



Federazione Lavoratori Poste  
Segreteria Provinciale – Brescia

# **Pressioni commerciali**

## ***Manuale di autodifesa***



## INDICE

<b>Premessa</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Glossario normativo</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Whistleblowing</b>	<b>pag. 6</b>
<b>Quesiti</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Lo "straining"</b>	<b>pag. 10</b>
<b>Protocollo in materia di proposizioni commerciali</b>	<b>pag. 12</b>
<b>Cosa prevede la legge</b>	<b>pag. 14</b>
<b>Conclusioni</b>	<b>pag. 15</b>

## Premessa

Con questo Vademecum, che prende spunto da un lavoro fatto dagli amici della First-Cisl, vogliamo fornire risposte, validate dai nostri legali, su quello che è legittimo e quello che non è legittimo esigere o fare in merito alle sollecitazioni per la vendita di prodotti finanziari.

Consapevoli che Poste Italiane è un'azienda di servizi e come tale deve fare utili, vogliamo che tutti i gestori e addetti operino in modo etico, responsabile e rispettoso dell'interesse del cliente, in linea con la normativa MiFID.

Vogliamo soprattutto che nei luoghi di lavoro sia rispettata la dignità del lavoro e siano rispettate le persone, oggi oggetto di pressioni commerciali che rendono l'ambiente di lavoro spesso invivibile.

Riteniamo che ci sia un eccessivo numero di figure professionali deputate al controllo della vendita, con costi rilevanti e duplicazione di ruolo. Rileviamo a questo proposito come al budget ufficiale si sommino ulteriori obiettivi di tutte le figure preposte, dal Responsabile dell'Area Territoriale al Responsabile Commerciale fino al Direttore dell'Ufficio Postale in una continua gara tra strutture.

Riteniamo inaccettabili minacce di trasferimento, ostruzionismo su piani ferie, minacce di demansionamento in caso di risultati economici insoddisfacenti e larvate minacce di licenziamento.

**Questo vademecum vuole essere il primo passo per organizzare una resistenza collettiva a un modo di impostare la vendita che non condividiamo.** Come Slp Cisl riteniamo che ci siano altri modi più sostenibili per stare sul mercato con buoni risultati e per aiutare il Paese nella ripresa.

Il "Protocollo di in materia di proposizione commerciale" del 22 ottobre 2013 (riportato integralmente all'interno di questo manuale) rappresenta un primo importante strumento a disposizione dei lavoratori in materia, anche se purtroppo dobbiamo registrare un progressivo disimpegno da parte aziendale e soprattutto una sua non corretta applicazione a livello territoriale.

Per questo che abbiamo messo in comune le esperienze e approntato questo "manuale" di autodifesa, reputando che solo una più forte e solidale sinergia tra l'azione del singolo lavoratore e del sindacato possa portare ad una effettiva soluzione di questo annoso problema

## GLOSSARIO NORMATIVO

con alcune nozioni di base, per "inquadrare" il tema



### Lavoro subordinato

Ai sensi dell'articolo 2094 del codice civile, "È prestatore di lavoro subordinato chi si obbliga mediante retribuzione a collaborare nell'impresa, prestando il proprio lavoro intellettuale o manuale alle dipendenze e sotto la direzione dell'imprenditore".

Gli elementi che caratterizzano il lavoro subordinato e che lo contraddistinguono da quello autonomo, sono rappresentati dalla c.d. "eterodirezione" e dalla "dipendenza" del prestatore dal datore di lavoro. L'elemento della "eterodirezione" consiste nella sottoposizione del prestatore alle direttive (ordini e istruzioni) del datore nell'esecuzione della prestazione. La "dipendenza" si sostanzia nello svolgimento della prestazione lavorativa in un contesto organizzativo/produttivo altrui (quello del datore di lavoro) e "in vista di un risultato di cui il titolare dell'organizzazione (e dei mezzi di produzione) è immediatamente legittimato ad appropriarsi".



### Obbligazione di mezzi e non di risultato

In cosa consiste l'obbligazione contrattuale? L'obbligazione di mezzi qualifica il rapporto di lavoro subordinato. **L'obbligazione posta a carico del lavoratore consiste nella prestazione di attività, senza alcun rischio del risultato.** Nei manuali di diritto del lavoro essa è indicata,

infatti, come semplice "messa a disposizione di energie lavorative" a vantaggio del datore di lavoro. L'obbligazione di risultato, invece, caratterizza esclusivamente il rapporto di lavoro autonomo e si configura quando "una persona si obbliga a compiere verso un corrispettivo un'opera o un servizio, con lavoro prevalentemente proprio e senza vincolo di subordinazione nei confronti del committente" (art. 2222 c.c.). Il rischio per il mancato conseguimento del risultato è posto a carico del lavoratore autonomo.



### **Misurabilità della prestazione del lavoratore subordinato**

La prestazione di mezzi del lavoratore subordinato si intende perfettamente adempiuta quando operata con "la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale".

Il lavoratore "deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende" (art. 2104 c.c.). Nel nostro settore la diligenza si misura con specifico riferimento alle mansioni che qualificano l'operatore; le "mansioni" del lavoratore appartengano al profilo professionale per cui questi è stato assunto ed esplicitano la qualità dell'attività dovuta, nonché esigono l'osservanza di tutti gli obblighi accessori (come il rispetto delle leggi e delle regole stabilite dall'organo di vigilanza) che assicurano una gestione professionalmente corretta.

Il secondo comma dell'art. 2104 c.c. prevede l'obbligo di obbedienza, che si ritiene essere un elemento essenziale della prestazione lavorativa e, quindi, riconducibile al potere direttivo e disciplinare del datore di lavoro.

Naturalmente l'obbligo di obbedienza non è illimitato. Il limite più esplicito al potere del datore di lavoro di pretendere l'obbedienza del lavoratore è riferito alla liceità dell'ordine imposto, per cui il datore di lavoro non può imporre direttive o impartire ordini (anche oralmente) che abbiano ad oggetto comportamenti in violazione di legge. In tal caso, anzi, il lavoratore ha il diritto e persino il dovere di segnalare ogni irregolarità all'organo gerarchicamente superiore (avvalendosi, se del caso, dell'assistenza sindacale).



### **Fedeltà, riservatezza, deontologia ed etica professionale.**

Il lavoratore subordinato "non deve trattare affari, per conto proprio o di terzi, in concorrenza con l'imprenditore, né divulgare notizie attinenti alla organizzazione e ai metodi di produzione dell'impresa, o farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio" (art. 2105 c.c.). La norma civilistica è intensificata dalla norma contrattuale (art. 52 CCNL) che esplicita il dovere di collaborazione in taluni comportamenti prescritti e in specifici comportamenti vietati.

"Il dipendente deve tenere un comportamento disciplinato e rispondente ai doveri inerenti all'esplicazione delle attività assegnategli" D'altro canto, per poter esplicare con la dovuta professionalità le mansioni richieste occorre (art. 60 CCNL) "sostenere la progressiva diffusione di una cultura interna basata sul rispetto dei valori aziendali, sull'importanza della competenza professionale (maturata anche a fronte della formazione svolta e della esperienza pregressa) nonché delle potenzialità individuali, in termini di attitudini ed orientamenti, sul raggiungimento dei risultati, mirando al crescente coinvolgimento dei lavoratori nel conseguimento degli obiettivi aziendali.



### **Diritto/dovere alla salute, intesa come "integrità psichica e fisica"**

L'obbligo del datore di lavoro non si traduce solo in formazione e addestramento, egli infatti, per legge,

“è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro” (art. 2087 c.c.).

Ovviamente la norma, che pone a carico del datore di lavoro il dovere (penalmente sanzionato) di tutelare la salute psico-fisica dei lavoratori, trova ulteriori specificazioni nella legge (D.lgs. 81/2008, c.d. “Testo Unico salute e sicurezza) e si attua nel settore bancario e assicurativo anche in tema di indebite pressioni commerciali. Il termine tecnico che si va rapidamente affermando per definire le violazioni al diritto all'integrità psico-fisica mediante indebite pressioni è “straining”. Esso consiste in “una situazione di stress forzato sul posto di lavoro, in cui la vittima subisce almeno una azione che ha come conseguenza un effetto negativo nell'ambiente lavorativo, azione che oltre ad essere stressante, è caratterizzata anche da una durata costante. La vittima è in persistente inferiorità rispetto alla persona che attua lo straining (strainer). Lo straining viene attuato appositamente contro una o più persone, ma sempre in maniera discriminante”. Con la sentenza del 3 luglio 2013 n. 28603, la Cassazione ha riconosciuto la situazione di stress forzato sul luogo di lavoro come causa di responsabilità giuridica per il datore di lavoro. Nella fattispecie, la stessa ha riconosciuto una responsabilità di natura penale a carico delle persone dell'azienda che avevano posto in essere le condotte mobbizzanti, in quanto causa di lesioni consistite in “disturbo dell'adattamento, reazione depressiva prolungata da problemi sul lavoro”.



### Nozione di cottimo - esclusioni”

Secondo l'art. 2099 c.c., “la retribuzione del prestatore di lavoro può essere stabilita a tempo o a cottimo”.

In sostanza, il lavoratore è retribuito a cottimo quando il compenso che percepisce è commisurato alla quantità di lavoro prodotto e non invece sulla base della durata della prestazione lavorativa.

Il lavoro a cottimo può essere di due tipi:

- a tempo: si viene retribuiti in base al numero di ore effettuate;
- a misura: quando il reddito dipende dal numero di pezzi prodotti o “venduti” in un arco di tempo definito.

Il sistema, pur estraneo al contratto collettivo, sembra stranamente familiare nell'attuale contesto, dal momento che connota da svariati anni i c.d. “sistemi di incentivazione economica” in uso. Detti sistemi sono in genere predisposti unilateralmente dal datore di lavoro come forma di salario incentivante (discrezionale e non contrattuale). L'assenza di trasparenza, di equità e di proporzionalità nei sistemi aziendali solleva dubbi sulla correttezza e persino sulla legittimità di tali prassi aziendali.

Va tuttavia chiarito che, visto che il sistema del cottimo è nato come forma di corrispettivo tipicamente destinata al lavoro autonomo, la sua eventuale applicazione anche all'ambito del lavoro subordinato, richiede doverosi adattamenti. Infatti, mentre nel lavoro autonomo il cottimo è caratterizzato dal fatto che considera specificamente il “risultato” finale del lavoro compiuto, nell'ambito del lavoro subordinato la determinazione della retribuzione mediante tale sistema deve utilizzare più propriamente come parametro il “rendimento”, inteso come prestazione del lavoratore. Tale precisazione risulta di particolare rilevanza quando il risultato non può essere portato a termine per cause che non dipendono dal lavoratore; in questi casi, infatti, il dipendente conserva il proprio diritto alla retribuzione.

Sotto tale profilo, i sistemi di incentivazione che premiano esclusivamente il risultato di vendita e non l'impegno profuso nel raggiungerlo appaiono di dubbia legittimità.

In ogni caso, indipendentemente dal salario discrezionale, la prestazione cui è contrattualmente obbligato il lavoratore subordinato è sempre e soltanto “obbligazione di mezzi”, per cui **il mancato raggiungimento dell'obiettivo di vendita non può mai inficiare la prestazione lavorativa, connotandola come inadeguata.**



## WHISTLEBLOWING

Il "whistleblowing" è uno strumento legale, già collaudato da qualche anno, anche se con modalità diverse, negli Stati Uniti e in Gran Bretagna, per evidenziare e segnalare tempestivamente agli organi competenti (e giuridicamente responsabili) eventuali tipologie di rischio: pericoli sul luogo di lavoro, frodi interne, ai danni o ad opera dell'organizzazione, danni ambientali, false comunicazioni sociali, negligenze mediche, illecite operazioni finanziarie, minacce alla salute, casi di corruzione o concussione e molti altri ancora.

Il termine deriva dalle parole inglesi "whistle" (fischio) e "blowing" (soffio) -"soffiare nel fischio"- che in italiano potrebbe assumere il connotato negativo di *spifferatore*, *delatore*, ma che in inglese identifica, invece, una persona che lavora in un'impresa o in un ente (pubblico o privato) e che denuncia illeciti commessi al suo interno, affiancandola, metaforicamente, al ruolo di arbitro o di poliziotto che richiama l'attenzione su attività non consentite affinché vengano bloccate.

È evidente, infatti, come i primi in grado di intuire o ravvisare eventuali anomalie all'interno di un'impresa, di un ente pubblico o di un'organizzazione no-profit sono spesso coloro che vi lavorano e che sono in una posizione privilegiata per segnalare queste irregolarità. Tuttavia, indipendentemente dalla gravità o meno del fenomeno riscontrato, molto spesso i dipendenti non danno voce ai propri dubbi per pigrizia, ignoranza, egoismo ma, soprattutto, per paura di ritorsioni (se non addirittura del licenziamento) o per la frustrazione di non vedere un seguito concreto e fattivo alle proprie denunce.

L'istituto del whistleblowing offre, dunque, una tutela legale per i lavoratori che denunciano le irregolarità nel caso questi subiscano una ritorsione da parte del "denunciato" proprio a causa della delazione di quest'ultimo.

**Nel nostro paese lo whistleblowing è stato disciplinato nell'art. 52-bis del D. Lgs. n. 72 del 12 maggio 2015, che recepisce, la Direttiva della comunità europea 2013/36/UE.**

Essa introduce delle garanzie individuali a tutela del lavoratore che compia l'atto di segnalare una reale o presunta infrazione, esse vanno distinte in garanzie di:

- **Riservatezza:** imponendo all'azienda un trattamento accurato dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione, evitandone la divulgazione e la diffusione all'interno o all'esterno dell'azienda. La sola autorità giudiziaria dispone, nella fattispecie, di poteri che superano il vincolo di riservatezza aziendale imponendo, anzi, alle società obblighi di piena collaborazione.
- **Tutela contro i comportamenti ritorsivi:** prevedendo una maggiore attenzione verso i comportamenti ritorsivi o comunque sleali, da parte dell'azienda (ad esempio in caso di segnalazioni concernenti fatti la cui consistenza materiale o giuridica non risultasse confermata, ovvero riguardasse prassi tacitamente tollerate). Questa norma costituisce un rafforzamento della disciplina generale, facilitando sotto il profilo probatorio l'onere (che incombe al lavoratore) di argomentare e documentare, in giudizio, la discriminazione subita.
- **Irresponsabilità contrattuale e disciplinare:** precisando che "la segnalazione non costituisce di per sé violazione degli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro". Ciò significa che l'oggettiva inconsistenza dei fatti materiali e giuridici denunciati di per sé non è mai imputabile al lavoratore che abbia in buona fede segnalato una presunta infrazione.

Di particolare ed efficace impatto è la previsione del quarto comma dell'art. 52-bis, che garantisce che *"l'identità del segnalante può essere rivelata solo con il suo consenso o quando la conoscenza sia indispensabile per la difesa del segnalato"*.

Poste italiane ha declinato la normativa con la "Policy segnalazione anomalie" e con le linee guida approvate dal C.d.A in data 11.10.2016, che si possono trovare integralmente al link [http://www.posteitaliane.it/it/governance/policy\\_segnalazioni\\_anomalie.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/governance/policy_segnalazioni_anomalie.shtml)



## Quesiti

### BUDGET E COTTIMO

- *Il budget può essere di risultato o deve limitarsi alla quantificazione della prestazione? Per esemplificare, mi possono incaricare di fare 100 telefonate, ma possono chiedermi 100 appuntamenti?*

Il budget di risultato non è un "obbligo" contrattuale, ma al massimo un "onere". Anche nella determinazione dell'obiettivo, tuttavia, non si dovrebbe premiare esclusivamente il risultato di vendita, quanto piuttosto l'intensità dell'impegno.

- *A fronte di 100 appuntamenti possono pretendere dal lavoratore 20 polizze?*

Dal punto di vista giuslavoristico, oggetto della "pretesa" del datore di lavoro può essere solo impegno, diligenza, professionalità, collaborazione, fedeltà, ecc., ma il risultato dell'impegno non può divenire oggetto del contratto di lavoro subordinato. Tecnicamente, dunque, non possono essere "pretesi" neanche i 100 appuntamenti. Semmai, oggetto della prestazione possono essere 100 contatti o telefonate a clienti al solo fine di partecipare alle campagne di incentivazione.

- *Un budget con obbligazioni di risultato si potrebbe configurare come cottimo e pertanto al lavoratore andrebbe riconosciuta una retribuzione ulteriore e contrattata?*

Tecnicamente e teoricamente sì. La modalità di retribuzione in analisi, sia pur storicamente riferita ai "pezzi" prodotti (come nel caso Olivetti) e non a quelli "collocati tra la clientela" (come accade oggi nel nostro settore), è stata importante oggetto della contrattazione collettiva, che in un primo momento (fra la fine degli anni '60 e l'inizio degli anni '70) ha tentato di ridurre l'applicazione al fine di limitare il deterioramento delle condizioni lavorative e l'insorgenza di disuguaglianze fra i lavoratori.

Recentemente, tuttavia, le nuove realtà organizzative ed economiche interne alle aziende stanno conducendo ad una nuova espansione dell'uso di un sistema incentivante, molto vicino al cottimo

- *È legittima la richiesta del venduto?*

Intesa come obbligo informativo ("quanto hai venduto?"), sì.

Intesa come obbligo di "rispondere" contrattualmente del mancato raggiungimento del risultato di vendita ("perché non hai venduto? perché non ci sei riuscito, sei stato incapace di vendere?"), certamente no.

- *È legittima una richiesta del venduto ripetuta più volte nella giornata e nella settimana?*

La risposta è identica alla precedente. Tuttavia se le modalità della richiesta del datore di lavoro si configurano come "straining", tale condotta è oggettivamente illecita.

In tal caso la condotta illecita va riportata al superiore gerarchico nelle forme di segnalazione degli illeciti previste dall'azienda, o avvalendosi del Sindacato, rivolgendovi ai Rappresentanti Sindacali Slp Cisl.

Sarà nostra cura dare seguito alle segnalazioni ricevute, nel rispetto della privacy, mediante i canali di confronto con l'Azienda.

- *È legittima la richiesta su quanto prevedo di vendere il giorno successivo o la settimana successiva?*

È una forma molto diffusa di realizzazione dei budget. Sostanzialmente, essa può divenire una forma pervasiva di controllo preventivo delle performances di vendita. Sugeriamo di rispondere, a

tali eventuali richieste, di "non essere in grado di fare previsione sui propri risultati di vendita, in quanto gli stessi dipendono da fattori estranei al proprio controllo". Quindi formalmente la richiesta, se neutra, è legittima.

## ORARIO DI LAVORO

➤ *Posso rifiutarmi di partecipare a riunioni commerciali, al di fuori del mio orario di lavoro, se non mi viene riconosciuto lo straordinario?*

Sì, certamente. Il lavoro va retribuito. Anzi tale richiesta da parte dell'azienda potrebbe configurare persino un'evasione fiscale e contributiva.

## COLLOQUI INDIVIDUALI

➤ *Posso rifiutarmi di partecipare a colloqui individuali di verifica dei risultati?*

No, purché rispettosi della dignità personale e non improntati esclusivamente alla verifica dei risultati. Nota bene che detti colloqui possono svolgersi anche separatamente dai colloqui per la "valutazione professionale".

## CONTROLLO A DISTANZA

➤ *Sono legittime le telefonate di controllo alla clientela da parte dell'Area Territoriale/Filiale per verificare se effettivamente è stato preso l'appuntamento?*

Sì, purché vengano fatte con prudenza e rispetto per la dignità del lavoratore. In particolare, va verificato che non ci sia invasività dei controlli in tema di privacy del lavoratore e, secondo il Garante della Privacy, anche i dati valutativi espressi dalla clientela contattata dovrebbero essere conoscibili dal lavoratore

➤ *È legittimo il controllo del Responsabile di Area/Filiale sulla procedura per verificare gli appuntamenti o i risultati commerciali?*

Intesa come mera informazione, certamente sì. Intesa come potenziale fonte di responsabilità per il mancato raggiungimento dell'obiettivo di risultato, certamente no.

➤ *È lecito chiedermi di inserire in procedura tutta la mia attività lavorativa? (quanti appuntamenti, a che ora, di che durata; attività amministrativa, quando e per quanto tempo, etc..)*

Sì

## MINACCE

➤ *Il Responsabile di Area/Filiale può trasferirmi se non raggiungo il budget?*

NO. Il trasferimento può avvenire solo per "comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive". Tra queste non è ricompreso il mancato raggiungimento dei risultati.

E' escluso anche che il trasferimento possa rappresentare una "sanzione" conseguente (le sanzioni disciplinari sono infatti solo quelle previste dalla legge).

Inoltre, se fosse dimostrato dal lavoratore il fine ritorsivo del trasferimento, lo stesso potrebbe non soltanto essere impugnato (per carenza delle oggettive ragioni), ma dare anche luogo a domanda risarcitoria

➤ *Il Responsabile di Area/Filiale e l'Azienda in genere, nell'attuale quadro legislativo, possono demansionare il collega che non raggiunge i risultati prefissati*

Il "demansionamento unilaterale", previsto dall'attuale schema di decreto sul riordino delle tipologie contrattuali (in base alla legge- delega denominata Jobs Act) consente al datore di lavoro di esercitare lo "ius variandi" in senso orizzontale conferendogli la facoltà di adibire il lavoratore a mansioni riconducibili allo stesso livello di inquadramento alle ultime svolte.

Il CCNL (art. 20 mobilità professionale) limita l'impiego delle risorse, in posizioni di pari livello di



inquadramento, tra i diversi ambiti organizzativi indicati nell'articolo stesso, ovvero, all'interno dello stesso ambito organizzativo, tra diverse attività o figure professionali, tenendo conto del grado di specializzazione e delle limitazioni correlate ad attività propriamente tecniche.

In tutti i casi di "*ius variandi in peius*", cioè la variazione delle mansioni "verso il basso", la riassegnazione di mansioni deve essere determinata o da ragioni oggettive (tecniche, organizzative e produttive) o da legittime ragioni soggettive (inabilità parziale del lavoratore conseguente a malattia o infortunio, ecc.), e non comporta la diminuzione del trattamento retributivo (ad eccezione delle voci economiche di natura indennitaria e legate all'effettivo espletamento della mansione).

In ogni caso, non può essere mai attuata per fini ritorsivi o sanzionatori.

➤ *Posso essere licenziato per scarso rendimento?*

Per scarso rendimento si intende una violazione del dovere di diligenza del lavoratore, che può configurare un'ipotesi di giustificato motivo soggettivo di licenziamento.

Perché ciò accada, però, il datore di lavoro deve provare non solo il mancato raggiungimento del risultato (cioè la prestazione), ma anche che la causa di esso derivi da negligente inadempimento degli obblighi contrattuali da parte del lavoratore nella sua normale prestazione. Secondo la giurisprudenza, ricorre il giustificato motivo oggettivo quando dal mutamento dell'organizzazione aziendale derivi una sopravvenuta "inidoneità professionale" del lavoratore, intesa come incapacità di adeguamento della sua professionalità al nuovo assetto aziendale e, pertanto, alle nuove necessità funzionali che ne derivano.

Ricorre invece il giustificato motivo soggettivo quando il lavoratore manifesti un atteggiamento negligente protratto nel tempo e non modificato a seguito dei richiami dei suoi superiori (Cass. civ., 1 dicembre 2010, n. 24361). In ogni caso è il datore di lavoro a dover fornire la prova dello scarso rendimento del dipendente e il c.d. "nesso causale" è difficilmente argomentabile in giudizio.



## Lo "straining" (come affrontarlo) La Cassazione interviene sull'onere della prova a carico del datore di lavoro

Tra le fattispecie di "mobbing" riconosciute dalla giurisprudenza come foriere di responsabilità per il datore di lavoro, rientra anche il c.d. "straining". Ovviamente non ne esiste una nozione giuridica codificata, ma la stessa viene mutuata dalla dottrina.

Si tratta di ***"una situazione di stress forzato sul posto di lavoro, in cui la vittima subisce almeno una azione che ha come conseguenza un effetto negativo nell'ambiente lavorativo, azione che oltre ad essere stressante, è caratterizzata anche da una durata costante. La vittima è in persistente inferiorità rispetto alla persona che attua lo straining (strainer). Lo straining viene attuato appositamente contro una o più persone, ma sempre in maniera discriminante"***

Con la sentenza del 3 Luglio 2013 n. 28603, la Cassazione ha riconosciuto la situazione di stress forzato sul luogo di lavoro come causa di responsabilità giuridica. Nella fattispecie, la stessa ha riconosciuto una responsabilità di natura penale a carico delle persone dell'azienda che avevano posto in essere le condotte mobbizzanti, in quanto causa di lesioni consistite in "disturbo dell'adattamento, reazione depressiva prolungata da problemi sul lavoro".

Affinché si possa parlare di straining è sufficiente una singola azione stressante, cui seguono effetti negativi duraturi nel tempo.

**Ne consegue che lo straining è perseguibile penalmente e rientra tra le fattispecie del reato di maltrattamento di cui all'art. 572 del Codice Penale**, al quale sono ascrivibili non solo percosse, ingiurie, minacce, **ma anche atti di disprezzo, scherno ed umiliazioni, idonei a cagionare durevoli sofferenze fisiche e morali alla vittima.**

Partendo da tale basilare sentenza, si può ipotizzare l'estensione della responsabilità penale dalle persone fisiche alle persone giuridiche (le società, e per esse i relativi amministratori).

Il passaggio è delicatissimo, ma fondamentale per una più piena tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori delle aziende.

In base al D. Lgs. 231/2001, infatti, è introdotta tale innovativa forma di responsabilità personale degli amministratori delle società per sanzionare i comportamenti illeciti compiuti dai propri dipendenti e dai soggetti rispondenti alla propria sfera di influenza. Tale responsabilità opera a pieno titolo, salvo che le società dimostrino di avere adottato un modello organizzativo, sanzionatorio e di controllo idoneo a prevenire ed evitare tali infrazioni.

**E' noto che, le pressioni commerciali sono diventate una forma sempre più invasiva e pervasiva di controllo delle performance individuali, oltre che un'intollerabile espressione di costrittività organizzativa.**

Le aziende del settore sottostimano tale rischio, considerandolo "basso" (rischio 1), ma tale situazione di "impasse" trova nuovi (e forse dirimenti) argomenti di valutazione in una recentissima sentenza della Cassazione, la n. 2138 del 5 febbraio 2015.

La stessa infatti sancisce la responsabilità (non oggettiva ed extracontrattuale) a titolo di inadempimento contrattuale dell'azienda che non rispetta gli obblighi di sicurezza.

Insomma, la responsabilità attribuita dalla Corte di Cassazione al datore di lavoro che non assicura condizioni adeguate di lavoro, in quanto inadempimento contrattuale, comporta un diverso regime probatorio: si presume, fino a prova contraria, la colpa del datore ai sensi dell'art. 2083 c.c.

Dimostrato il nesso causale tra la lesione patita e l'inadempimento dell'azienda, il datore di lavoro è stato condannato, nella fattispecie esaminata dalla Cassazione, a rimborsare all'Inail le somme erogate al lavoratore infortunato.

L'argomento che traiamo dalla richiamata sentenza ai sensi dell'art. 1218 cod. civ. è che, in caso di

citazione in giudizio da parte del lavoratore che abbia subito vessazioni e/o illecite pressioni commerciali, è il debitore-datore di lavoro che deve provare di essere stato impossibilitato a garantire, nello specifico contesto lavorativo, un clima di relazioni sano e rispettoso dell'integrità psico-fisica del lavoratore.

Ma come potrebbe dimostrarlo, atteso che esso ha valutato nel DVR come "basso" il rischio stress lavoro-correlato (evitando più stringenti misure per prevenire le pressioni commerciali indebite)? E come potrebbe provare l'irresponsabilità giuridica dei propri amministratori, attesa (alla prova dei fatti) l'inadeguatezza del modello di organizzazione, sanzione e controllo di cui al D. Lgs. 231/2001? Non ne risulta, tuttavia, una ipotesi di responsabilità oggettiva, né la dispensa del lavoratore danneggiato da qualsiasi onere probatorio. Questi, infatti, resta gravato dell'onere di provare il "fatto" costituente inadempimento dell'obbligo di sicurezza nonché il nesso di causalità materiale tra l'inadempimento stesso ed il danno da lui subito, mentre esula dall'onere probatorio a carico del lavoratore la prova della colpa del datore di lavoro. È invece quest'ultimo ad esserne gravato, ai sensi della normativa contrattuale e civilistica, anche in considerazione della eventuale rilevanza penale dei suoi comportamenti di natura commissiva od omissiva.

E infine, partendo dall'analisi della sentenza della Cassazione, passiamo ad alcuni suggerimenti pratici per istruire una causa di "straining".

La fattispecie dello straining si realizza ogniqualvolta vi siano le condotte marginalizzanti con le caratteristiche sopra definite.

Dal punto di vista documentale, è importante acquisire eventuali lettere di contestazione, le schede di valutazione delle prestazioni (che abbiano ad oggetto risultati di vendita anziché il comportamento diligente), eventuali email dal contenuto offensivo, ordini di servizio non attinenti al ruolo e ogni documento che possa essere utile per ricostruire la fattispecie.

Con riguardo alla documentazione medica, molto importanti sono i certificati del medico di base (per attestare la data di inizio dei disturbi), i certificati dei clinici (psicologo, psichiatra, ecc.) e la perizia medico-legale sul danno biologico.

In giudizio, il lavoratore ha l'onere di individuare le mansioni di assunzione e le ultime effettivamente svolte nonché di "allegare" l'inadempimento dell'art. 2103 c.c. e dell'art. 2087 c.c., ovvero l'assegnazione a mansioni dequalificanti o a modalità di espletazione delle medesime dequalificanti o mortificanti, fornendone una descrizione utile ad una valutazione anche comparativa.

Spetta invece al datore di lavoro allegare e dimostrare, in base all'art. 1218 c.c. cosa in concreto ha svolto il lavoratore nel periodo oggetto di contestazione, nonché di aver garantito, direttamente o tramite fattiva vigilanza e intervento sull'operato dei collaboratori, la protezione legislativamente richiesta ex art. 2087 c.c., ovvero la prova dell'esatto adempimento o la non imputabilità dell'inadempimento.



## Protocollo d'intesa in materia di proposizione commerciale.

### Accordo Poste Italiane/OO.SS. del 22.10.2013

1. L'Azienda, nella definizione dei programmi commerciali, individuerà obiettivi raggiungibili che saranno portati a conoscenza del personale con tempestività e trasparenza.
2. Il personale delle strutture commerciali impegnato in attività di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle attività di vendita, nel pieno rispetto della professionalità e dignità delle lavoratrici e lavoratori, dovrà svolgere, nei confronti del personale operativo, azioni di proposizione, stimolo e coinvolgimento, finalizzate a favorire il raggiungimento degli obiettivi assegnati, in coerenza con i principi espressi nel presente protocollo.
3. Le modalità di comunicazione, da parte dei suddetti soggetti dovranno, quindi, essere improntate ai principi di rispetto e collaborazione tra colleghi in linea con il Codice Etico, il Protocollo sulla RSI, le disposizioni aziendali in ambito di "netiquette" e le previsioni normative e contrattuali in materia.
4. Nella relazione con la clientela, il personale addetto alle attività di vendita dovrà offrire informazioni trasparenti, precise ed affidabili con l'obiettivo di acquisire in maniera duratura la fiducia della clientela, tenendo conto della specifica propensione all'investimento, in linea con quanto previsto dalla normativa di settore
5. Nel confermare l'adozione di valori improntati alla massima collaborazione e rispetto, alla gestione coinvolgente dei collaboratori, al lavoro in squadra ed alla continua ricerca della soddisfazione del cliente interno ed esterno, si riafferma che i comportamenti agiti, a tutti i livelli, devono essere sempre ispirati ai principi di correttezza, onestà, trasparenza, riservatezza, imparzialità, diligenza, lealtà e reciproco rispetto, nonché essere coerenti con la legislazione, le normative ed i regolamenti che disciplinano i settori oggetto dell'attività commerciale di Poste Italiane
6. In linea con quanto riportato ai punti precedenti, l'Azienda, rinnova la volontà di porre in essere le azioni opportune e necessarie ad evitare e contrastare qualsiasi eventuale forma di impropria pressione alla vendita non coerente con i principi riaffermati nel presente protocollo, al fine di sviluppare le opportune modalità di proposizione commerciale
7. Poste Italiane conferma, altresì, il proprio impegno a promuovere periodiche iniziative di comunicazione finalizzate a facilitare la diffusione dei principi contenuti nel presente protocollo e favorire il miglioramento continuo della qualità delle relazioni al proprio interno. A tale proposito, l'Azienda favorirà, attraverso i propri canali di comunicazione interna, la massima diffusione dei contenuti del presente protocollo. Le Parti valutano, altresì, opportuno dare adeguata visibilità allo stesso nell'ambito della predisposizione del bilancio di sostenibilità di Poste Italiane
8. Inoltre, le Parti ribadiscono la centralità della formazione come leva indispensabile per accrescere tecniche e competenze commerciali necessarie a favorire la crescita professionale delle risorse e, nel contempo, la capacità competitiva dell'Azienda. Particolare attenzione verrà posta agli aspetti riconducibili alla corretta gestione delle attività di indirizzo commerciale, secondo i principi e le finalità del presente protocollo.
9. Le Parti, individuano nell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riquilificazione professionale la sede per discutere i progetti formativi specificatamente orientati a favorire la corretta attuazione delle politiche commerciali, a conoscere in maniera adeguata le caratteristiche dei prodotti, ad accrescere le competenze necessarie a garantire la qualità del servizio offerto, la gestione interna della proposizione commerciale e a migliorare la relazione con la clientela.

10. L'Azienda predisporrà interventi formativi e di comunicazione *ad hoc* (a titolo esemplificativo: corsi di tecniche di vendita, corsi sulle modalità di comunicazione, corsi sulla gestione del rapporto con i propri collaboratori, realizzazione di video tutorial, etc.) rivolti al management ed alle figure professionali che ricoprono posizioni di responsabilità organizzativa e/o a diretto contatto con il business, in merito alla gestione delle risorse ed alle forme ed ai modi con cui devono essere svolte le azioni di indirizzo commerciale, nel rispetto della professionalità, dell'impegno e della dignità di ciascun lavoratore, coerenti con le normative di riferimento del settore (MIFID, IVASS, CONSOB, Banca d'Italia, ecc). Verranno, altresì, strutturati specifici piani formativi e di comunicazione per accrescere le capacità di coinvolgimento del personale di vendita e la loro motivazione al raggiungimento degli obiettivi commerciali, nel rispetto dei valori riaffermati nel presente protocollo e per ottenere una maggiore consapevolezza del ruolo agito da ciascuno, favorendo specifici interventi formativi in aula.
11. Le Parti, al fine di realizzare momenti di monitoraggio sulla corretta implementazione della metodologia condivisa nel presente protocollo e sull'effettiva applicazione dei principi in esso contenuti, concordano di istituire un Osservatorio a livello Nazionale, composto da 2 membri per ogni OO.SS. presente protocollo e da una adeguata rappresentanza per Poste Italiane, che si riunirà con cadenza quadrimestrale.
12. Nell'ambito di tali incontri, potranno essere prospettate azioni positive di miglioramento della metodologia e di quanto previsto dal presente protocollo, con particolare riferimento a momenti di formazione specifica, tesi ad affermare sempre di più una cultura organizzativa improntata ai valori Aziendali. Le proposte in ambito formativo verranno indirizzate all'attenzione dell'apposito Ente Bilaterale per le opportune valutazioni.
13. Le Parti concordano, che con il presente protocollo, si intende espressamente superare ogni accordo e/o prassi in essere relativa alla materia delle proposizioni commerciali.



#### Codice Etico Gruppo Poste - 4) Tutela dei diritti e della dignità dei lavoratori

Ciascun destinatario, nell'ambito del proprio ruolo, favorisce un ambiente di lavoro privo di pregiudizi, nel rispetto della personalità dei lavoratori; in tal senso, collabora attivamente per mantenere un clima interno che garantisca il rispetto della dignità di ciascuno.

I rapporti tra i dipendenti del Gruppo sono improntati a valori di civile convivenza e si svolgono nel rispetto dei diritti e della libertà delle persone, nonché dei principi fondamentali che affermano la pari dignità sociale senza discriminazioni per ragioni di nazionalità, lingua, sesso, razza, credo religioso, appartenenza politica e sindacale, condizioni fisiche o psichiche. I rapporti tra i dipendenti, a prescindere dai livelli di responsabilità, si svolgono con lealtà, correttezza e rispetto, fermi restando i ruoli e le diverse funzioni aziendali. Ciascun responsabile di unità organizzativa esercita i poteri connessi alla propria posizione aziendale con obiettività ed equilibrio, curando la crescita professionale dei propri collaboratori e il miglioramento delle condizioni di lavoro. Ciascun dipendente tiene un comportamento collaborativo, assolvendo ai propri compiti con responsabilità, efficienza e diligenza. L'obbligo del datore di lavoro non si traduce solo in formazione e addestramento, egli infatti, per legge. Il testo al link [http://www.posteitaliane.it/resources/editoriale/pdf/Codice Etico GruppoPosteItaliane.pdf](http://www.posteitaliane.it/resources/editoriale/pdf/Codice_Etico_GruppoPosteItaliane.pdf)



#### Protocollo d'intesa in materia di responsabilità sociale d'impresa (All.13 CCNL)

##### Benessere delle persone e qualità del lavoro

Tra i vari punti trattati in questo protocollo al punto B di questo capitolo l'azienda si impegna, con la collaborazione dei lavoratori e delle relative rappresentanze, ad attivare specifiche azioni volte a prevenire e rimuovere comportamenti vessatori, anche di natura psicologica, che abbiano l'effetto di produrre situazioni di discriminazione, ed a promuovere il rispetto delle persone e la tutela di ogni diversità, a garanzia della dignità professionale, morale e personale di ciascuno. Questo al fine di garantire lo svolgimento delle attività lavorative in un ambiente idoneo e favorire un clima aziendale positivo.



## Cosa prevede la legge sui delitti contro l'onore e la libertà morale

È opportuno essere fortemente consapevoli che indipendentemente dal ruolo e dalla posizione gerarchica, il comportamento di ciascuno deve essere orientato alla massima correttezza, professionalità e rispetto della persona; pertanto ribadiamo che non è consentito a nessuno, ed in nessun contesto, sconfinare nell'ingiuria, minaccia, plagio e ricatti di ogni genere; tutti comportamenti perseguiti dal Codice Penale come di seguito riportato.

### **Art. 594** Codice Penale

#### *Ingiuria*

Chiunque offende l'onore o il decoro di una persona presente è punito con la reclusione fino a sei mesi o con la multa fino a euro 516.

Alla stessa pena soggiace chi commette il fatto mediante comunicazione telegrafica o telefonica, o con scritti o disegni, diretti alla persona offesa.

La pena è della reclusione fino a un anno o della multa fino a euro 1.032, se l'offesa consiste nell'attribuzione di un fatto determinato. Le pene sono aumentate qualora l'offesa sia commessa in presenza di più persone.

### **Art. 595** Codice Penale

#### *Diffamazione*

Chiunque, fuori dei casi indicati nell'articolo precedente, comunicando con più persone, offende l'altrui reputazione, è punito con la reclusione fino a un anno o con la multa fino a euro 1.032.

Se l'offesa consiste nell'attribuzione di un fatto determinato, la pena è della reclusione fino a due anni, ovvero della multa fino a euro 2.065.

Se l'offesa è recata col mezzo della stampa o con qualsiasi altro mezzo di pubblicità, ovvero in atto pubblico, la pena reclusione da sei mesi a tre anni o della multa non inferiore a euro 516. Se l'offesa è recata a un Corpo politico, amministrativo o giudiziario, o ad una sua rappresentanza o ad una autorità costituita in collegio, le pene sono aumentate.

### **Art. 610** Codice Penale

#### *Violenza privata*

Chiunque, con violenza o minaccia, costringe altri a fare, tollerare, od omettere qualche cosa è punito con la reclusione fino a quattro anni.

La pena è aumentata se concorrono le condizioni previste dall'articolo 339.

### **Art. 611** Codice Penale

#### *Violenza o minaccia per costringere a commettere un reato*

Chiunque usa violenza o minaccia per costringere o determinare altri a commettere un fatto costituente reato è punito con la reclusione fino a cinque anni.

La pena è aumentata se concorrono le condizioni previste dall'articolo 339.

### **Art. 612** Codice Penale

#### *Minaccia*

Chiunque minaccia ad altri un ingiusto danno è punito, a querela della persona offesa [120-126; c.p.p. 336], con la multa fino a euro 1.032. Se la minaccia è grave o è fatta in uno dei modi indicati nell'articolo 339, la pena è della reclusione fino a un anno e si procede d'ufficio.

## Art. 612-bis Codice Penale

### *Atti persecutori*

Salvo che il fatto costituisca più grave reato, è punito con la reclusione da sei mesi a cinque anni chiunque, con condotte reiterate, minaccia o molesta taluno in modo da cagionare un perdurante e grave stato di ansia o di paura ovvero da ingenerare un fondato timore per l'incolumità propria o di un prossimo congiunto o di persona al medesimo legata da relazione affettiva ovvero da costringere lo stesso ad alterare le proprie abitudini di vita.

La pena è aumentata se il fatto è commesso dal coniuge, anche separato o divorziato, o da persona che è o è stata legata da relazione affettiva alla persona offesa ovvero se il fatto è commesso attraverso strumenti informatici o telematici.

La pena è aumentata fino alla metà se il fatto è commesso a danno di un minore, di una donna in stato di gravidanza o di una persona con disabilità di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, ovvero con armi o da persona travisata.

Il delitto è punito a querela della persona offesa. Il termine per la proposizione della querela è di sei mesi. La remissione della querela può essere soltanto processuale. La querela è comunque irrevocabile se il fatto è stato commesso mediante minacce reiterate nei modi di cui all'articolo 612, secondo comma. Si procede tuttavia d'ufficio se il fatto è commesso nei confronti di un minore o di una persona con disabilità di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, nonché quando il fatto è connesso con altro delitto per il quale si deve procedere d'ufficio.

## Conclusioni

Con questo vademecum abbiamo voluto fornire ai colleghi alcune informazioni per creare consapevolezza di quello che è lecito e non è lecito in materia di pressioni commerciali.

Alla luce degli approfondimenti fatti, invitiamo tutti i colleghi a non lasciarsi intimidire da pressioni e/o minacce rispetto ai risultati, invitiamo semmai gli stessi a socializzare i comportamenti scorretti, segnalandoli, e a informare tempestivamente il proprio rappresentante sindacale Slp Cisl.

Pressioni e minacce non devono parimenti distogliere dal rispetto della normativa MiFID e antiriciclaggio.

### **Segnaliamo a questo proposito anche il rischio di contestazioni disciplinari.**

Abbiamo infatti notizia che l'auditing interviene su casi di variazione della profilatura MiFID contestuale alla sottoscrizione di un prodotto finanziario, con rischio di contestazioni disciplinari per i colleghi.

Ci sono stati segnalati anche casi di prodotti venduti alla clientela "meno evoluta", con invito a firmare successivo.

### **Molti colleghi hanno perso il controllo della situazione e rischiano sanzioni disciplinari non solo per raggiungere il budget ad ogni costo, ma anche e soprattutto perché non reggono psicologicamente le sempre più pervasive pressioni commerciali.**

È pertanto sempre più importante essere consapevoli di quello che è lecito e di quello che non è lecito, senza farsi condizionare dall'ambizione del capo di turno.

Concludendo, invitiamo i colleghi a respingere le logiche della vendita "a tutti i costi", mantenendo comportamenti rispettosi della clientela e delle sue esigenze.

Vi invitiamo inoltre a partecipare fattivamente alle iniziative del Sindacato per riaffermare condizioni di vita e di lavoro rispettose della dignità delle persone.

### **Il Sindacato ha bisogno della collaborazione di tutti.**