

**L'EFFETTO UFFICI VUOTI**

# Lo smart working della Pa frena imprese e professionisti

di **Marta Casadei, Antonello Cherchi e Valentina Melis**

La ipotesi di un ampliamento dello smart working negli uffici pubblici - prevista con la conversione in legge del Dl Rilancio - preoccupa imprese e professionisti. Una survey condotta da Confartigianato tra le micro e piccole imprese rivela che il 69% ha riscontrato un grado di difficoltà elevato o insostenibile per accedere agli sportelli degli enti pubblici, anche dopo il lockdown, dal 19 maggio al 15 giugno. Le

condizioni di insostenibilità sono più pesanti per il settore delle costruzioni: le segnala un'impresa su tre. Mancate risposte e ritardi sono denunciati anche da commercialisti, consulenti del lavoro e avvocati. E il presidente dei geometri sottolinea che, in mancanza di un presidio più robusto negli uffici, rischia di bloccarsi anche il superbonus fiscale del 110 per cento.

— Servizi a pagina 4

# La Pa in remoto frena imprese e studi

**Emergenza e lavoro agile**

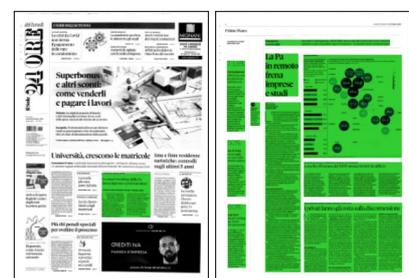
Pagina a cura di  
**Marta Casadei**  
**Antonello Cherchi**  
**Valentina Melis**

La ipotesi di un prolungamento fino a gennaio dello smart working negli uffici pubblici con la proroga dello stato di emergenza, o quella di un innalzamento al 60% dei lavoratori coinvolti dal 2021, come prevede la legge di conversione del Dl Rilancio, preoccupa le imprese e i professionisti.

La riduzione della presenza fisica del personale della Pa, anche dopo il lockdown, ha causato difficoltà di accesso ai servizi o mancate risposte dagli uffici. Pesa anche il ritardo digitale degli enti, in particolare dei Comuni.

Secondo **Confartigianato**, il 69% delle micro e piccole imprese ha avuto relazioni difficili con gli enti pubblici dopo il lockdown - In allarme anche i professionisti

I primi numeri arrivano da **Confartigianato**, che ha fatto una survey su oltre 3mila micro e piccole imprese (anticipata al Sole 24 Ore del Lunedì): il 69% segnala un grado di difficoltà elevato o insostenibile per accedere agli sportelli degli enti pubblici. Le condizioni di insostenibilità sono più pesanti per il settore delle



costruzioni: le segnala un'impresa su tre (33,1%). Il 49,6% delle micro e piccole imprese segnala anche una grande difficoltà nell'accesso ai servizi web della Pa. «Le criticità denunciate nella nostra rilevazione - sottolinea **Giorgio Merletti**, presidente di **Confartigianato Imprese** - dimostrano che la Pa deve riorganizzarsi, per consentire ai dipendenti pubblici di svolgere i propri compiti in modo efficiente, pur operando in smart working. Non è tollerabile che, oltre alle difficoltà della crisi, gli imprenditori debbano subire anche questi problemi di accesso ai servizi pubblici».

Sulla stessa linea il responsabile del centro studi Fipe-Confcommercio Luciano Sbraga: «Alcuni nostri soci di ristoranti e bar - fa notare - in vista dell'autunno, hanno fatto richiesta per migliorare il comfort dei dehors: da tre mesi aspettano una risposta».

Secondo Pierangelo Albini, direttore dell'area Lavoro e Welfare di Confindustria, «in questo momento la Pubblica amministrazione, pur tutelando la salute dei lavoratori, deve garantire la continuità del servizio, con un minimo di presenza negli uffici, e stimolare la maggior efficienza possibile dei dipendenti che lavorano da remoto».

### Il parere dei professionisti

Per i professionisti la Pa in smart working ha accresciuto i problemi quotidiani. Non usa mezzi termini Maria Pia Nucera, presidente dell'Associazione dei dottori commercialisti, per definire il quadro: «Un disastro. Soprattutto nei grandi centri - spiega - l'agenzia delle Entrate ha aumentato le criticità che già esistevano prima dell'emergenza. Le scritture private soggette a registrazione sono bloccate. Inviando i documenti ma non abbiamo riscontri: è difficile trovare un interlocutore con cui dialogare via mail. Prendere un appuntamento è diventato, almeno a Roma, impossibile. Le pratiche in autotutela sono bloccate. Hanno funzionato meglio - aggiunge - gli accertamenti con adesione in versione digitale».

E se il Fisco a distanza non ha brillato, c'è chi è andato ancora peggio. «L'Inps è inavvicinabile», commenta sempre Nucera.

Giudizio condiviso, in maniera meno tranchant, dai consulenti del lavoro. «Lo smart working della Pa non ci ha aiutati», sottolinea Dario Montanaro, presidente dell'Associazione nazionale della categoria. «Ad agosto abbiamo segnalato alla Funzione pubblica e ai sindacati due problemi: il fatto che con il lavoro da remoto gli orari dei dipendenti pubblici si siano disallineati rispetto a quelli degli studi e la mancanza di interlocutori con cui confrontarsi sulla gestione delle pratiche. Nessuno ci ha risposto». Pur concedendo agli uffici pubblici - e in particolare all'Inps - tutte le attenuanti dell'emergenza, «resta il fatto che molte pratiche sono accantonate».

Meno drammatica la situazione nel mondo forense: gli uffici giudiziari hanno potuto contare su una maggiore familiarità con il digitale. «Nei primi tempi del lockdown - racconta Luigi Pansini, segretario dell'Associazione nazionale forense - i cancellieri non avevano le credenziali per consultare i fascicoli elettronici da casa. Questo ha rallentato il nostro lavoro. Ora il problema si sta risolvendo».

I passi avanti nella digitalizzazione della Pa potrebbero avere effetti positivi sull'intero sistema produttivo, come fa notare Raffaella Saporito, docente di Practice of Government presso la Sda Bocconi: «Le Camere di commercio - spiega - potrebbero supportare gli artigiani e le piccole imprese a fare passi avanti nelle competenze digitali, che potrebbero essere utili anche nei rapporti con le banche».

© RIPRODUZIONE RISERVATA



### APPROCCIO DIGITALE

Lo smart working della Pa potrebbe portare le Pmi ad aumentare la digitalizzazione, purché vi sia un aumento dei servizi online della Pa stessa.

**Le prime evidenze**

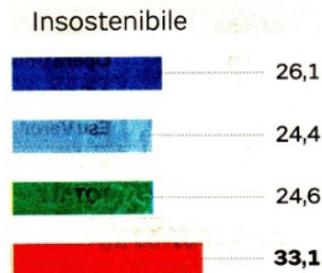
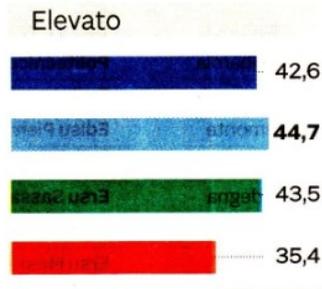
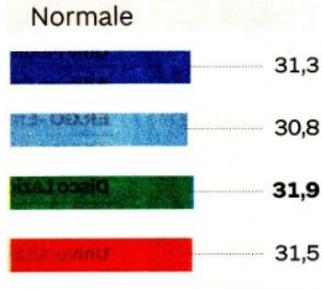
**CHI HA AVUTO PIÙ DIFFICOLTÀ CON LO SMART WORKING PA**

Grado di complessità riscontrato dalle micro e piccole imprese per accedere agli uffici degli enti pubblici

Periodo 19 maggio-15 giugno 2020

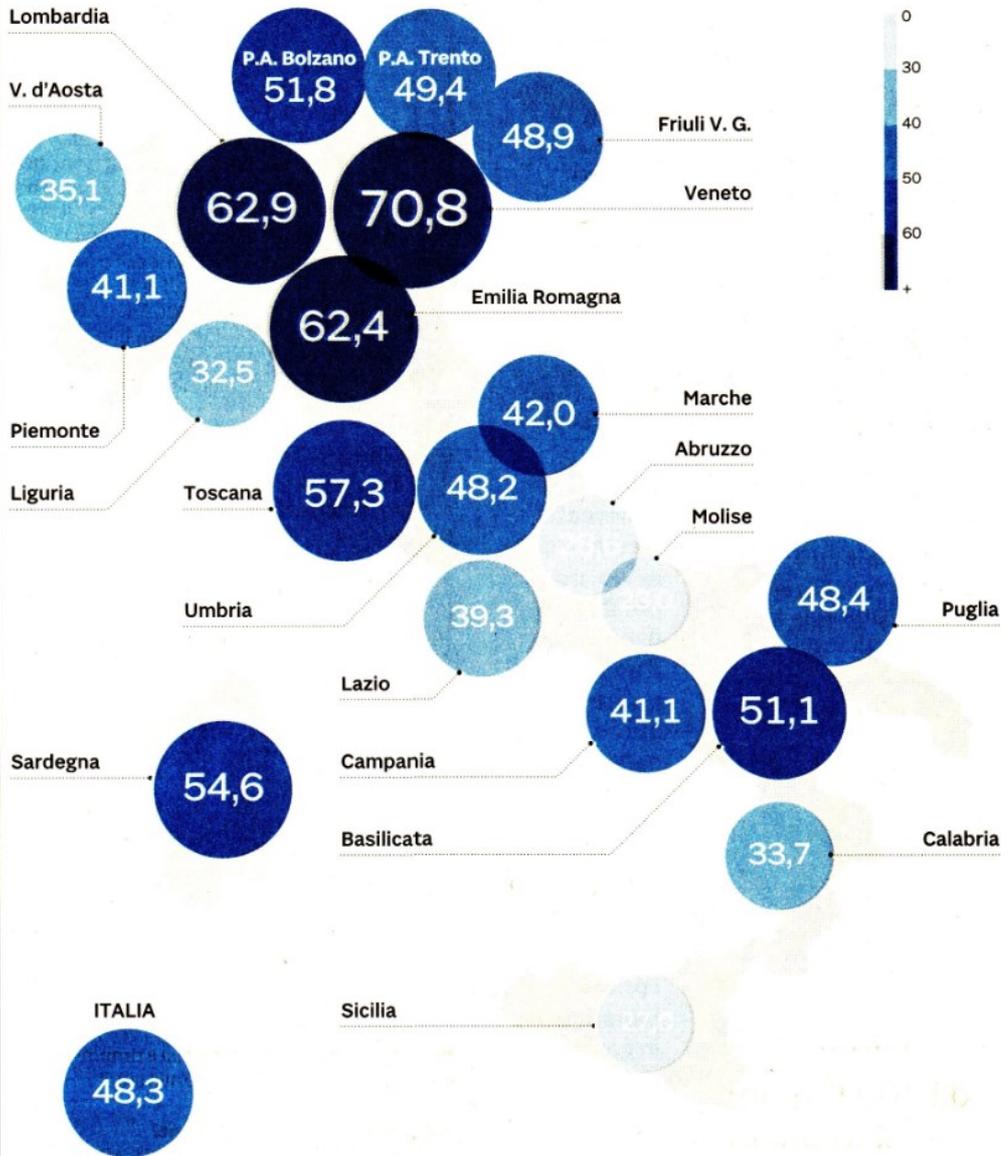
Percentuale sul totale imprese che hanno provato ad accedere agli uffici della Pa

**TOTALE** **MANIFATTURIERO**  
**SERVIZI** **CONSTRUZIONI**



**IL RITARDO DEI COMUNI SUL FRONTE DELLA DIGITALIZZAZIONE**

Percentuale di comuni con avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo ad almeno un servizio richiesto per regione. Anno 2018.



Fonte: Elaborazione Ufficio studi Confartigianato su dati survey "Effetti del coronavirus sulle MPI" e su dati Istat

**MAURIZIO SAVONCELLI (CONSIGLIO NAZIONALE DEI GEOMETRI)**

**A rischio il bonus del 110% senza rientri in ufficio**

«Condividiamo le misure adottate dal Governo per affrontare la pandemia, ma se non si trova il modo, con turnazioni o interscambio di personale, di avere un presidio negli uffici pubblici, potrebbero bloccarsi misure importanti, come il superbonus fiscale del 110%». È il parere di Maurizio Savoncelli, presidente del Consiglio nazionale dei geometri e geometri laureati, sull'impatto

dello smart working negli uffici pubblici. «Gli atti recenti sono digitalizzati - spiega - ma non è così per gli edifici costruiti negli anni '50 e '60. Dunque, per avere l'asseverazione di legittimità di questi immobili, che è necessaria per procedere con i lavori, è necessario fare ricerche catastali, su atti cartacei. Deve esserci qualcuno che se ne occupa».

Il settore delle costruzioni, anche secondo la rilevazione di

Confartigianato (si veda l'altro articolo in pagina) è quello che segnala un grado di complessità «insostenibile» per una impresa su tre nell'accesso agli uffici pubblici in questi mesi. La situazione, secondo il presidente dei geometri Savoncelli, diventa ancor più preoccupante se si pensa alla proroga dello stato di emergenza fino al 31 gennaio: «Anche per gli atti stipulati dai notai - aggiunge - ogni volta che serve un microfilm,

una planimetria, una rettifica su atti conservati dal catasto, è necessario che ci sia una persona che se ne occupa. Soprattutto considerando il fatto che i Comuni non hanno mai digitalizzato gli archivi edilizi. Una soluzione potrebbe essere l'unione tra più Comuni, che mettendo insieme il personale degli uffici tecnici, possano garantire a turno alcune ore di presidio negli uffici».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**NELLE GRANDI AZIENDE ACCORDI SINDACALI PRE COVID**

# I privati fanno già rotta sulla disconnessione

**N**elle grandi imprese italiane (o nelle filiali delle multinazionali) lo smart working non è stata una vera novità. Anzi. All'emergenza Covid-19 molte aziende hanno risposto potenziando servizi che non solo già esistevano, ma in molti casi erano già regolamentati da accordi sindacali interni. Una regolamentazione che anticamente, in un certo senso, la richiama i sindacati per il post stato di emergenza, di cui i rappresentanti di Cgil, Cisl e Uil hanno già discusso con la ministra del Lavoro Nunzia Caalfo (si veda Il Sole 24 Ore del 25 settembre).

**Accordi dal 2014**

Gli esempi delle realtà che hanno sottoscritto accordi addirittura prima della legge sul lavoro agile (legge 81/2017) sono diversi: Intesa Sanpaolo l'ha fatto il 14 dicembre 2014, Fastweb nel 2015, Windtre nel 2016.

Nel caso del gruppo bancario, la misura è diventata parte integrante della strategia aziendale in modo progressivo: «Il piano d'impresa presentato nel 2013 prevedeva l'estensione dalle circa 8 mila persone che lo svolgevano nel 2017 a 24 mila perso-

ne entro la fine del 2021», fanno sapere da Intesa Sanpaolo. «A fine 2019 - aggiungono - erano circa 14 mila i colleghi abilitati, ma il processo è stato fortemente accelerato per la pandemia: considerando anche Ubi, entrata formalmente nel Gruppo il 5 agosto scorso, le persone abilitate allo smart working oggi sono quindi 77 mila su 110 mila». L'obiettivo, ad ogni modo, è «estenderlo ulteriormente, dando la possibilità a tutte le persone del Gruppo di fruirne».

La pandemia ha portato un po' tutte le realtà a estendere o potenziare il lavoro agile, anche in presenza di accordi pregressi: la policy di Fastweb prima dell'emergenza Covid, per esempio, «prevedeva di poter arrivare a 4 giorni al mese, ma già prima dell'emergenza - fa sapere l'azienda - avevamo sottoscritto un accordo di secondo livello che li avrebbe gradualmente portati a otto nel 2021. Riteniamo che ci siano i presupposti per un'ulteriore estensione dello smart working», concludono.

**Che cosa succederà post Covid**

Tra le società già attrezzate su questo fronte c'è anche Unicredit,

che ha sottoscritto un primo accordo nel 2018 e l'ha aggiornato il 2 aprile 2020, in piena emergenza Covid-19.

Ci sono poi aziende che, pur senza un accordo sindacale, hanno introdotto il lavoro agile in modo strutturale. È il caso di Microsoft Italia: «Lo smart working in azienda è ormai regolamentato da dieci anni», spiega Angela Papparone, Hr director di Microsoft Italia. Nello specifico, l'azienda ha previsto «un accordo individuale per lo smart working siglato con i singoli dipendenti, che include anche regole per la disconnessione e che recentemente, a causa del lockdown, è stato affiancato da ulteriori indicazioni condivise per mantenere il giusto equilibrio tra impegni privati e professionali, anche stando sempre a casa».

Amazon - pur senza accordo di secondo livello con le parti sociali - sin dal 2016 ha in vigore una policy strutturata sull'uso del lavoro agile, che integra i contratti individuali di lavoro. L'uso di questa modalità di lavoro è stato ampliato e ulteriormente incentivato in funzione dell'emergenza sanitaria.

**Obiettivo: copertura totale**

Chi non era "attrezzato" prima del Covid ha fatto della pandemia uno spunto di riflessione. Come, per esempio, Samsung. La società italiana del colosso coreano del tech non aveva una forma strutturale di smart working, ma sta pensando di adottarla: «Ipotizzando la presenza in sede del 50% del personale sino alla fine dell'anno (percentuale che potrebbe cambiare in relazione alla curva dei contagi, ndr), l'applicazione del lavoro agile a tutto il personale e il criterio di rotazione, lo smart working si tradurrà in 2-3 giorni di lavoro da remoto a livello settimanale per ciascun dipendente. I dettagli di questo programma sono in fase di definizione in questi giorni», spiega Giovanni Barina, head of Human resources and general affairs di Samsung Electronics Italia.

Tra i temi allo studio delle grandi aziende c'è il diritto alla disconnessione: tutti i big player stanno pensando a come regolamentarlo per garantire un equilibrio salutare e proficuo tra vita privata e lavoro smart.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**73,8%** **50%** **60%****Nel lockdown**

Attività da casa per più di due addetti su tre

● Durante i mesi dell'emergenza sanitaria il Dl Cura Italia ha stabilito che il lavoro agile fosse la modalità organizzativa «ordinaria» nella Pubblica amministrazione. Nelle Regioni è stato in smart working il 73,8% del personale. Presso la Presidenza del Consiglio dei ministri questa percentuale ha raggiunto il 90%, nei ministeri la media è stata del 60%

**Per il 2020**

Lavoro agile per metà delle attività «adatte»

● Dal 18 luglio al 31 dicembre 2020, per effetto della legge di conversione del Dl Rilancio (legge 77/2020, articolo 263), lo smart working deve essere applicato nella Pa «al 50% del personale impiegato nelle attività che possono essere svolte in tale modalità».

**Dal 2021**

Smart working per il 60% dei dipendenti

● La legge 77/2020 ha modificato la Riforma Madia del 2015. Stabilisce che le amministrazioni pubbliche redigano entro il 31 gennaio di ogni anno il Piano organizzativo del lavoro agile (Pola), prevedendo, per le attività che possono essere svolte in smart working, che almeno il 60% dei dipendenti Pa possa avvalersene.