



Ente Bilaterale Nazionale Terziario

Lavoro agile: nuove prospettive della prestazione da remoto

Lavoro agile: nuove prospettive della prestazione da remoto



Ente Bilaterale Nazionale Terziario



ENTE BILATERALE NAZIONALE TERZIARIO

Via Marco e Marcelliano, 45 - 00147 Roma - Tel. 06/57305405 - Fax 06/57135472
info@ebinter.it - ebinter@pec.it - www.ebinter.it

I SOCI



COME NASCE

L'Ente Bilaterale Nazionale Terziario è un organismo paritetico costituito nel 1995 dalle Organizzazioni Nazionali Confcommercio e Filcams - Cgil, Fisascat - Cisl e Uiltucs - Uil sulla base di quanto stabilito dal CCNL del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi. L'Ente ha natura giuridica di associazione non riconosciuta e non persegue finalità di lucro.

GLI SCOPI

L'Ente Bilaterale Nazionale Terziario ha tra i suoi scopi di incentivare e promuovere studi e ricerche nel settore Terziario, con riguardo alle analisi dei fabbisogni formativi, di promuovere iniziative in materia di formazione continua, formazione e riqualificazione professionale, anche in collaborazione con Istituti nazionali, europei, internazionali e di fornire e attuare procedure per accedere ai programmi comunitari finanziati dai fondi strutturali, con particolare riferimento al Fondo Sociale Europeo. Le azioni individuate dalle parti sociali vengono avviate dall'Ente sia sulla base delle proprie risorse sia ricorrendo all'apporto di professionalità esterne di Enti di formazione, Centri di Ricerca, Centri Studi.

LE ATTIVITÀ

Ricerche, Formazione/Progetti, Osservatorio Nazionale sul settore Terziario, Statistiche, Archivio della contrattazione decentrata. L'Ente è posto al centro di una rete capillare che comprende oltre 100 Enti Bilaterali territoriali costituiti su tutto il territorio nazionale. Nel corso di questi anni l'attività istituzionale di Ebinter è stata caratterizzata dalla partecipazione anche a progetti formativi finanziati dal FSE. L'Ente Bilaterale Nazionale Terziario, avvalendosi della collaborazione di istituti di ricerca, ha realizzato e continua a realizzare, nel rispetto dei propri obiettivi istituzionali, una serie di pubblicazioni su temi di estrema attualità e di forte valenza per il sistema, in grado di valorizzare le esigenze e le specificità del settore terziario. Sono state editate nel corso di questi anni una serie di ricerche che hanno suscitato l'interesse di tutte le componenti sociali del sistema associativo. Altre iniziative sono state realizzate nel formato cd-rom nell'ottica di un sempre maggior sviluppo della formazione a distanza.



Società di Servizi della FISASCAT CISL

La Federazione di categoria della Cisl che rappresenta i lavoratori e le lavoratrici dei settori del Terziario, Turismo e Servizi, per i quali stipula i contratti collettivi nazionali, aziendali e territoriali.

Ci occupiamo della **produzione di contenuti** per uno dei più importanti sindacati in Italia

LABORATORIO TERZIARIO

PROGETTOTERZIARIO

TGO LAB



La Sede Union Labor

Editore, Direzione, Amministrazione, Pubblicità Union Labor Srl

Via dei Mille 56
00185 Roma

Tel. 06 853597
Fax. 06 8558057

Email. unionlabor@unionlabor.it



con la collaborazione di ADAPT **ADAPT**



Ente Bilaterale Nazionale Terziario

**Lavoro agile:
nuove prospettive
della prestazione da remoto**

INDICE	Pag
1. Introduzione	5
2. Il lavoro agile come nuovo modello di organizzazione del lavoro nel contesto post- pandemico.....	9
3. Dalla normativa emergenziale al ritorno alla (rinnovata) legge n. 81 del 2017: una ricostruzione complessiva	17
4. Quale ruolo per la contrattazione collettiva? Un'analisi del Protocollo del 7 dicembre 2021.....	25
5. Focus: il lavoro agile nel settore terziario, distribuzione e servizi nella prassi contrattuale	33
6. Note conclusive: possibili evoluzioni e prospettive future.....	45
Bibliografia	49
Sitografia	51

Capitolo 1.
Introduzione

A partire da marzo 2020, come è noto, il tema del lavoro da remoto è stato al centro del dibattito in Italia e non solo. Con la progressiva risoluzione dell'emergenza pandemica, tuttavia, ci si è resi definitivamente conto come quello del lavoro da remoto sia un tema che implica, profonde trasformazioni di tipo organizzativo e tecnologico le quali, se ben gestite, possono facilitare l'adattamento di imprese e lavoratori sia alla transizione digitale e climatica, sia ai cambiamenti demografici e alle nuove esigenze di conciliazione vita-lavoro da tempo presenti nella società.

Tuttavia, tali trasformazioni possono variare in modo significativo a seconda dello specifico contesto in cui tale modello organizzativo viene applicato. Adottando una prospettiva settoriale, ad esempio, i concreti risultati dell'implementazione del lavoro da remoto possono derivare dalle intrinseche caratteristiche del settore, in termini di dimensioni delle aziende nello stesso settore o della più o meno alta remotizzabilità delle mansioni maggiormente diffuse nello stesso; allo stesso tempo, anche le modalità di regolazione dello strumento (es. regolamenti aziendali; contrattazione collettiva di primo o secondo livello; meri accordi individuali) influiscono in maniera significativa su tale elemento.

Questo è chiaramente vero anche per quanto concerne un settore peculiare come quello del Terziario, Distribuzione e Servizi, le cui aziende non sono state particolarmente impattate dal lavoro agile durante la pandemia del 2020 – in quanto caratterizzate principalmente da occupazioni difficilmente remotizzabili e tuttavia “essenziali” per la prosecuzione delle attività produttive dell'economia italiana – e che dunque oggi si trovano a fare i conti con l'arrivo di potenziali richieste in tal senso da parte dei propri lavoratori, oggi come è noto sempre più alla ricerca di una condizione di “benessere” a tutto tondo (*welfare*) nel contesto del proprio rapporto di lavoro.

Un benessere, questo, che molti affermano possa essere raggiunto in via più equa e duratura nel tempo attraverso l'individuazione di soluzioni discusse e condivise tra le aziende, gli stessi lavoratori e le loro rappresentanze sindacali, negoziate e regolate tramite il fondamentale strumento della contrattazione collettiva.

Di conseguenza, l'obiettivo di questa ricerca è quello di approfondire il tema del lavoro agile all'interno del settore del Terziario, Distribuzione e Servizi, al fine di fornire un utile strumento alle parti sociali del settore che si trovino di fronte alle pressoché inedite sfide connesse alla digitalizzazione del lavoro e ai mutamenti organizzativi che questa inevitabilmente comporta.

La ricerca è strutturata secondo uno schema che va dal generale al particolare.

Il primo capitolo, infatti, è volto a fornire una contestualizzazione del lavoro agile nel panorama di quegli istituti e modelli organizzativi ascrivibili all'ampia categoria denominata "lavoro da remoto" attraverso un quadro definitorio relativo a *smart working*, lavoro agile e telelavoro (caratterizzati da differenze tutt'altro che formali) e alle loro diverse fonti di regolazione, sia a livello legislativo sia contrattual- collettivo.

Il secondo invece si concentra sulla disciplina legale del lavoro agile, fornendo non soltanto una panoramica delle trasformazioni che hanno interessato la legge n. 81 del 2017 (che ne costituisce la disciplina ordinaria) grazie alle normative emanate durante il periodo pandemico (c.d. "emergenziali"), ma anche indagando gli impatti di queste ultime sulle attuali disposizioni che regolano lo strumento.

Il tema principale del terzo capitolo è il ruolo della contrattazione collettiva nella regolazione del lavoro agile, viste le peculiari caratteristiche dello strumento e la centralità affidata dalla legge n. 81 del 2017 all'autonomia individuale. In particolare, saranno descritte le recenti iniziative adottate da parte del Ministero del Lavoro e delle principali parti sociali italiane per sancire come lo strumento collettivo possa e debba costituire il vero e proprio "perno" della disciplina del lavoro agile – ossia, in via principale, il *Protocollo sul lavoro in modalità agile* siglato il 7 dicembre del 2021.

Una volta compiutamente descritto il quadro al livello intersettoriale, il quinto capitolo arriverà in ultimo ad approfondire il tema della gestione del lavoro agile nel Terziario, Distribuzione e Servizi, tenendo in considerazione le caratteristiche generali del settore, nonché il numero e i contenuti delle iniziative collettive in materia già adottate sia al livello nazionale che aziendale: a quest'ultimo fine, sarà utilizzato il materiale contrattual-collettivo raccolto dall'*Osservatorio smart working* di ADAPT dal 2012 al 2022¹.

Nelle conclusioni site nel capitolo sesto, infine, si tenterà di fare alcune previsioni relative al futuro del lavoro agile nelle aziende del Terziario, Distribuzione e Servizi, nonché delle possibili evoluzioni per quanto concerne la regolazione della materia tramite la contrattazione collettiva.

¹ Consultabile all'indirizzo web <https://moodle.adaptland.it/course/view.php?id=625>.

Capitolo 2.
Il lavoro agile come nuovo modello di organizzazione
del lavoro nel contesto post-pandemico

Negli anni compresi tra il 2020 e il 2023, il lavoro da remoto è stato oggetto di numerose riflessioni nel dibattito internazionale, a livello politico, sindacale e accademico: un effetto facilmente prevedibile, date le dirompenti potenzialità di tale strumento per quanto riguarda la regolazione e l'organizzazione del lavoro del prossimo futuro, che sono state dimostrate in parte dalla diffusione “di massa” di tale fenomeno durante la pandemia da COVID-19: se, in Italia, circa 4 milioni di lavoratori hanno lavorato da remoto tra marzo e aprile 2020² (si veda Grafico 1) un sondaggio di Eurofound ha rivelato come circa la metà dei lavoratori attivi in Unione Europea affermasse di avere lavorato almeno in parte da remoto durante il periodo pandemico³.

Al fine di provare a indagare quale possa essere il futuro del lavoro da remoto in Italia e in Europa, è però necessario dare prima uno sguardo al passato e, in particolare, alle evoluzioni e sviluppi dei modelli di regolazione di tale strumento, sia dal punto di vista legale, sia dal punto di vista dell'azione delle parti sociali.

Guardando proprio al contesto europeo, si nota come il lavoro da remoto sia stato disciplinato per la prima volta nel 2002, anno in cui proprio le principali parti sociali attive a livello dell'Unione (UNICE/UEAPME, CEEP e CES) hanno approvato l'Accordo Quadro Europeo sul telelavoro, destinato ai lavoratori del settore privato. Attraverso tale strumento furono poste le basi per la regolazione, nei diversi Stati membri, appunto del c.d. “telelavoro”, definibile come quella peculiare forma di lavoro svolto regolarmente al di fuori dei locali aziendali tramite l'uso della tecnologia informatica⁴. In Italia, la trasposizione del menzionato Accordo Quadro avvenne attraverso l'Accordo Interconfederale del 9 luglio 2004, siglato dalle principali associazioni di rappresentanza datoriale e sindacale.

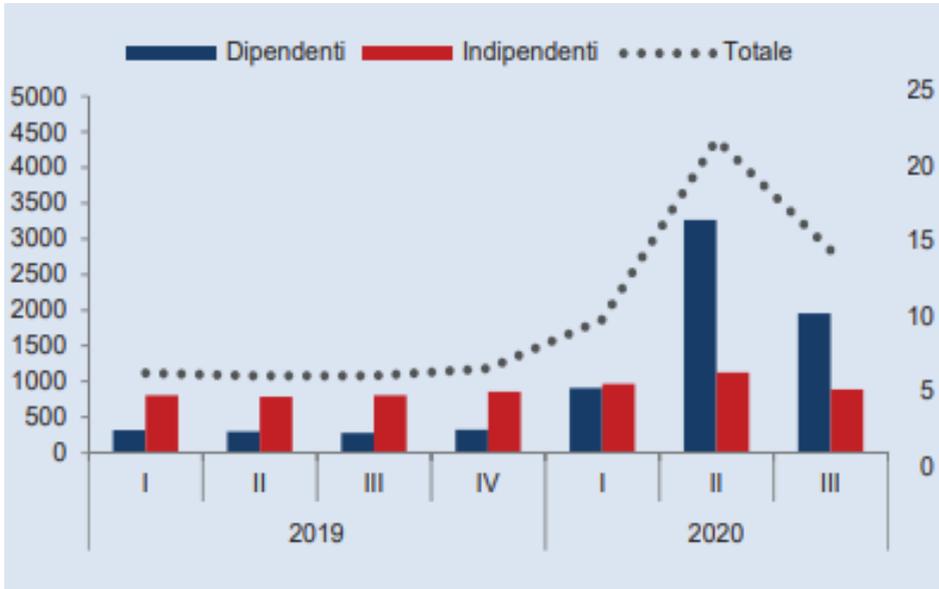
Ad oggi, l'Accordo Quadro Europeo sul telelavoro del 2002 rimane l'unica fonte di livello europeo che regola tale fattispecie così come appena definita, anche se sono attualmente in corso trattative per l'aggiornamento dei contenuti dell'accordo stesso, in considerazione dei recenti “sviluppi

² MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI, ISTAT, INPS, INAIL, ANPAL, *Il mercato del lavoro 2020. Una lettura integrata*, 2021, p. 25.

³ EUROFOUND, *Living, working and COVID-19, COVID-19 series*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2020, p. 3.

⁴ La nota tecnica ILO, *Defining and measuring remote work, telework, work at home and home-based work*, 2020, p. 6, definisce in particolare il telelavoro come «una sottocategoria del più vasto concetto di lavoro da remoto», che ricomprende «lavoratori che usano tecnologie informatiche [...] per svolgere il proprio lavoro da remoto».

Grafico 1 – Occupati in Italia che hanno dichiarato di aver lavorato da casa almeno una volta nelle quattro settimane precedenti l'intervista per posizione professionale. I trim 2019-III trim 2020 (valori assoluti in migliaia)



Fonte: Istat, Rilevazione sulle forze di lavoro. MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI, ISTAT, INPS, INAIL, ANPAL, Il mercato del lavoro 2020. Una lettura integrata, 2021, p. 37

tecnologici” e degli “insegnamenti” tratti dalla sperimentazione di tale modalità di lavoro durante la pandemia: ai sensi del Social Dialogue Work Programme siglato da ETUC, BusinessEurope, SME United, SGI Europe il 28 giugno del 2022, il nuovo accordo sul telelavoro sarà implementato tramite un’apposita direttiva.

Gli Stati membri dell’Unione, al contrario, negli ultimi anni hanno aggiornato le proprie fonti legislative o contrattual-collettive in materia di lavoro da remoto al fine adattarne la disciplina alle innovazioni tecnologiche che hanno interessato il continente europeo e non solo nei primi due decenni del millennio. Tali nuove regolazioni del lavoro da remoto hanno spesso peraltro mantenuto l’uso del termine “telelavoro”: si veda, ad esempio, l’Ordonnance francese n° 2017-1387, la quale denomina “télétravail” anche il lavoro da remoto “occasionale”, oppure la recente legislazione spagnola (Ley n. 10 del 2021) che definisce “teletrabajo” tutte le fattispecie di lavoro da remoto svolto tramite tecnologia informatica.

In Italia, come è noto, è stata operata una scelta differente. Fin dai primi disegni di legge⁵ volti a promuovere nuove «forme flessibili e semplificate di lavoro da remoto», risalenti ormai al decennio scorso, è stato infatti deciso di utilizzare terminologie diverse, quali “smart working” o “lavoro agile”. È da notare, tuttavia, come sebbene questi ultimi siano spesso utilizzati come sinonimi nel dibattito pubblico, i due termini presentano alcune significative differenze.

Lo *smart working* è descritto dalla letteratura sociologica italiana⁶ come una filosofia manageriale, che mira a raggiungere una maggiore efficienza ed efficacia nel raggiungimento di obiettivi e risultati, attraverso una combinazione di flessibilità dei tempi e luoghi di lavoro, nonché il miglioramento del livello di autonomia e responsabilizzazione dei lavoratori e del loro rapporto con i propri superiori, fondato non più su logiche di controllo, ma di collaborazione e fiducia: non una mera “trasposizione” casalinga del lavoro svolto nei locali aziendali, dunque, bensì «un corollario di una diversa concezione degli uffici, della loro organizzazione, del lavoro»⁷. Opinione condivisa è quella per cui l’introduzione di pratiche di smart working all’interno delle aziende risponde proprio all’esigenza di adattarsi all’innovazione tecnologica, la quale, al fine di garantire miglioramenti di produttività e ritorno sugli investimenti, necessita di modelli organizzativi che la governino efficacemente; allo stesso tempo, tale modalità di lavoro risponde alla crescente esigenza di garantire il benessere dei dipendenti, coordinando gli obiettivi organizzativi alle esigenze individuali degli stessi.

In questo senso, lo smart working sembra essere senza dubbio classificabile tra quelle *new ways of working* (nuove modalità di lavoro), protagoniste da alcuni decenni della letteratura internazionale, accomunate da caratteristiche quali la flessibilità spazio-temporale e l’uso di internet⁸,

⁵ Proposta di legge del 29 gennaio 2014, n. 2014, prima firmataria A. Mosca, ma anche disegno di legge del 3 febbraio 2016, n. 2299, primo firmatario M. Sacconi, poi confluito all’interno del disegno di legge del 3 novembre 2016, n. 2233, primo firmatario G. Poletti.

⁶ Per una panoramica degli studi nazionali in ambito manageriale/organizzativo sul tema dello smart working, si veda M.L. FRIGOTTO, S. GABBRIELLINI, L. SOLARI, A. TOMASELLI, *Lo Smart Working nel panorama italiano: un’analisi della letteratura*, in *Studi organizzativi*, 2021, n. 2, pp. 15-20.

⁷ F. BUTERA, *Le condizioni organizzative e professionali dello smart working dopo l’emergenza: progettare il lavoro ubiquo fatto di ruoli aperti e di professioni a larga banda*, in *Studi organizzativi*, 2020, n. 1, p. 145.

⁸ Per una panoramica relativa allo storia dello sviluppo delle New Ways of Working, si veda K. RENARD, F. CORNU, Y. EMERY, D. GIAUQUE, *The Impact of New Ways of Working on Organizations and Employees: A Systematic Review of Literature*, in *Administrative Sciences*, 2021, n. 11, pp. 8- 9.

le quali, integrando organicamente la dimensione spaziale, culturale e organizzativa, possono costituire una risposta alle più recenti tendenze relative alle prestazioni di lavoro, ispirate anche dagli sviluppi tecnologici. Diversi autori che si sono confrontati con le *new ways of working*, infatti, hanno argomentato come la loro corretta implementazione all'interno delle organizzazioni produttive debba tenere in considerazione tre elementi fondamentali, identificati con la dimensione tecnologica, relativa alle modalità di uso degli strumenti informatici (*Bytes*), la dimensione personale, concernente la relazione tra dirigenza e dipendenti e il modo in cui il lavoratore si approccia allo svolgimento della propria prestazione lavorativa (*Behaviours*) e la dimensione fisica, che ricomprende tutti gli aspetti connessi all'ambiente di lavoro (*Bricks*)⁹.

Se la dimensione dei *Bricks* tiene in considerazione la circostanza per cui la maggior parte della popolazione lavorativa non svolge oggi la propria prestazione unicamente all'interno di uno spazio fisico di lavoro, bensì anche in uno spazio virtuale e di dimensioni potenzialmente illimitate, la cosiddetta "infosfera"¹⁰, nel quale sono collocati buona parte degli ormai "smaterializzati" processi produttivi, la dimensione dei *Behaviours*, invece, si identifica con la circostanza per cui uno degli elementi caratterizzanti le prestazioni "smart" sia costituito dall'assenza di quei «dispositivi informali di input, monitoraggio, valutazione, correzione»¹¹ che invece caratterizzano le prestazioni svolte all'interno di ambienti di lavoro "fisici" e che sono parte fondamentale dei compiti delle figure dirigenziali o di chi comunque ricopre ruoli di responsabilità all'interno del contesto aziendale di riferimento. Inevitabilmente, dunque, lo stile di gestione delle risorse umane all'interno degli ambienti "smart" subisce, o almeno, dovrebbe subire, significative modifiche rispetto a modelli organizzativi più "tradizionali", basate sulla valorizzazione del rapporto di fiducia sussistente tra management e forza lavoro.

Il termine lavoro agile si riferisce invece a un istituto della legislazione italiana, disciplinato dagli articoli 18-23 della legge n. 81 del 2017. Si concretizza in una «modalità di esecuzione del lavoro subordinato, stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'at-

⁹ A. DE KOK, *The New Way of Working: Bricks, Bytes, and Behavior*, in J. LEE (eds.), *The Impact of ICT on Work*, Springer, 2016.

¹⁰ L. FLORIDI, *La quarta rivoluzione. Come l'infosfera sta trasformando il mondo*, Raffaello Cortina Editore, 2017.

tività lavorativa» svolta «in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa» (articolo 18, comma 1).

Gli elementi di flessibilità spazio-temporale che connotano il lavoro agile, nonché il suo includere nella propria definizione l'uso degli strumenti informatici per l'esecuzione della prestazione lavorativa, hanno portato alcuni commentatori a considerare il lavoro agile come la “declinazione normativa” dello smart working¹², il quale, fino al 2017, non era infatti regolato all'interno della legislazione italiana.

Vale la pena sottolineare, però, come già prima dell'emanazione della legge n. 81 del 2017, la contrattazione collettiva avesse già messo in pratica modelli organizzativi ispirati, implicitamente o esplicitamente, alla filosofia dello smart working¹³. Alcuni di essi, risalenti al 2016, si ispirano ai contenuti dei diversi disegni di legge relativi al lavoro agile depositati in tale periodo, ma si registrano anche interventi collettivi molto precedenti a tale data: per esempio, il primo accordo collettivo di smart working raccolto dall'Osservatorio di ADAPT risale al 12 ottobre 2012 (Accordo Nestlé, siglato da Fai-Cisl, Flai-Cgil, Uila-Uil).

L'intervento del legislatore relativo al lavoro agile, vista anche la sua snellezza e scarso livello di dettaglio, è stato anche per questo definito come un intervento di natura “promozionale”, volto a «mettere a sistema» le esperienze collettive e ad «assolvere una funzione rafforzativa rispetto all'accesso all'istituto»¹⁴.

In ultimo, un ulteriore elemento che depone a favore dell'interpretazione secondo la quale il lavoro agile costituisca il frutto della volontà del legislatore italiano di favorire l'implementazione dello *smart working* all'interno dei modelli organizzativi delle aziende del Paese sono le sue finalità, esplicitate all'interno dell'articolo 18, comma 1, della legge n. 81 del 2017, che infatti, concretizzandosi nell'“incremento della competitività” aziendale e nella “conciliazione dei tempi di vita e di lavoro” dei lavoratori, appaiono del tutto analoghe a quelle che la letteratura sociologica attribuisce allo smart working.

¹¹ S. GHENO, L. PESENTI, *Smart working: una trasformazione da accompagnare*, in *LDE*, 2021, n. 1, p. 16.

¹² Si veda, ad esempio, R. CASILLO, *La subordinazione agile*, in *DLM*, 2017, n. 3, pp. 535.

¹³ Per un'analisi di un significativo campione di tali contratti, si veda E. DAGNINO, M. MENEGOTTO, L.M. PELUSI, M. TIRABOSCHI, *Guida pratica al lavoro agile dopo la legge 81/2017. Formule contrattuali – Schemi operativi – Mappatura della contrattazione collettiva*, ADAPT University Press, 2017, p. 109 ss.

¹⁴ C. SPINELLI, *Tecnologie digitali e lavoro agile*, Cacucci Editore, 2018, p. 58.

Una volta chiarito il rapporto tra il concetto di smart working e quello di lavoro agile, è possibile tornare alle possibili linee di tendenza relative al futuro di tali istituti nel contesto post-emergenziale.

Diversi report di caratura internazionale, infatti, suggeriscono che il mondo del lavoro post-pandemia si differenzierà significativamente da quello precedente a tale storico evento. Se alcuni dipendenti, al concludersi dell'emergenza sanitaria, sono tornati di buon grado all'interno della propria sede di lavoro a tempo pieno, molti invece preferirebbero lavorare da casa o da altri luoghi per più giorni nel corso della settimana e, ove possibile, in orari da loro autonomamente scelti.

Parallelamente, se alcuni datori di lavoro hanno accettato l'innovazione organizzativa connessa al lavoro da remoto, implementandola in modo strutturale all'interno della propria azienda, altri sono più propensi all'idea che il loro personale svolga l'interessa della prestazione all'interno dei locali aziendali.

Dunque, gli sviluppi futuri per quanto riguarda l'adozione generalizzata del lavoro da remoto in Europa dipenderà da diversi fattori, come ad esempio le esigenze operative delle aziende, dei loro clienti, le loro strutture organizzative, le preferenze dei lavoratori e così via¹⁵. Per quanto riguarda l'Italia, sembra che ci sia un grande potenziale per una maggiore diffusione del lavoro agile rispetto a quella attuale, data l'ampiezza dei lavori e delle mansioni potenzialmente svolgibili da remoto – che alcuni studiosi misurano addirittura nel 30% del totale¹⁶.

Non è da escludersi, però, che, oltre ai fattori elencati sopra, la diffusione del lavoro agile in Italia possa dipendere anche dalle politiche legislative ed istituzionali adottate in materia, che potrebbero favorirne o limitarne fortemente l'uso: per questa ragione, nei seguenti paragrafi sarà tracciata una breve panoramica relativa agli strumenti regolatori che attualmente interessano tale modalità di lavoro, nonché alle sue linee di sviluppo intercorse durante gli ultimi anni.

¹⁵ EUROFOUND, *The future of telework and hybrid work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2023, p. 9.

¹⁶ A. CETRULO, D. GUARASCIO, M.E. VIRGILLITO, *The Privilege of Working From Home at the Time of Social Distancing*, in *Intereconomics*, 2020, Vol. 55, n. 3, p. 143.

Capitolo 3.
Dalla normativa emergenziale al ritorno
alla (rinnovata) legge n. 81 del 2017:
una ricostruzione complessiva

Al fine di tentare di ricostruire le evoluzioni della normativa di lavoro agile tra il 2017 e il 2022, è fondamentale, innanzitutto, menzionare come tale istituto abbia subito notevoli trasformazioni durante il periodo emergenziale, che hanno avuto un forte impatto su molti dei suoi elementi caratterizzanti.

In primo luogo, le finalità del lavoro agile elencate all'interno della legge n. 81 del 2017 hanno subito una, seppur non esplicita, parziale modifica nel corso della pandemia da COVID-19: durante la fase emergenziale, infatti, il lavoro agile è stato prevalentemente considerato come uno strumento utile a garantire la prosecuzione delle attività lavorative pur limitando il diffondersi del contagio, lasciando da parte le sue potenzialità in termini di incremento della competitività aziendale e miglioramento del livello di conciliazione vita-lavoro dei dipendenti.

Al fine di espletare al meglio tale finalità, la legislazione e gli atti amministrativi emessi tra il 2020 e il 2021 hanno, come è noto, reso il lavoro agile emergenziale la forma "normale" per quanto concerne lo svolgimento delle attività professionali nel settore pubblico e privato durante le fasi più critiche della pandemia.

Per quanto concerne il settore privato, il primo atto che ha decretato la sospensione, a livello nazionale, di tutte le attività produttive "non essenziali" non svolgibili da remoto è il DPCM del 1° marzo 2020 (articolo 1, comma 1, lettera l); il DPCM del 4 marzo 2020 ha poi previsto, con l'articolo 1, comma 1, lettera n), che i datori di lavoro possano applicare il lavoro agile «a ogni rapporto di lavoro subordinato [...] anche in assenza degli accordi individuali»; il DPCM dell'11 marzo 2020 ne ha infine raccomandato il "massimo utilizzo" da parte delle imprese per le attività non sospese svolgibili a domicilio o a distanza (articolo 1, comma 1, n. 7, lettera a, e n. 10).

Tali disposizioni, lette in congiunzione alle restrizioni alla libertà di movimento dei cittadini, attive soprattutto durante il periodo del c.d. *lockdown*, hanno altresì portato all'effetto per cui questi ultimi svolgessero le proprie attività lavorative prevalentemente dalla loro abitazione. Ciò ha inciso fortemente su un'altra importante caratteristica del lavoro agile, ossia quella per cui le prestazioni di lavoro devono svolgersi «in parte all'interno, e in parte all'esterno dei locali aziendali» (articolo 18, comma 1), anche al fine di evitare quell'effetto di "isolamento sociale" che rientra tra i rischi psicosociali che possono colpire i lavoratori da remoto¹⁷.

¹⁷ F. MALZANI, *Il lavoro agile tra opportunità e nuovi rischi per il lavoratore*, in *DLM*, 2018, n. 1, p. 24.

Anche la possibilità di svolgere lavoro agile a prescindere dalla stipulazione di un accordo individuale¹⁸ ha rappresentato un significativo stravolgimento dell'impianto della legge n. 81 del 2017, che identifica tale fonte come requisito fondamentale al fine dell'attivazione del lavoro agile, nonché sua potenziale unica fonte di regolamentazione, vista l'assenza di rinvii alla contrattazione collettiva.

L'affidamento di tale ruolo all'accordo individuale rappresenta peraltro un significativo elemento di novità nel panorama giuridico italiano,¹⁹ tradizionalmente caratterizzato da una «triangolazione tra legge, autonomia collettiva e autonomia individuale»²⁰. Le ragioni individuate dietro la scelta del legislatore del 2017 sono state molteplici: ad esempio, secondo alcuni, attraverso la valorizzazione dell'autonomia individuale il legislatore ha inteso riconoscere alle parti contrattuali una superiore capacità, rispetto alle parti sociali, di adattare il rapporto di lavoro agile che direttamente le coinvolge alle concrete caratteristiche dello stesso²¹.

Infine, la medesima disposizione che ha consentito l'attivazione di rapporti di lavoro agile anche senza la stipulazione di un accordo individuale ha previsto la possibilità che l'obbligo di consegnare annualmente ai lavoratori un'informativa in cui sono individuati i rischi generali e specifici connessi a tale modalità di esecuzione del rapporto di lavoro, previsto dalla legislazione ordinaria²² potesse essere assolto tramite l'uso di un modello "standard" disponibile all'interno del sito web dell'INAIL²³.

In aggiunta a quelle menzionate, attraverso la legislazione emergenziale sono state inoltre introdotte previsioni con un periodo di vigenza ben più lungo rispetto ai mesi del *lockdown*. Si fa riferimento, in particolare, alle disposizioni volte a tutelare i c.d. "lavoratori fragili", le quali (seppure con diverse variazioni intervenute tra il 2020 e il 2022) hanno individuato a livello generale i lavoratori che, a causa di specifiche condizioni psico-fi-

¹⁸ Disposizione inserita all'interno dell'art. 90, comma 4, d.l. n. 34 del 2020, rimasto in vigore da marzo 2020 al 31 dicembre 2022 grazie a numerose proroghe intervenute durante tale periodo.

¹⁹ T. TREU, *Rimedi, tutele e fattispecie: riflessioni a partire dai lavori della Gig economy*, in *LD*, 2017, Fasc. 3-4, p. 393.

²⁰ G. RECCHIA, *Lavoro agile e autonomia collettiva*, in D. GAROFALO (a cura di) *La nuova frontiera del lavoro: autonomo-agile-occasionale*, ADAPT University Press, 2018, p. 385.

²¹ L. FIORILLO, *Il lavoro agile: continua il processo di ridefinizione del Diritto del lavoro*, in L. FIORILLO, A. PERULLI (a cura di), *Il jobs act del lavoro autonomo e del lavoro agile*, Giappichelli, 2017, p. 171.

²² Art. 22, comma 1, l. n. 81 del 2017.

²³ Reperibile presso l'indirizzo web: <https://www.inail.it/cs/internet/docs/avviso-coronavirus-informativa-allegato-1.docx>.

siche, risultano maggiormente vulnerabili al contagio da COVID-19 e alle sue conseguenze a breve e a lungo termine. Per facilitare la prosecuzione delle attività professionali da parte di tali lavoratori, è stato, infatti, introdotto un vasto novero di tutele legislative che hanno previsto facilitazioni più o meno incisive per quanto concerne il loro accesso al lavoro agile.

Norma cardine dell'impianto legislativo relativo al lavoro agile per i lavoratori fragili è l'articolo 26 del decreto-legge n. 18 del 2020 (convertito con modifiche dalla legge n. 27 del 2020), rimasto in vigore, seppur parzialmente, fino al 31 dicembre 2022²⁴. Tale norma ha previsto che i lavoratori "fragili" del settore pubblico e privato, così come definiti dall'articolo stesso²⁵, potessero svolgere "di norma" la prestazione in modalità agile, prevedendo a loro favore un vero e proprio "diritto" in tal senso (assente nella legislazione ordinaria del 2017) e tuttavia condizionato alla "remotizzabilità" della mansione; in mancanza di tale elemento, la normativa prevedeva diverse alternative, come l'adibizione a diversa mansione ricompresa nella medesima categoria o area di inquadramento, la frequentazione di attività di formazione professionale anche da remoto, oppure lo svolgimento di un periodo di assenza dal servizio equiparato al ricovero ospedaliero.

È da notare, tuttavia, come le categorie previste dall'articolo menzionato includevano, e talvolta si sovrapponevano, con quelle tutelate da altre disposizioni della legislazione emergenziale, che disponevano ad esempio il diritto di svolgimento della prestazione in modalità agile a favore dei lavoratori in condizione di disabilità grave o con familiari nella medesima situazione, nonché dei lavoratori immunodepressi o con familiari in tale

²⁴ Da notare, tuttavia, come l'art. 1, comma 306, della l. n. 197 del 2022 sancisca che per i lavoratori dipendenti del settore pubblico e privato affetti dalle patologie e condizioni individuate dal decreto del Ministro della Salute, di cui all'art. 17, comma 2, del d.l. n. 221 del 2021 (convertito, con modificazioni, dalla l. n. 11 del 2022), sia garantito lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile anche attraverso l'adibizione a diversa mansione compresa nella medesima categoria o area di inquadramento, come definite dai contratti collettivi di lavoro vigenti. Tale disposizione risulta in vigore fino al 31 dicembre 2023 per i lavoratori del settore privato, per effetto del c.d. Decreto Lavoro (d.l. n. 48 del 2023). Rispetto alla formulazione dell'art. 26, comma 2 *bis*, del d.l. n. 18 del 2020, si specifica come questo avvenga «senza alcuna decurtazione della retribuzione in godimento», ma al contempo appare esclusa la possibilità di prevedere lo svolgimento, da parte dei lavoratori fragili che non potessero lavorare agilmente «specifiche attività di formazione professionale, anche da remoto».

²⁵ Le patologie che conferiscono al lavoratore la c.d. "condizione di fragilità" sono oggi altresì individuate dal decreto interministeriale del 4 febbraio 2022, emesso in seguito alla delega conferita dall'art. 17, comma 2, del d.l. n. 221 del 2021, così come convertito dalla l. n. 11 del 2022.

condizione²⁶, ma anche dei lavoratori del settore privato «maggiormente esposti a rischio di contagio da virus SARS-CoV- 2» a condizione che il lavoro agile fosse «compatibile con le caratteristiche della prestazione lavorativa»²⁷.

In ultimo, tra le diverse disposizioni della legislazione emergenziale dedicate ai lavoratori c.d. “fragili”, si annovera il secondo comma dell’articolo 39, decreto- legge n. 18 del 2020, il quale prevede una priorità nell’accoglimento delle richieste di lavoro agile per i lavoratori del settore privato affetti da gravi e comprovate patologie con ridotta capacità lavorativa, immunodepressi o con familiari in condizione di immunodepressione. A differenza delle altre disposizioni menzionate, questa, non essendo dotata di alcun termine, appare tuttora vigente.

È da notare, tuttavia, come le disposizioni emergenziali che hanno garantito diritti e priorità per quanto concerne l’accesso al lavoro agile non fossero unicamente dirette ai lavoratori colpiti in prima persona da patologie e/o disabilità, bensì anche a coloro che avevano familiari nella medesima situazione o altre specifiche esigenze che li rendevano bisognosi di assistenza. È stato previsto, infatti, il diritto allo svolgimento del lavoro agile anche a favore dei lavoratori con almeno un figlio minore di 14 anni, a condizione che nel nucleo familiare non vi sia un altro genitore beneficiario di strumenti di sostegno al reddito in caso di sospensione o cessazione dell’attività lavorativa o un genitore non lavoratore²⁸, e ai lavoratori con almeno un figlio in condizioni di disabilità grave riconosciuta ai sensi della legge n. 104 del 1992 o con bisogni educativi speciali²⁹.

Tramite questa breve panoramica della legislazione emergenziale in materia di lavoro agile, appare evidente come, durante la pandemia da COVID-19, tale strumento abbia assunto un’evidente «curvatura a scopi di conciliazione»³⁰, intesa in senso ampio, anche considerando come la tutela a favore di diverse categorie bisognose di assistenza (lavoratori genitori; fragili; disabili) sia stata realizzata tramite misure di identico tenore

²⁶ Art. 39, comma 1, del d.l. n. 18 del 2020 (in vigore fino al 30 giugno 2022).

²⁷ Art. 90, comma 1, del d.l. n. 34 del 2020 (convertito dalla l. n. 77 del 2020), in vigore fino al 31 dicembre 2022.

²⁸ Art 90, comma 1, del d.l. n. 34 del 2020 (in vigore fino al 31 dicembre 2023, per effetto del d.l. n. 48 del 2023)

²⁹ Art. 5 *ter*, d.l. n. 1 del 2022, convertito dalla l. n. 18 del 2022.

³⁰ B. CARUSO, *Tra lasciti e rovine della pandemia: più o meno smart working?*, in *RIDL*, 2020, n. 2, p. 226.

(diritti e priorità).

Tale elemento, peraltro, è oggi messo in evidenza anche all'interno della legge n. 81 del 2017, in seguito all'intervento in tal senso operato dal legislatore italiano sulla spinta di quanto previsto dalle istituzioni dell'Unione Europea.

In particolare, si fa riferimento alla Direttiva europea n. 1158 del 2019, volta a favorire «l'equilibrio tra attività professionale e vita familiare per i genitori e i prestatori di assistenza», che identifica le «modalità di lavoro flessibili» quale mezzo per facilitare l'inclusione o la permanenza del mercato del lavoro delle categorie menzionate, e, di conseguenza, impone agli stati membri di adottare le misure necessarie affinché «i lavoratori con figli fino a una determinata età, che non deve essere inferiore a otto anni, e i prestatori di assistenza, abbiano il diritto di chiedere orari di lavoro flessibili per motivi di assistenza» (articolo 9, comma 1). La trasposizione nazionale della disposizione citata³¹ ha dunque facilitato un ulteriore ampliamento delle categorie prioritarie nell'accesso al lavoro agile rispetto a quanto previsto in precedenza³²: i datori di lavoro che stipulano accordi di lavoro agile sono infatti oggi tenuti a dare priorità alle richieste formulate dai c.d. *caregiver*³³, dai lavoratori con gravi disabilità³⁴, oppure dai lavoratori con figli fino a 12 anni di età o senza alcun limite di età nel caso di figli in condizioni di disabilità.

22

Si nota come tale nuova disposizione ricomprenda un ampio novero di lavoratori con caratteristiche molto differenti: questa scelta potrebbe interpretarsi come una conseguenza diretta dell'esperienza del lavoro agile emergenziale, la quale sembra avere convinto il legislatore italiano del 2022 ad ampliare le categorie di lavoratori con accesso "facilitato" al lavoro da remoto rispetto a quelle previste dalla Direttiva, che, infatti, imponeva agli Stati Membri di adottare simili misure unicamente per i prestatori di assistenza e i lavoratori con responsabilità genitoriali, senza menzionare i lavoratori in condizione di disabilità o "fragilità".

In ultimo, anche la materia delle comunicazioni dei lavoratori impiegati in modalità agile è stata fortemente impattata dall'esperienza della pandemia.

Prima del 2020, infatti, i datori di lavoro che intendessero attivare la modalità di lavoro agile nella propria azienda avevano l'obbligo di trasmette-

³¹ Art. 4, comma 1, lett. *b*, del d.lgs. n. 105 del 2022.

³² Art. 18, comma 3 *bis*, della l. n. 81 del 2017.

³³ La definizione di *caregiver* è contenuta all'art. 1, comma 255, l. n. 205 del 2017.

³⁴ Accertata ai sensi dell'art. 4, comma 1, l. n. 104 del 1992.

re copia di ogni singolo accordo individuale stipulato con i propri dipendenti al Ministero del Lavoro³⁵; con il periodo emergenziale, la necessità di stipulare un accordo individuale di lavoro agile è venuta meno e, di conseguenza, la procedura di comunicazione ha subito una notevole semplificazione, concretizzandosi nel mero invio di un file excel con modello messo a disposizione dal Ministero.

Tale disciplina, più volte prorogata, è rimasta in vigore fino al 31 dicembre 2022; tuttavia, visto il suo apprezzamento da parte delle imprese, la medesima è stata resa “strutturale” grazie ad un intervento mirato in tal senso da parte del legislatore³⁶.

A partire dal 1° gennaio 2023, dunque, sono disponibili diverse modalità per effettuare la comunicazione dei rapporti di lavoro agile: l’invio singolo è effettuabile tramite portale dei servizi online e con accesso tramite SPID o CIE, mentre l’invio massivo si svolge tramite l’applicativo di comunicazione massiva REST, oppure tramite la compilazione di un apposito template excel per ciascun tipo di comunicazione in materia (inizio periodo, annullamento, modifica, recesso).

³⁵ Art. 23, comma 1, l. n. 81 del 2017.

³⁶ Art. 41 *bis*, del d.l. n. 73 del 2022 (c.d. Decreto Semplificazioni) così come convertito dalla l. n. 122 del 2022.

Capitolo 4.
Quale ruolo per la contrattazione collettiva?
Un'analisi del Protocollo del 7 dicembre 2021

Come già anticipato all'interno dei precedenti paragrafi, la legge n. 81 del 2017 non prevede alcun rinvio esplicito alla contrattazione collettiva per quanto concerne la regolazione del lavoro agile: è chiaro però, come questo tuttavia non implichi un "divieto" per l'autonomia collettiva di occuparsi del tema, considerato il principio di libertà sindacale sancito dell'articolo 39, comma 1, della Costituzione.

Questa chiarificazione appare peraltro "superata" dal dato reale. Dal 2017 al 2022, il lavoro agile è stato, infatti, ampiamente oggetto di regolazione da parte della contrattazione collettiva di primo e secondo livello: ad esempio, ad oggi, l'*Osservatorio smart working* di ADAPT ha reperito ben 433 accordi aziendali che, seppure con diverso livello di dettaglio, si sono occupati di tale modalità di lavoro, con una tendenziale crescita nel corso degli anni ed un facilmente prevedibile picco durante il 2020, anno in cui come è noto il lavoro agile è stato utilizzato in molte aziende italiane non tanto per ragioni legate all'innovazione organizzativa quanto alla prevenzione del contagio da COVID-19 (si veda Grafico 2).

Il moltiplicarsi di tali esperienze, combinate con le particolari caratteristiche della legge che, ad oggi, regola il lavoro agile, ha portato molti studiosi ad interrogarsi sul ruolo della contrattazione collettiva al riguardo, soprattutto per quanto riguarda il suo rapporto con la legge e con l'accordo individuale.

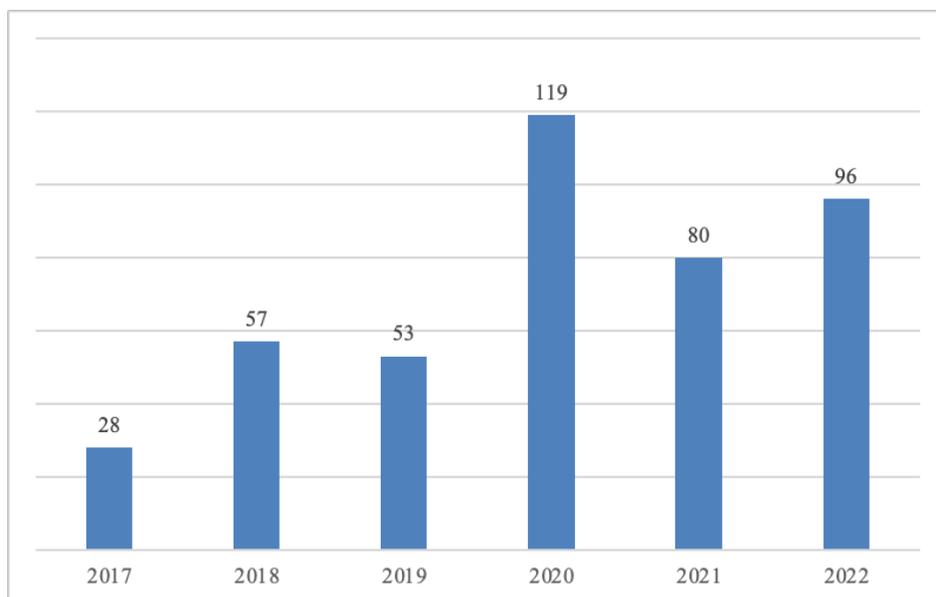
In primo luogo, è stato rilevato come l'autonomia individuale intervenga soltanto "in sostituzione" della contrattazione collettiva, le cui previsioni, se presenti, non potrebbero essere derogate da un accordo stipulato tra le singole parti del rapporto di lavoro agile contenente disposizioni di minor favore per il lavoratore³⁷.

C'è poi chi ha ritenuto puntualizzare come un eventuale contratto collettivo che si occupi di lavoro agile non possa «bypassare il consenso espresso dal lavoratore nel patto individuale», che costituisce elemento fondamentale per la regolazione dell'istituto: ciò non toglie, in ogni caso, che l'accordo individuale possa rinviare all'accordo collettivo la regolazione delle concrete modalità di esecuzione della prestazione lavorativa³⁸. Allo stesso modo, la contrattazione collettiva, seppure libera di intervenire prevedendo disposizioni più favorevoli al lavoratore rispetto a quelle previste dalla legge, non è chiaramente legittimata a derogarne le

³⁷ M. LAMBERTI, *L'accordo individuale e i diritti del lavoratore agile*, in L. FIORILLO, A. PERULLI (a cura di) *Il jobs act del lavoro autonomo e del lavoro agile*, cit., p. 204.

³⁸ G. SANTORO PASSARELLI, *Lavoro etero-organizzato, coordinato, agile e telelavoro: un puzzle non facile da comporre nell'impresa in via di trasformazione*, in *DRI*, 2017, n. 3, p. 787.

Grafico 2 – Accordi aziendali di lavoro agile raccolti dall’Osservatorio *smart working* di ADAPT dal 2017 al 2022



Fonte: Rielaborazione dei dati acquisiti tramite l’Osservatorio *smart working* di ADAPT.

previsioni in senso peggiorativo, se non attraverso lo strumento dell’accordo di prossimità³⁹. La conformazione della legislazione in materia di lavoro agile, dunque, «non riesce a scardinare il sistema [...] delle fonti»⁴⁰ del diritto del lavoro, mantenendo ben chiare la gerarchia tra legge, contrattazione collettiva e accordi individuali.

Un altro elemento da aggiungere a questa ricostruzione, però, è quello per cui, nonostante l’assenza di veri e propri rinvii alla contrattazione collettiva per quanto riguarda la regolazione del lavoro agile, la legge n. 81 del 2017 tuttavia fa riferimento a questa fonte in diverse previsioni contenute al suo interno.

Il richiamo più evidente è senza dubbio quello contenuto all’articolo 20, comma 1, il quale infatti prevede che «il lavoratore che svolge la prestazione in modalità di lavoro agile ha diritto ad un trattamento economico

³⁹ Così C. SPINELLI, *Tecnologie digitali e lavoro agile*, cit., p. 120-121.

⁴⁰ G. RECCHIA, *Lavoro agile e autonomia collettiva*, cit., p. 397.

e normativo non inferiore a quello complessivamente applicato, in attuazione dei contratti collettivi di cui all'articolo 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, nei confronti dei lavoratori che svolgono le medesime mansioni esclusivamente all'interno dell'azienda». Il principale obiettivo di questa previsione si sostanzia nel garantire l'assenza di discriminazioni sul piano economico e normativo dei lavoratori agili nei confronti di coloro che svolgono prestazioni simili ma interamente in presenza⁴¹.

La legge n. 81 del 2017 fa inoltre riferimento alla contrattazione collettiva quando statuisce che «La prestazione lavorativa viene eseguita, in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva»⁴². In questo senso, è dunque da sottolineare come la flessibilità temporale connaturata alla prestazione di lavoro agile, sia, nel disegno del legislatore, influenzata da «limiti esterni» individuati dalla legge e, in misura ancora più pregnante, dalla fonte collettiva⁴³.

In ultimo, all'interno della legge n. 81 del 2017 è presente un ulteriore rinvio, seppur indiretto, alla contrattazione collettiva, da individuarsi nell'articolo 18, comma 4, il quale sancisce come «Gli incentivi di carattere fiscale e contributivo eventualmente riconosciuti in relazione agli incrementi di produttività ed efficienza del lavoro subordinato sono applicabili anche quando l'attività lavorativa sia prestata in modalità di lavoro agile». Le agevolazioni citate dalla norma sono, infatti, subordinate all'implementazione di contratti collettivi di secondo livello⁴⁴, che entrano dunque a far parte di quegli aspetti dello svolgimento della prestazione che «non possono non trovare spazio» nella fonte collettiva⁴⁵.

Bisogna specificare che tutti i riferimenti citati non prendono la forma di veri e propri rinvii alla fonte collettiva, presenti invece all'interno di altri provvedimenti legislativi che disciplinano forme contrattuali "atipiche" (ad es., d.lgs. n. 81 del 2015).

⁴¹ M. FALSONE, *Il lavoro c.d. agile come fattore discriminatorio vietato*, in G. ZILIO GRANDI, M. BIASI (a cura di) *Commentario breve allo statuto del lavoro autonomo e del lavoro agile*, Cedam, 2018, pp. 563-579.

⁴² Art. 18, comma 1, l. n. 81 del 2017.

⁴³ Così G. RECCHIA, *Lavoro agile e autonomia collettiva*, cit., p. 388.

⁴⁴ Come osservato da M. LAI, *Tecnologia e tutela del lavoro: smart working e crowd working*, in *DRI*, 2017, n. 4, p. 989, e G. RECCHIA, *Lavoro agile e autonomia collettiva*, cit., p. 392. Quest'ultimo cita a tal fine il d.i. del 25 marzo 2016 in tema di premi di risultato, il quale attua le previsioni dell'art. 1, commi 182-191, del d.lgs. n. 208 del 2015.

⁴⁵ G. RICCI, *Il lavoro a distanza di terza generazione: la nuova disciplina del "lavoro agile"*, in *NLCC*, 2018, n. 1, p. 649.

Ciò nonostante, come già anticipato all'inizio del paragrafo, le parti sociali non hanno esitato a utilizzare la contrattazione collettiva al fine della regolazione del lavoro agile, proseguendo la tendenza iniziata con gli accordi aziendali stipulati precedentemente al 2017. La ragione di tale operazione è da individuarsi anche in una questione di opportunità: i modelli organizzativi che includono la possibilità di lavorare "agilmente" sono tendenzialmente diffusi all'interno di grandi aziende⁴⁶ e, di conseguenza, la gestione di un grande numero di lavoratori attraverso la stipulazione di singoli accordi individuali appare difficilmente realizzabile. Inoltre, come sottolineato, l'accesso ad agevolazioni fiscali e contributive è spesso subordinato alla stipulazione di accordi collettivi.

Allo stesso tempo, tuttavia, la copiosa produzione collettiva relativa al lavoro agile può altresì essere interpretata come un segnale di reazione da parte delle parti sociali, volto a ribadire la propria centralità anche nella regolazione dei rapporti di lavoro apparentemente lontani dal "classico" rapporto di lavoro subordinato.

Questa interpretazione può essere avvalorata dalla recente emanazione del Protocollo nazionale sul lavoro in modalità agile, siglato il 7 dicembre del 2021 dal Ministero del Lavoro e dalle principali associazioni di rappresentanza datoriale e sindacale del panorama nazionale. Tale Protocollo è il frutto del lavoro del Gruppo di studio "Lavoro agile" istituito presso il Ministero del Lavoro e composto da giuslavoristi, sociologi ed economisti italiani esperti del tema, nonché del loro confronto e collaborazione con le parti sociali; esso è altresì accompagnato da un documento – *Relazione finale del Gruppo di studio "Lavoro Agile"* – all'interno del quale è descritto il fondamento teorico delle scelte operate.

Il documento, che assume la natura di accordo interconfederale⁴⁷, è volto a delineare una disciplina per il lavoro agile che regolamenti lo strumento nel contesto post-emergenziale, superando dunque le forti modifiche apportate all'impianto della legge n. 81 del 2017 da parte della legislazione del periodo pandemico (si veda cap. 2), e facendo allo stesso tempo tesoro di quanto emerso durante la sua sperimentazione da parte di un ampio numero di lavoratori italiani.

In questo senso, dal lato sindacale, è stato rilevato come la necessità di includere il lavoro agile tra le materie oggetto di negoziazione collettiva

⁴⁶ Si veda in questo senso SCHOOL OF MANAGEMENT DEL POLITECNICO DI MILANO, *Smart Working davvero: la flessibilità non basta*, Osservatorio Smart working, 2019, i cui dati mostrano come, prima della pandemia, il lavoro agile fosse diffuso all'interno del 58% delle grandi imprese all'interno del campione analizzato, ma solo nel 12% delle PMI.

⁴⁷ P. ICHINO, *Un protocollo poco innovativo ma non inutile*, in *LDE*, 2021, n. 4, p. 1.

sia derivata da una crescente richiesta di supporto da parte dei lavoratori durante il corso della pandemia, e che l'attivismo dei sindacati confederali in tal senso abbia trovato il proprio punto d'inizio nell'emanazione di *Linee Guida*, dirette ai propri operatori, concernenti la contrattazione sul lavoro agile nel momento immediatamente successivo al primo lockdown del 2020⁴⁸.

All'interno delle premesse, i sottoscrittori del Protocollo affermano di volere fornire «linee di indirizzo che possano rappresentare un efficace quadro di riferimento per la futura contrattazione collettiva nazionale e aziendale e/o territoriale», valorizzandone il ruolo di «fonte privilegiata di regolamentazione dello svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile». Per acquisire efficacia, dunque, le disposizioni del Protocollo necessitano di essere attuate dalla contrattazione collettiva applicabile nei diversi contesti produttivi.

La forte volontà di promuovere una regolazione collettiva del lavoro agile è segnalata anche all'interno del vero e proprio testo del Protocollo. Significativa, in tal senso, risulta ad esempio la clausola attraverso la quale le Parti sanciscono la necessità della destinazione di un incentivo pubblico alle aziende che regolamentino il lavoro agile con un accordo collettivo di secondo livello (articolo 15).

Gli stessi contenuti delle disposizioni del Protocollo sono stati poi a loro volta fortemente influenzati da quanto disposto dalla contrattazione collettiva in materia di lavoro agile stipulata negli anni precedenti il 2021. Il materiale contrattuale, infatti, è stata una delle principali fonti oggetto di consultazione e analisi da parte del Gruppo di studio ministeriale: le ragioni dell'operazione sono state spiegate dallo stesso Presidente del Gruppo, secondo il quale «i contratti mostrano una propensione a prevedere elementi di criticità non ancora rilevati dalla legge ed hanno dimostrato una buona capacità di bilanciare gli interessi in gioco»⁴⁹.

Di conseguenza, diverse disposizioni del Protocollo riprendono, in modo piuttosto evidente, le soluzioni individuate dalla contrattazione collettiva per gestire gli elementi più complessi connessi al lavoro agile. Tra esse, ad esempio, si può citare la disposizione che sancisce come la prestazione di lavoro in modalità agile possa essere articolata in apposite "fa-

⁴⁸ Così A. ROMENS, V. PIRO, F.E. IANNUZZI, *The variable geometry of bargaining: implementing unions' strategies on remote work in Italy*, in *Studi Organizzativi*, 2022, n. 1, p. 131. Gli Autori fanno riferimento alle *Linee Guida* emanate da CGIL, FIM-CISL e UIL nel corso del 2020.

⁴⁹ P. ALBI, *Introduzione: il Protocollo nazionale sul lavoro agile tra dialogo sociale e superamento della stagione pandemica*, in *LDE*, 2022, n. 1, p. 5.

sce orarie” (articolo 3, comma 2), oppure quella per cui il luogo di lavoro agile deve avere caratteristiche tali da consentire la regolare esecuzione della prestazione, in condizioni di sicurezza e riservatezza, anche con specifico riferimento al trattamento dei dati e delle informazioni aziendali, nonché alle esigenze di connessione con i sistemi aziendali (articolo 4, comma 1): entrambe le clausole menzionate sono infatti presenti in un ampio numero di contratti aziendali regolanti tale modalità di lavoro⁵⁰.

Allo stesso tempo, tuttavia, l’emanazione del Protocollo non ha apportato significative modifiche al rapporto tra le fonti di regolazione del lavoro agile. In primo luogo, infatti, le Parti firmatarie ribadiscono come l’accesso allo strumento resti subordinato alla sottoscrizione di un accordo individuale, i cui contenuti dovranno adeguarsi a quanto previsto dalla contrattazione collettiva di riferimento e dalla disciplina legislativa applicabile: oltre a ciò, l’accordo dovrà essere stipulato in coerenza con le linee di indirizzo contenute all’interno del Protocollo, che aggiungono alcuni contenuti necessari rispetto a quelli elencati dalla disciplina legislativa – tra i quali rientrano le disposizioni in materia di strumenti di lavoro, le eventuali attività formative, nonché le modalità di esercizio dei diritti sindacali (articolo 2). Similmente alla legge n. 81 del 2017, poi, il Protocollo rinvia direttamente alla contrattazione collettiva solo pochi e specifici aspetti della disciplina del lavoro agile, come ad esempio le modalità applicative del Testo unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro (articolo 6, comma 4).

Sulla base degli elementi appena descritti, alcuni commentatori hanno affermato come il Protocollo nazionale sul lavoro in modalità agile rappresenti «una tappa importante nel nostro sistema delle relazioni industriali» considerando come questa sia «la prima volta che in un accordo interconfederale viene dedicato un articolo apposito a sancire la piena sovranità dell’autonomia negoziale individuale su un aspetto del rapporto di lavoro» e definendo il richiamo alla contrattazione collettiva come meramente “rituale”⁵¹. Altri, invece, ritengono come il riconoscimento del fondamentale ruolo della contrattazione collettiva nella regolazione del lavoro agile contribuisca a ribadire quale sia la collocazione dell’accordo individuale in un contesto *new normal*, ossia «subordinata alla fonte collettiva, salvo per ambiti e professionalità nei quali la contrattazione o non c’è o non ha presa giuridica»⁵².

⁵⁰ In questo senso, si veda l’analisi contenuta in ADAPT, *La contrattazione collettiva in Italia (2020)*. VII Rapporto ADAPT, ADAPT University Press, 2021, pp. 315-396.

⁵¹ P. ICHINO, *Un protocollo poco innovativo ma non inutile*, cit., p. 7.

⁵² L. ZOPPOLI, *Il protocollo sul lavoro agile nel settore privato e “gli altri”*, in *LDE*, 2022, n. 1, p. 3.

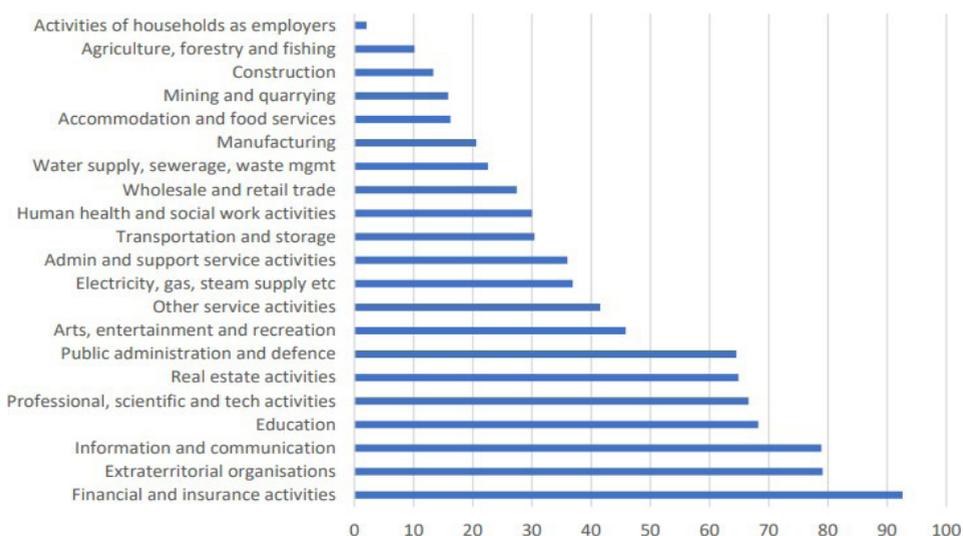
4. Quale ruolo per la contrattazione collettiva?

Ciò che appare certo, tuttavia, è che l'emanazione del Protocollo conferma l'esistenza di un travagliato e complesso rapporto tra autonomia individuale e collettiva nella regolazione del lavoro agile, pressoché inedita all'interno dell'ordinamento giuslavoristico e nel sistema di relazioni industriali italiano.

Capitolo 5.
Focus: il lavoro agile nel settore terziario,
distribuzione e servizi nella prassi contrattuale

Una volta ricostruita la legislazione concernente il lavoro agile, le prerogative dalla stessa attribuita alla contrattazione collettiva, nonché le iniziative delle parti sociali al riguardo – in accordo con il Ministero del Lavoro – per ribadire la centralità dello strumento collettivo nella sua regolazione, è ora possibile concentrarsi sul lavoro agile all'interno del settore del terziario, distribuzione e servizi.

Grafico 3 – Mansioni svolgibili da remoto nei diversi settori dell'economia all'interno degli Stati Membri dell'Unione Europea (valori percentuali).



Fonte: Eurofound Labour Force Survey (solo dipendenti)⁵³.

In premessa all'analisi, è necessario specificare come il macrosettore in esame sia estremamente eterogeneo, ricomprendendo un'ampia varietà di attività con caratteristiche molto diverse tra loro: si passa, infatti, da quelle legate al commercio e alla distribuzione, ad altre appartenenti all'ambito del c.d. "terziario avanzato", come ad esempio i servizi di tipo informatico, e molte altre ancora.

Tali attività ricomprendono, tra le altre caratteristiche, una differente percentuale di mansioni svolgibili da remoto; tuttavia, non sono disponibili

⁵³ M. SOSTERD, S. MIASI, J. HUREY, E. FERNÁNDEZ-MACÍAS, M. BISELLO, *Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide?*, European Commission, Seville, JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology, 2020, n. JRC121193, p. 47.

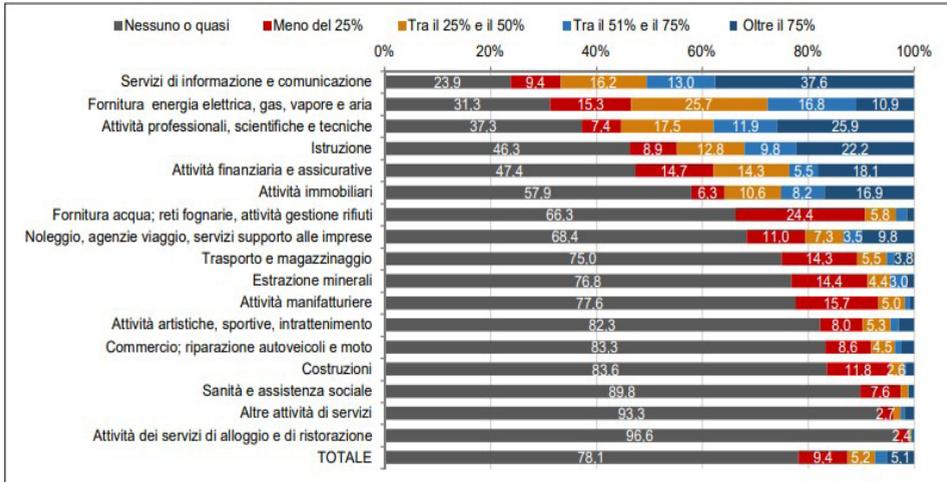
dati relativi all'incidenza delle attività concretamente remotizzabili sul totale delle attività del terziario, distribuzione e servizi. Dunque, per svolgere considerazioni sul lavoro da remoto all'interno di tale settore, è stato necessario limitare il campo di analisi al sottoinsieme delle attività appartenenti al commercio e alla distribuzione, per le quali, invece, esistono dati univoci relativi al contesto nazionale.⁵⁴

In prima battuta, si rileva come il terziario, con particolare riferimento al commercio e alla distribuzione, sia uno dei settori merceologici con un quantitativo inferiore di mansioni potenzialmente svolgibili a distanza, quindi tendenzialmente con un minor tasso di "telelavorabilità". Una recente rilevazione al livello europeo, infatti, classifica come compatibili con il lavoro da remoto meno del 30% delle mansioni appartenenti al settore del commercio all'ingrosso e al dettaglio⁵⁵ (si veda Grafico 3).

Simili studi condotti al livello nazionale hanno mostrato risultati accomunabili a quello di Eurofound: secondo una rilevazione congiunta del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Istat, Inps, Inail, Anpal risalente al 2020⁵⁶, infatti, l'83,3% delle imprese del settore del commercio (qui analizzato in congiunzione con il settore riparazione autoveicoli e motocicli – ATECO G) affermava che nessuno o quasi dei propri dipendenti avesse mansioni compatibili con il lavoro da remoto (si veda Grafico 4).

⁵⁴ In coerenza con quanto indicato, si segnala come all'interno del testo siano riportati unicamente i dati ISTAT facenti riferimento al macrosettore ATECO G (commercio e riparazione autoveicoli e motocicli) poiché, secondo l'archivio CNEL (reperibile al seguente indirizzo: [https://www.cnel.it/Portals/0/CNEL/Archivio_Contratti/Aggiornamenti%202023/SETTEMBRE/C CNL%20settore%20privato.xlsx?ver=2023-09-04-131940-167](https://www.cnel.it/Portals/0/CNEL/Archivio_Contratti/Aggiornamenti%202023/SETTEMBRE/C%20CNL%20settore%20privato.xlsx?ver=2023-09-04-131940-167)), ad esso sono riconducibili la maggior parte delle attività produttive regolate dai CCNL del settore terziario, distribuzione e servizi (vedi pp. 31-32) oggetto della presente ricerca. Durante la consultazione dei dati in materia di lavoro da remoto nel terziario, tuttavia, si prega di considerare che gli stessi potrebbero essere sottostimati: e questo poiché, nel campo di applicazione dei CCNL oggetto della ricerca, rientrano altresì attività produttive ricomprese in diversi macrosettori ATECO - come ad esempio il settore J (servizi di informazione e telecomunicazione) - le quali presentano percentuali più alte in materia di remotizzabilità delle mansioni e utilizzo del telelavoro e del lavoro agile. Si consiglia dunque la consultazione dell'archivio CNEL per una panoramica più dettagliata delle attività produttive a cui sono applicati i CCNL in esame, che consente di valutare con maggiore efficacia l'effettiva incidenza del lavoro da remoto nel settore contrattuale del terziario, distribuzione e servizi.

Grafico 4 – Imprese per quote del personale impiegato in attività che si possono svolgere a distanza, per settore di attività economica (valori percentuali).



Fonte: ISTAT, Indagine imprese COVID-19, prima edizione. MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI, ISTAT, INPS, INAIL, ANPAL, cit., p. 50.

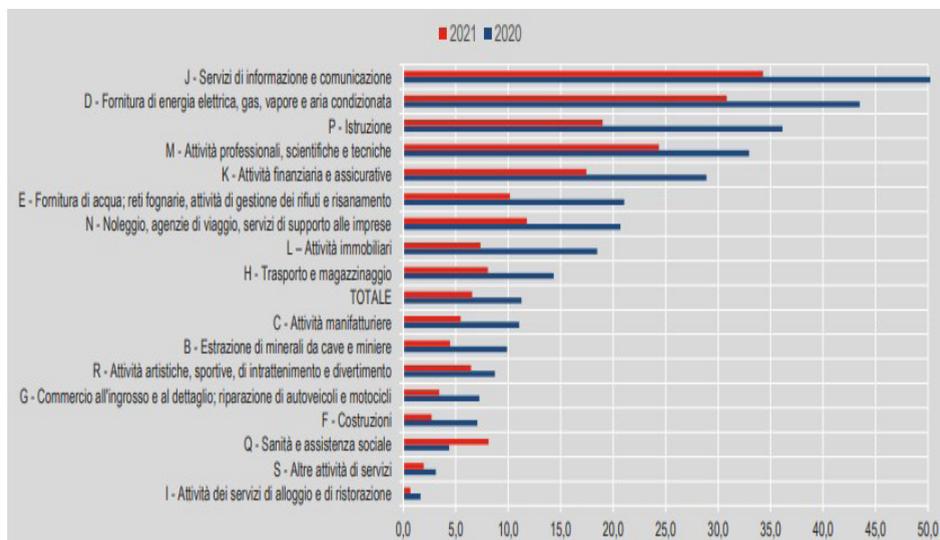
Questo fattore influenza indubbiamente la percentuale di lavoratori italiani che oggi, nel settore del Terziario, Distribuzione e Servizi, fa uso del lavoro da remoto. Secondo le più recenti rilevazioni Istat⁵⁷, nel 2021 meno del 4% delle imprese attive nel commercio consentiva ai propri dipendenti di svolgere la propria prestazione in lavoro agile o telelavoro, dato in calo rispetto al 7% del 2020 (si veda Grafico 5).

⁵⁵ *Ibidem*.

⁵⁶ MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI, ISTAT, INPS, INAIL, ANPAL, *Il mercato del lavoro 2020. Una lettura integrata*, cit., p. 50.

⁵⁷ ISTAT, *Situazione e prospettive delle imprese dopo l'emergenza sanitaria Covid-19*, 2022, p. 7.

Grafico 5 – Imprese che fanno ricorso a lavoro a distanza (smart working e telelavoro) per valori percentuali.

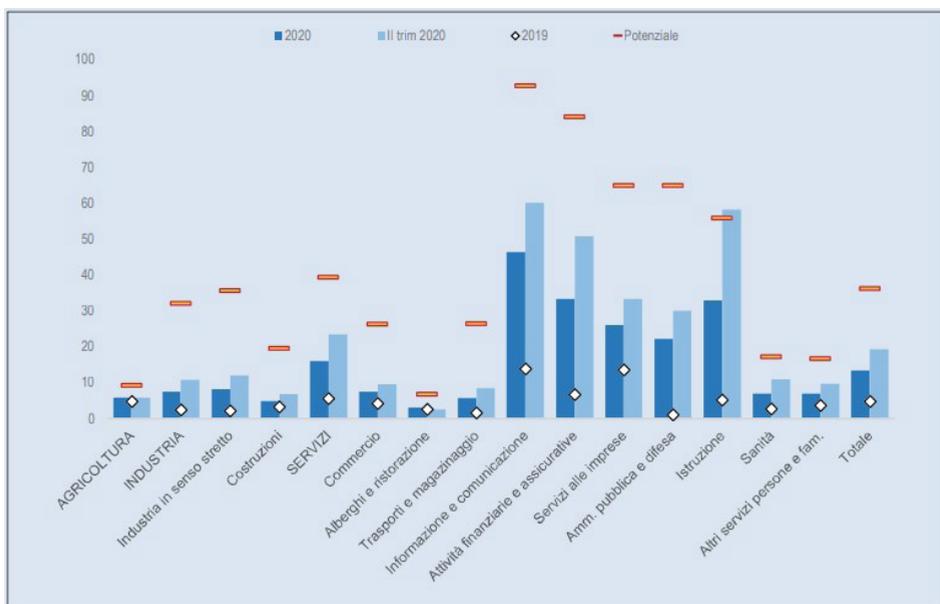


Fonte: ISTAT, Situazione e prospettive delle imprese dopo l'emergenza sanitaria Covid-19, 2022, p. 7.

Deve essere notato, inoltre, come la pandemia da COVID-19 non abbia contribuito molto all'aumento della percentuale dei lavoratori da remoto nel settore del commercio, rispetto all'anno precedente: un report congiunto del Ministero del Lavoro, Istat, Inps, Inail e Anpal⁵⁸ mostra come tale aumento sia stato limitato, nonché inferiore alle potenzialità del settore in termini di mansioni effettivamente remotizzabili (si veda Grafico 6).

⁵⁸ MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI, ISTAT, INPS, INAIL, ANPAL, *Il mercato del lavoro 2020. Una lettura integrata*, cit., p. 39.

Grafico 6 – Occupati che hanno dichiarato di aver lavorato da casa nelle quattro settimane precedenti l'intervista e che potrebbero potenzialmente svolgere il lavoro da casa per settore di attività economica. Anni 2019-2020.



Fonte: Istat, Rilevazione sulle forze di lavoro. Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Istat, Inps, Inail, Anpal, cit., p. 39.

Considerate le menzionate caratteristiche del settore, non coglie di sorpresa la circostanza per cui i contratti collettivi nazionali comparativamente più rappresentativi al suo interno non contengano ancora previsioni volte a regolare il lavoro agile.

Scorrendo sia il più recente rinnovo del CCNL stipulato da Confcommercio, Filcams-CGIL, Fisascat-CISL, Uiltucs-UIL il 30 luglio 2019, sia del CCNL stipulato da Confesercenti Filcams-CGIL, Fisascat-CISL, Uiltucs-UIL il 12 dicembre 2019, infatti, si rinviene unicamente il recepimento dell'Accordo Interconfederale sul telelavoro del 9 luglio 2004 – in entrambi i casi al Capo IV – ma nessuna previsione che richiami la modalità di organizzazione del lavoro disciplinata dalla legge n. 81 del 2017. Medesima rilevazione può essere compiuta per quanto concerne il CCNL della Distribuzione Moderna e Organizzata siglato il 19 dicembre 2018 da Federdistribuzione, Filcams-CGIL, Fisascat-CISL, Uiltucs-UIL. In ultimo,

si nota come il CCNL per i dipendenti da imprese della Distribuzione Cooperativa, siglato da ANCC, CCI, AGCI, Filcams-CGIL, Fisascat- Cisl, Uiltucs-UIL, da ultimo rinnovato nella sua parte normativa il 1° gennaio 2011, non contenga nemmeno riferimenti al telelavoro, così come il CCNL per i dirigenti di Azienda delle imprese cooperative, il cui ultimo rinnovo è stato siglato il 30 settembre 2013 da LEGACOOP, AGCI, CGIL, Cisl, UIL e il Coordinamento Nazionale CGIL-Cisl-UIL dei Dirigenti di Azienda delle Imprese Cooperative.

È complesso, se non impossibile, tentare di trarre dei nessi causali tra i dati presentati, ossia la scarsa remotizzabilità delle mansioni all'interno del settore del commercio, la bassa percentuale di imprese che adottano il modello organizzativo agile e l'assenza di previsioni in merito a tale strumento all'interno della contrattazione collettiva nazionale. Quello che è appare evidente però, è che la regolazione collettiva del lavoro agile non sembra ad oggi costituire ancora una priorità per le parti sociali del settore del Commercio, almeno al livello nazionale: la piattaforma sindacale per il rinnovo dei CCNL Confcommercio, Confesercenti e Distribuzione Cooperativa, previsto per il 2023, non contiene infatti riferimenti a tale istituto, pur dedicando una specifica sezione alle misure dirette a incrementare il livello di "conciliazione vita-lavoro" dei lavoratori del settore, tra i quali sono tuttavia elencati strumenti più "tradizionali" come il lavoro part-time, i congedi e i permessi dedicati ai lavoratori con figli.

Al livello aziendale, invece, il lavoro agile è talvolta oggetto di negoziazione da parte dei soggetti collettivi del settore del Terziario: attualmente, all'interno della banca dati di ADAPT (che copre il periodo dal 2004 al 2022) sono presenti 31 accordi stipulati da aziende e federazioni sindacali attive nel settore terziario, distribuzione e servizi che trattano (o almeno, menzionano) il tema del lavoro agile.

Da notare come, similmente a quanto avvenuto in altri settori, le parti sociali attive nel commercio abbiano, seppure di rado, iniziato ad inserire clausole concernenti il lavoro agile (o smart working) negli accordi aziendali già prima della data di emanazione della legge n. 81 del 2017. Oltre agli accordi che sanciscono unicamente un impegno delle parti a regolare la materia in un prossimo futuro⁵⁹, l'*Osservatorio smart working* di ADAPT ne ha altresì raccolti alcuni che già la disciplinavano compiutamente.

⁵⁹ Si fa riferimento all'accordo siglato tra IMS Health, Filcams-CGIL, Fisascat-Cisl, RSU ed RSA il 3 novembre 2016, e a quello siglato da Sisal, dalle segreterie nazionali di Filcams-CGIL, Fisascat- Cisl, Uiltucs-UIL, da alcune segreterie territoriali di Filcams-CGIL e Fisascat-Cisl, dalle RSA e dal Coordinamento RSA Gruppo Sisal il 21 gennaio 2016 (art. 6, lett. e)

tamente.

Un esempio in tal senso è rappresentato dall'accordo siglato dal Gruppo Randstad, dalle RSA e dalle federazioni di settore di CGIL, CISL e UIL al livello nazionale il 2 febbraio 2016, il quale delineava un progetto di smart working sperimentale, di durata quadrimestrale, che interessava unicamente i dipendenti della sede di Milano, consentendo loro di svolgere la prestazione da remoto per un giorno alla settimana; allo stesso modo, circa due settimane prima dell'entrata in vigore della disciplina che ancora oggi regola tale istituto (27 aprile 2017) la società Deloitte Consulting e la delegazione nazionale e provinciale di Fisascat-CISL disegnavano un progetto sperimentale di smart working della durata di 9 mesi, diretto alla categoria di lavoratori *professional* all'interno delle sedi di Milano e Roma, anch'essi potenziali fruitori dello strumento per un giorno a settimana.

Nonostante la presenza di questi modelli "pionieristici" di smart working, la diffusione di tale modalità di lavoro nel Terziario, Distribuzione e Servizi appare oggi comunque inferiore rispetto ad altri settori produttivi italiani. Per quanto riguarda il 2022, è possibile fare riferimento ad un'analisi svolta da ADAPT su un campione di 434 accordi di secondo livello⁶⁰, la quale rivela come su 96 accordi che fanno riferimento al lavoro agile, unicamente tre siano stipulati da aziende appartenenti al settore del commercio: peraltro, soltanto uno di questi tre accordi fornisce una regolazione puntuale dello strumento⁶¹, mentre gli altri due si limitano a richiamare altri accordi precedenti in merito⁶² oppure ad impegnarsi a disciplinarlo compiutamente nel prossimo futuro⁶³.

Al fine di offrire un metro di paragone in tal senso, si può notare come in altri settori produttivi, come ad esempio quello dell'industria metalmeccanica, il numero di accordi del 2022 contenenti disposizioni sul lavoro

⁶⁰ ADAPT, *La contrattazione collettiva in Italia (2022). IX Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2023, pp. 167-169.

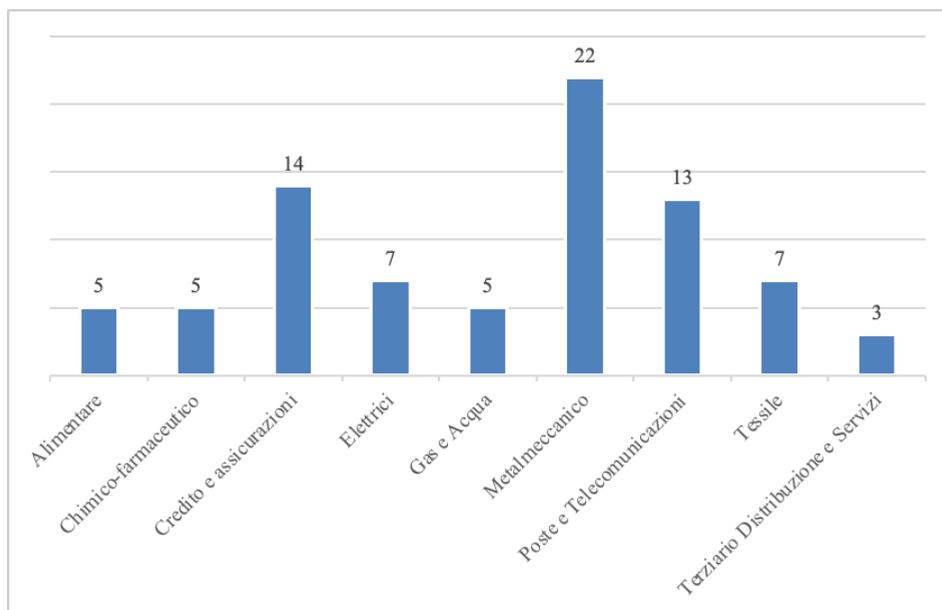
⁶¹ Accordo Gruppo Sisal, siglato il 20 giugno 2022 dalle OO.SS. Nazionali e Territoriali Filcams- CGIL, Fisascat-CISL, Uiltucs-UIL, dalle RSA e dal Coordinamento RSA Gruppo Sisal.

⁶² Accordo CoopAlleanza 3.0, siglato il 23 settembre 2022 dalle Segreterie Nazionali, Regionali e Territoriali di Filcams-CGIL, Fisascat-CISL, Uiltucs-UIL insieme alle RSU ed RSA, al quale è allegato un accordo di lavoro agile siglato il 16 dicembre 2020.

⁶³ Accordo Quadro del Prénatal Retail Group, siglato il 30 giugno 2022 dalle OO.SS. Nazionali e Territoriali Filcams-CGIL, Fisascat-CISL, Uiltucs-UIL, dalle RSA ed RSU (art. III), il quale sancisce che l'implementazione del lavoro agile sarà oggetto di confronto a livello territoriale.

agile è pari a 22, nonostante la bassa remotizzabilità delle mansioni e la mancanza di una vera e propria disciplina in materia nell'ultimo rinnovo del CCNL leader di settore, siglato da Federmeccanica, Assistal, Fiom-CGIL, Fim-CISL, Uilm-UIL il 5 febbraio 2021⁶⁴ (si veda Grafico 7).

Grafico 7 – Distribuzione degli accordi aziendali di lavoro agile stipulati nel corso del 2022 nei principali settori produttivi italiani.



Fonte: Rielaborazione dei dati acquisiti tramite l'Osservatorio smart working di ADAPT.

I contenuti dell'esiguo numero di accordi del Terziario, Distribuzione e Servizi che regolano il lavoro agile sono tuttavia dotati di un certo grado di innovatività, anticipando, in alcuni casi, le soluzioni adottate all'interno del Protocollo del 7 dicembre 2021 per quanto riguarda alcuni aspetti relativi a tale modalità di lavoro. Per quanto concerne i luoghi, esterni ai locali aziendali, in cui svolgere la prestazione lavorativa agile, già diversi accordi del settore terziario sancivano esplicitamente la necessità che gli

⁶⁴ Per completezza di informazione, deve tuttavia essere segnalato come i più recenti rinnovi dei CCNL applicabili alle piccole e medie imprese del settore (siglati rispettivamente da Unionmeccanica-Confapi, Fiom-CGIL, Fim-CISL, Uilm-UIL il 26 maggio 2021 e da Confimi Impresa Meccanica, Fim-CISL, Uilm-UIL l'8 giugno 2021) contengano invece alcune clausole dedicate al lavoro agile, rispettivamente all'art. 24bis e 5bis.

stessi fossero idonei a garantire la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e la riservatezza dei dati aziendali e che fossero dotati di una buona connessione internet: è questo il caso, ad esempio, dell'accordo siglato da Prénatal Retail Group, Filcams-CGIL, Fisascat-CISL, Uiltucs-UIL nazionali, le corrispondenti strutture territoriali e le corrispondenti RSA ed RSU (30 giugno 2020), dell'accordo Gruppo AON Italia, siglato il 23 gennaio 2020 presso la sede di Unione Confcommercio-Milano⁶⁵ e dell'accordo Car2Go Italia, siglato il 14 dicembre 2020 da Filcams-CGIL, Fisascat-CISL, Uiltucs-UIL. Il contratto integrativo aziendale dell'azienda Ceetrus Italy, addirittura, già nel 2019 anticipava il divieto per i lavoratori agili di svolgere la prestazione da luoghi pubblici o aperti al pubblico (articolo 15.3)⁶⁶, così come la *Policy smart working straordinario* applicabile ai dipendenti del Volkswagen Group Italia per l'intero corso del 2021⁶⁷. La grande maggioranza degli accordi del Terziario, inoltre, già prevedeva la fornitura di apposita strumentazione informatica da parte dell'azienda a vantaggio dei lavoratori agili (articolo 5, comma 1, del Protocollo) ed esplicitavano le procedure che gli stessi dovevano seguire nel caso in cui lo svolgimento della prestazione all'esterno dei locali aziendali fosse divenuta impossibile (articolo 5, comma 4).

In termini di regolazione dell'orario di lavoro, è possibile, invece, notare come diversi accordi di secondo livello all'interno del settore, stipulati prima del 7 dicembre 2021, prevedessero la possibilità, per il lavoratore agile, di distribuire il proprio orario normale di lavoro all'interno di una fascia temporale più estesa rispetto allo stesso, esattamente come previsto dall'articolo 3, comma 2 del Protocollo: è il caso, questo, per esempio dell'accordo siglato dall'azienda Gromart⁶⁸, secondo il quale «la collocazione dell'attività lavorativa agile pari ad 8 ore quotidiane [...] dovrà essere compresa tra le 8 e le 20» (articolo 4), oppure quello siglato da HP Italy nel 2019⁶⁹, il quale, pur specificando come la durata della prestazione agile fosse uguale a quella contrattualmente prevista, nei limiti di cui al decreto legislativo n. 66 del 2003, individuava anche la necessità che gli accordi individuali di lavoro agile definissero anche «due fasce di contattabilità», della durata di tre ore al mattino e tre ore al pomeriggio (articolo 2.1, comma 2). In aggiunta, diverse aziende del settore già negavano la

⁶⁵ Siglato dalla RSA, dalla Fisac-CGIL, e, per delega, dalla Filcams-CGIL Milano.

⁶⁶ Siglato da Filcams-CGIL, Fisascat-CISL, Uiltucs-UIL nazionali.

⁶⁷ Siglato da Filcams-CGIL, Fisascat-CISL territoriale il 1° gennaio 2021.

⁶⁸ Siglato dalla Filcams-CGIL nazionale il 4 aprile del 2021.

⁶⁹ Siglato dalle sedi nazionali e territoriali di Filcams-CGIL e Fisascat-CISL, nonché dalle RSU il 1° marzo del 2019.

possibilità per i propri dipendenti di svolgere lavoro straordinario durante le giornate di lavoro da remoto, se non in casi appositamente individuati e dietro autorizzazione del Responsabile, soluzione in seguito “codificata” dal Protocollo sul lavoro in modalità agile (articolo 3, comma 4)⁷⁰.

Alcuni accordi del settore del Terziario hanno anche anticipato, con largo anticipo, la soluzione del dibattito giuslavoristico relativa all’applicabilità o meno del Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro anche ai lavoratori agili, pur nell’assenza di espliciti richiami a tale testo all’interno della legge n. 81 del 2017⁷¹. Il già citato accordo HP Italy, infatti, disponeva che il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), elemento cardine dell’impianto prevenzionistico italiano, dovesse essere aggiornato includendo la valutazione specifica dei rischi correlati allo smart working (articolo 2.1, comma 6).

Infine, è da notare come il tema delle agibilità sindacali, introdotto come nuovo elemento necessario dell’accordo individuale da parte del Protocollo ministeriale (articolo 2, comma 2, lettera ò), che dedica peraltro anche un’apposita previsione (articolo 8), fosse stato già declinato da un accordo del settore Distribuzione Cooperativa, ossia CoopAlleanza 3.0, siglato il 16 dicembre 2020 da Filcams- CGIL, Fisascat-CISL, Uiltucs-UIL nazionali e territoriali, nonché dalle RSA delle sedi interessate (articolo 4). Viste le previsioni qui descritte, dunque, è probabile che gli accordi di secondo livello del settore Terziario, Distribuzione e Servizi stipulati prima del 7 dicembre 2021 abbiano contribuito a influenzare il Gruppo di Lavoro ministeriale nel delineare i contenuti del Protocollo sul lavoro in modalità agile (vedi *supra*, cap. 4).

Gli accordi successivi a quella data raccolti dall’*Osservatorio smart working* di ADAPT, al contrario, non mostrano una struttura o contenuti che innovino significativamente quanto previsto dal Protocollo. Interessanti, tuttavia, sono le finalità con cui il lavoro agile appare adottato dalle aziende del Terziario negli ultimi anni: se in alcuni casi lo stesso entra esplicitamente a far parte delle iniziative di Corporate Social Responsibility (CSR) aziendali⁷², in altri le stesse appaiono altresì legate a ragioni di sostenibilità ambientale⁷³.

⁷⁰ Si fa riferimento, a titolo esemplificativo, ai precedentemente citati accordi Car2Go, Prénatal Retail Group, Gromart, HP Italy.

⁷¹ I termini di tale dibattito sono stati riassunti, fra i tanti, da L.M. PELUSI, *La disciplina di salute e sicurezza applicabile al lavoro agile*, in *DRI*, 2017, n. 4, pp. 1041-1047.

⁷² Art. 9 dell’accordo GFT, siglato da Filcams-CGIL e Fisascat-CISL il 23 dicembre 2021.

⁷³ Accordo Gruppo Sisal, siglato il 20 giugno 2022.

Capitolo 6.
Note conclusive:
possibili evoluzioni
e prospettive future

Dal quadro tracciato all'interno dei primi cinque capitoli della presente ricerca si può prevedere un futuro in cui lo strumento del lavoro agile sarà protagonista, se non di una generale e diffusa implementazione all'interno delle aziende distribuite nei diversi settori produttivi del Paese, almeno nei contenuti della contrattazione collettiva di primo e secondo livello. L'esiguità degli spazi lasciati dalla legge n. 81 del 2017 alla contrattazione collettiva, infatti, non risulta sufficiente a frenare il rinnovato attivismo delle parti sociali relativamente alla regolazione del lavoro agile, esemplificata plasticamente dall'emanazione del Protocollo ministeriale del 7 dicembre del 2021, e che troverà probabilmente un'ulteriore "spinta" in conseguenza dell'adozione del documento.

La crescita nella regolazione del lavoro agile da parte della contrattazione collettiva potrebbe essere in parte dovuta all'emersione, dopo l'esperienza della pandemia da COVID-19, della necessità di una gestione ordinata e controllata del lavoro da remoto all'interno dei diversi settori produttivi italiani – ottenibile con la creazione di percorsi di implementazione di tipo graduale e soprattutto condivisi tra aziende e associazioni datoriali, lavoratori e le loro rappresentanze sindacali.

Inoltre, la moltiplicazione delle esigenze conciliative da parte dei lavoratori ha imposto una riflessione riguardante l'introduzione di soluzioni differenziate per quanto concerne la fruizione del lavoro agile da parte delle diverse categorie della forza lavoro (lavoratori genitori, con disabilità o situazioni di fragilità ecc.), sull'onda di quanto avvenuto – seppure in modo imperfetto ed anzi piuttosto caotico – grazie alla legislazione emergenziale. La gestione di tali molteplici esigenze può certamente avvenire tramite accordi individuali "personalizzati" per ogni singolo lavoratore, come nel disegno della legge: tuttavia, anche la contrattazione collettiva può giocare un importante ruolo in tal senso, prevedendo soluzioni differenziate (es. variazione nel numero di giornate svolgibili da remoto utilizzabili da parte dei lavoratori a seconda delle proprie esigenze⁷⁴), ma al contempo salvaguardando al meglio il principio della parità di trattamento tra la variegata popolazione aziendale, per esempio per quanto riguarda il diritto alla fruizione di permessi e congedi⁷⁵.

⁷⁴ A titolo esemplificativo, l'accordo Open Fiber, siglato da Slc-CGIL, Fistel-CISL, Uilcom-UIL, Nazionali e Territoriali, unitamente alla Rappresentanza Aziendale, il 5 maggio 2021, garantisce la fruizione di periodi di lavoro agile più ampi rispetto a quelli previsti ordinariamente dall'accordo a lavoratrici in gravidanza, neo genitori, e in situazioni meritevoli di tutela (come ad esempio fruitori della l. n. 104 del 1992, lavoratori colpiti da malattie di lungo periodo, *caregivers*).

⁷⁵ Come ad esempio sancito dall'accordo Benetton, siglato dalle sedi nazionali di Filctem-

Il settore del Terziario, Distribuzione e Servizi non sarà probabilmente esente dall'impatto delle tendenze descritte, e questo a prescindere dalla bassa remotizzabilità delle occupazioni che rientrano in tale area o dall'assenza di previsioni in materia all'interno della contrattazione nazionale di settore – destinata peraltro a protrarsi anche nei prossimi anni, vista l'assenza di riferimenti al lavoro agile nella più recente piattaforma sindacale per il rinnovo dei CCNL Confcommercio, Confesercenti e Distribuzione Cooperativa.

L'emersione di nuove esigenze conciliative da parte dei lavoratori e la conseguente necessità di trasformazione dei modelli organizzativi delle imprese, infatti, impatterà con tutta probabilità anche il settore del commercio: di conseguenza, non solo le parti sociali al livello nazionale, ma soprattutto le rappresentanze dei lavoratori al livello aziendale e le sedi sindacali che le supportano nella loro attività di negoziazione dovranno essere pronte per gestire al meglio tale fenomeno.

Un possibile punto di partenza per una negoziazione "ragionata" sul lavoro agile potrebbe essere ad esempio la conoscenza approfondita dei contenuti all'interno della contrattazione stipulata in precedenza, sia all'interno del Terziario, Distribuzione e Servizi sia di altri settori merceologici, così da potenzialmente "importare" alcune best practices negoziali nel proprio contesto di riferimento, come ad esempio quelle appena menzionate: ovviamente, però, tali soluzioni dovrebbero essere adattate agli specifici processi produttivi e alle caratteristiche (es. dimensioni, livello di digitalizzazione, fatturato) delle aziende del settore.

A livello generale, lo scarso livello di rigidità e dettaglio della legge in materia di lavoro agile, che consente un'ampia integrazione delle sue disposizioni da parte di altre fonti, potrebbe forse essere interpretata come un'opportunità per le parti sociali per intervenire in modo significativo sulla regolazione di tale poliedrico strumento, plasmandone caso per caso le caratteristiche in modo tale da realizzare appieno le sue potenzialità in termini di incremento della competitività aziendale, nonché miglioramento della vita dei lavoratori.

CGIL, Femca-CISL, Uiltec-UIL e RSU il 9 settembre 2021, secondo il quale, nel contesto del lavoro agile «esigenze personali e/o familiari contingenti di breve durata possono essere gestite d'intesa con il responsabile diretto senza ricorrere alla fruizione di permessi [...] fatta salva la possibilità di fruire dei permessi secondo quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale ed aziendale».

BIBLIOGRAFIA

- ADAPT, *La contrattazione collettiva in Italia (2022). IX Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2023
- ADAPT, *La contrattazione collettiva in Italia (2020). VII Rapporto ADAPT*, ADAPT University Press, 2021
- ALBI P., *Introduzione: il Protocollo nazionale sul lavoro agile tra dialogo sociale e superamento della stagione pandemica*, in *LDE*, 2022, n. 1
- BUTERA F., *Le condizioni organizzative e professionali dello smart working dopo l'emergenza: progettare il lavoro ubiquo fatto di ruoli aperti e di professioni a larga banda*, in *Studi organizzativi*, 2020, n. 1
- CARUSO B., *Tra lasciti e rovine della pandemia: più o meno smart working?*, in *RIDL*, manca anno, n. 2
- CASILLO R., *La subordinazione agile*, in *DLM*, n. 3
- GETRULO A., GUARASCIO D., VIRGILLITO M.E., *The Privilege of Working From Home at the Time of Social Distancing*, in *Intereconomics*, 2020, Vol. 55, n. 3
- DAGNINO E., MENEGOTTO, M., PELUSI, L.M., TIRABOSCHI, M., *Guida pratica al lavoro agile dopo la legge 81/2017. Formule contrattuali – Schemi operativi – Mappatura della contrattazione collettiva*, ADAPT University Press, 2017
- EUROFOUND, *Living, working and COVID-19, COVID-19 series*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2020
- EUROFOUND, *The future of telework and hybrid work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2023
- DE KOK A., *The New Way of Working: Bricks, Bytes, and Behavior*, in J. LEE (eds.), *The Impact of ICT on Work*, Springer, 2016
- FALSONE M., *Il lavoro c.d. agile come fattore discriminatorio vietato*, in G. ZILIO GRANDI,
- M. BIASI (a cura di) *Commentario breve allo statuto del lavoro autonomo e del lavoro agile*, Cedam, 2018
- FIORILLO L., *Il lavoro agile: continua il processo di ridefinizione del Diritto del lavoro*, in L. FIORILLO, A. PERULLI (a cura di), *Il jobs act del lavoro autonomo e del lavoro agile*, Giappichelli, 2017
- FLORIDI L., *La quarta rivoluzione. Come l'infosfera sta trasformando il mondo*, Raf-

faello Cortina Editore, 2017

FRIGOTTO M.L., GABBRIELLINI S., SOLARI L., TOMASELLI A., *Lo Smart Working nel panorama italiano: un'analisi della letteratura*, in *Studi organizzativi*, 2021, n. 2

GHENO S., PESENTI L., *Smart working: una trasformazione da accompagnare*, in *LDE*, 2021, n. 1

ICHINO P., *Un protocollo poco innovativo ma non inutile*, in *LDE*, 2021, n. 4

ILO, *Defining and measuring remote work, telework, work at home and home-based work*, 2020

ISTAT, *Situazione e prospettive delle imprese dopo l'emergenza sanitaria Covid-19*, 2022

M. LAI, *Tecnologia e tutela del lavoro: smart working e crowd working*, in *DRI*, 2017, n. 4

LAMBERTI M., *L'accordo individuale e i diritti del lavoratore agile*, in L. FIORILLO, A. PERULLI (a cura di), *Il jobs act del lavoro autonomo e del lavoro agile*, Giappichelli, 2018

MALZANI F., *Il lavoro agile tra opportunità e nuovi rischi per il lavoratore*, in *DLM*, 2018, n. 1

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI, ISTAT, INPS, INAIL, ANPAL, *Il mercato del lavoro 2020. Una lettura integrata*, 2021

PELUSI L.M., *La disciplina di salute e sicurezza applicabile al lavoro agile*, in *DRI*, 2017, n. 4

RECCHIA G., *Lavoro agile e autonomia collettiva*, in D. GAROFALO (a cura di) *La nuova frontiera del lavoro: autonomo-agile-occasionale*, ADAPT University Press, 2018

RENARD K., CORNU F., EMERY Y., GIAUQUE D., *The Impact of New Ways of Working on Organizations and Employees: A Systematic Review of Literature*, in *Administrative Sciences*, 2021, n. 11

RICCI G., *Il lavoro a distanza di terza generazione: la nuova disciplina del "lavoro agile"*, in *NLCC*, 2018, n. 1

ROMENS A., PIRO V., IANNUZZI F.E., *The variable geometry of bargaining: implementing unions' strategies on remote work in Italy*, in *Studi Organizzativi*, 2022, n. 1

SANTORO PASSARELLI G., *Lavoro etero-organizzato, coordinato, agile e telelavoro: un puzzle non facile da comporre nell'impresa in via di trasformazione*, in *DRI*, 2017, n. 3

SCHOOL OF MANAGEMENT DEL POLITECNICO DI MILANO, *Smart Working davvero: la flessibilità non basta*, Osservatorio smart working, 2019

SOSTERO M., MILASI S., HURLEY J., FERNÁNDEZ-MACÍAS E., BISELLO M. (2020), *Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide?*, European Commission, Seville, JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology, 2020, n. JRC121193

SPINELLI C., *Tecnologie digitali e lavoro agile*, Cacucci Editore, 2018

TREU T., *Rimedi, tutele e fattispecie: riflessioni a partire dai lavori della Gig economy*, in *LD*, 2017, Fasc. 3-4

ZOPPOLI L., *Il protocollo sul lavoro agile nel settore privato e “gli altri”*, in *LDE*, 2022, n. 1

SITOGRAFIA

<https://moodle.adaptland.it/course/view.php?id=625>

<https://www.inail.it/cs/internet/docs/avviso-coronavirus-informativa-allegato-1.docx>

https://www.cnel.it/Portals/0/CNEL/Archivio_Contratti/Aggiornamenti%202023/SETTE MBRE/CCNL%20settore%20privato.xlsx?ver=2023-09-04-131940-167

Finito di stampare nel mese di novembre 2023 dalla Tipolitografia CSR
Via di Salone, 131/C - 00131 Roma - Tel. 064182113