

Storie di azione e contrattazione collettiva - Sperimentare per innovare: lo smart working nelle relazioni sindacali di Fastweb. Un processo graduale

*ADAPT - Scuola di alta formazione sulle relazioni industriali e di lavoro
Per iscriverti al Bollettino ADAPT [clicca qui](#)
Per entrare nella Scuola di ADAPT e nel progetto **Fabbrica dei talenti**
scrivi a: selezione@adapt.it*

Bollettino ADAPT 16 novembre 2020, n. 42

L'accordo collettivo in materia di smart working siglato il 29 settembre 2020 tra la direzione aziendale di Fastweb S.p.A., le organizzazioni sindacali nazionali SIC Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil e Ugl Telecomunicazioni e le relative RSU rappresenta un esempio di un percorso affrontato dalle Parti con lungimiranza e consapevolezza: il cambiamento sperimentato dalle parti sociali è inserito in un progetto che ha saputo innovare gradualmente un modello organizzativo e una cultura aziendale con l'introduzione del lavoro agile.

L'intesa, arrivata alle porte della c.d. seconda ondata di contagi da Covid-19, prende atto delle disposizioni emergenziali che hanno portato la società a favorire un utilizzo il più ampio possibile del lavoro agile per sperimentare, dal 16 ottobre 2020 al 30 giugno 2021, l'introduzione dello smart working quale principale modalità di lavoro estesa a tutti i dipendenti di Fastweb e per tutti i giorni lavorativi. Se, a primo impatto, una previsione così coraggiosa potrebbe sembrare un azzardo, se non un semplice prolungamento della fase emergenziale, il contesto nel quale si inserisce l'accordo e la consapevolezza espressa dalle parti nel testo dell'intesa e nei rispettivi comunicati sciolgono ogni dubbio sul fatto che il lavoro agile, nella realtà di Fastweb, sia tutt'altro che qualcosa di improvvisato e connesso a quel fenomeno che le rappresentanze sindacali coinvolte hanno definito "forzata remotizzazione". Guardando al testo dell'accordo, nelle premesse dell'intesa si legge che i dipendenti della società prestano la loro attività lavorativa in modalità agile dal 24 febbraio 2020 e che con essa abbiano raggiunto molteplici vantaggi in termine di conciliazione vita-lavoro e abbiano scoperto nuovi modi di comunicare e mantenere un rapporto costante tra colleghi: tale affermazione non può essere letta senza guardare al primo punto che introduce l'intero accordo in cui si esplicita che l'intento delle parti sia quello di "definire in modo puntuale la prestazione lavorativa in smart working, [...] già in essere in azienda, così come concordato e stipulato nell'accordo integrativo aziendale del 6 febbraio 2020".

Storie di azione e contrattazione collettiva - Sperimentare per innovare: lo smart working nelle relazioni sindacali di Fastweb. Un processo graduale

Se è innegabile che la pandemia abbia accelerato il ricorso all'utilizzo del lavoro agile, è altrettanto fuori discussione che le relazioni sindacali della società non siano state colte impreparate dall'emergenza epidemiologica, ma che abbiano trasformato un'emergenza in un'opportunità per riprogettare il cambiamento. La prima introduzione dello smart working in Fastweb, infatti, risale ad una prima sperimentazione avvenuta nel 2015, che ha portato ad un'adozione strutturale dal 1 gennaio 2016: i dati sul [sito aziendale](#) indicano come già nel 2018 il 69% dei dipendenti fosse abilitato al lavoro agile e che l'84% di essi utilizzasse tale modalità di lavoro con una media di 3 giorni al mese. **Le parti hanno saputo affrontare il tema dello smart working con la dovuta attenzione negli anni e con la consapevolezza del fatto che il cambiamento debba essere costruito da un confronto costante e da innovazioni e sperimentazioni graduali:** poco prima dell'arrivo della pandemia, infatti, è stato siglato il rinnovo dell'accordo integrativo aziendale e del premio di risultato in cui si era previsto un aumento del ricorso al lavoro agile fino a sei giorni al mese nel 2020 e fino a 8 giornate al mese a partire da maggio 2021.

Fin dalle premesse dell'intesa si esplicitano i vantaggi concessi dalle nuove tecnologie e si evidenzia la necessità che la digitalizzazione non sia un punto di debolezza nelle relazioni umane, ma un'opportunità per il loro rafforzamento; i principali aspetti positivi del lavoro agile vengono individuati nella promozione di una cultura del lavoro basata sui risultati, in un impatto positivo sull'efficienza di lavoro, in un aumento della soddisfazione e del senso di appartenenza, in una maggiore responsabilizzazione e autonomia dei dipendenti e del management, in un'ulteriore risposta alle esigenze di integrazione vita-lavoro e nella diminuzione dell'emissione di CO2 in conseguenza di un minor utilizzo dei mezzi di trasporto personali. Un punto particolarmente innovativo dell'intesa riguarda i destinatari della stessa, e cioè tutti i dipendenti di Fastweb S.p.A. e Fastweb Air S.r.l. con contratto di lavoro a tempo determinato e indeterminato o con un contratto di apprendistato, inclusi i lavoratori part-time e il personale addetto al *customer care*.

Ferma la sottoscrizione dell'accordo individuale previsto dall'art. 19 della Legge del 22 maggio 2017, n. 81, la modalità di lavoro agile non avrà più limiti giornalieri o settimanali nella fruizione delle giornate di lavoro, ma diventerà strutturale nell'ambito della sperimentazione che si concluderà il 30 giugno 2021. Come si legge da un

Storie di azione e contrattazione collettiva - Sperimentare per innovare: lo smart working nelle relazioni sindacali di Fastweb. Un processo graduale

comunicato aziendale, *“l’accordo [...] completa flessibilità e autonomia, ovvero la possibilità di ricorrere allo strumento dello smart working per tutti i giorni lavorativi, scegliendo ogni giorno se recarsi in ufficio o lavorare da remoto, in accordo con il proprio responsabile”*. Le parti hanno definito anche un diritto alla disconnessione nell’ambito del normale orario di lavoro a cui i dipendenti dovranno fare riferimento: non ci saranno automatismi o rigidità, ma tale aspetto sarà lasciato alla responsabilità individuale, pur escludendo che i lavoratori siano tenuti a rispondere in caso di fruizione di permessi o durante la pausa per il pasto. Inoltre, la disconnessione sarà coadiuvata dallo status dell’applicativo informatico di messaggistica istantanea aziendale che sarà impostato come offline al di fuori della fascia dalle 8.00 alle 20.00; l’accordo, inoltre, vieta lo svolgimento della prestazione lavorativa in coincidenza delle giornate di chiusura aziendale esclude lo svolgimento di lavoro straordinario, salvi i casi eccezionali. Il buono pasto, secondo gli accordi sindacali vigenti, sarà garantito. Sul fronte dell’organizzazione del lavoro, l’intesa introduce anche disposizioni di carattere emergenziale per i lavoratori non indicati tra i soggetti a maggior rischio: essi potranno rientrare presso i locali aziendali previa autorizzazione del proprio responsabile e comunque fino ad un massimo del 40% delle postazioni disponibili nella sede di appartenenza. In materia di sicurezza sul lavoro, le parti hanno riproposto la disciplina degli articoli 22 e 23 della Legge n. 81/2017 e hanno ribadito che spetti al lavoratore in smart working scegliere luoghi e postazioni adeguati per lo svolgimento dell’attività lavorativa.

Per quanto riguarda le disposizioni in materia di relazioni sindacali, l’intesa garantisce ai dipendenti i medesimi diritti e libertà sindacali. Infine, viene esplicitato l’impegno delle parti ad effettuare una verifica periodica sull’andamento del lavoro agile, sulle dotazioni disponibili e sugli ambiti organizzativi coinvolti. In caso di formale richiesta di verifica espressa dalle rappresentanze sindacali o dalla direzione aziendale, l’accordo sancisce l’impegno ad incontrarsi a livello nazionale o territoriale entro sette giorni per l’analisi delle criticità riscontrate e per l’individuazione tempestiva di eventuali correttivi, fatta salva la facoltà per Fastweb di sospendere temporaneamente l’intesa in caso di incisivi mutamenti nelle condizioni tecnico-organizzative o produttive.

L’emergenza epidemiologica ha spinto le parti ad un passo ulteriore per superare le ultime previsioni senza alterare la dinamica che ha accompagnato l’introduzione e la crescita del lavoro agile, e cioè quel processo di sperimentazione strettamente connesso

Storie di azione e contrattazione collettiva - Sperimentare per innovare: lo smart working nelle relazioni sindacali di Fastweb. Un processo graduale

a due aspetti centrali che ne hanno favorito uno sviluppo equilibrato: il sistema di relazioni sindacali e all'attenzione della società alle implicazioni dello smart working sul management e sul senso di appartenenza aziendale. Per quanto riguarda il primo elemento, [il comunicato congiunto delle segreterie nazionali di SLC Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil e Ugl Telecomunicazioni](#) in merito alla nuova intesa di carattere sperimentale esprime la qualità di un modello di relazioni sindacali che ha saputo condividere non soltanto clausole o aspetti economici, ma anche una visione sull'azienda e sui lavoratori: esse infatti esprimono *“soddisfazione per l'accordo raggiunto che pone le basi per un nuovo modello di organizzazione del lavoro che non sarà più lo smart working del passato o la forzata remotizzazione del presente, ma che mette al centro l'equilibrio della conciliazione vita-lavoro nel rispetto in primis della tutela della salute dei lavoratori e della collettività”*. Inoltre, nello stesso comunicato si ribadisce anche come la remotizzazione di tutte le attività a causa dell'emergenza epidemiologica sia stata affrontata in modo tempestivo anche grazie al confronto sul lavoro agile avviato mesi prima e che ha portato ad un accordo, ora superato con l'intesa sperimentale, che avrebbe posto le basi per l'ampliamento dello smart working. Sul fronte aziendale, invece, è interessante notare come l'attenzione a tale nuovo fenomeno abbia portato alla redazione di un [Quaderno](#) che espone in tutta trasparenza i benefici e i rischi della nuova modalità di lavoro, i vantaggi in termini di costi per la società, le potenzialità in termini di aumento di produttività e di engagement dei lavoratori, i possibili cambiamenti nella struttura e nel layout degli uffici e il percorso graduale da seguire per adeguare processi, infrastrutture tecnologiche e cultura aziendale.

In conclusione, il lavoro agile in Fastweb emerge come un obiettivo comune alle parti ed espresso da una visione sul futuro del lavoro, sui modelli organizzativi e gestionali e sulla qualità della vita dei lavoratori. La sperimentazione che terminerà il 30 giugno 2021 rappresenta un ambizioso e consapevole passo avanti dettato, da una parte, da un'emergenza epidemiologica che ha accelerato il processo di cambiamento in atto, e dall'altra da un percorso di solide relazioni industriali che hanno saputo affrontare il delicato tema dello smart working con gradualità e progettualità.

[Lorenzo Citterio](#)

Scuola di dottorato in Apprendimento e Innovazione nei contesti sociali e di lavoro

ADAPT, Università degli Studi di Siena

**Storie di azione e contrattazione collettiva -
Sperimentare per innovare: lo smart working nelle
relazioni sindacali di Fastweb. Un processo graduale**

 @CitterioLorenzo