessivi euro 3.700,00 per compensi, oltre spese di contributo unificato, rimborso forfettario per spese generali, IVA se dovuta e CPA come per legge.

Così deciso nella camera di consiglio del 3.10.2023.