

**UNA VOCE COLLETTIVA NELL'ECONOMIA  
DELLE PIATTAFORME:  
PROBLEMATICHE, OPPORTUNITÀ, SOLUZIONI**

Rapporto per la Confederazione Europea dei Sindacati (CES)  
Jeremias Prassl

Settembre 2018

<b><u>PREFAZIONE (P. SCHERRER/W. KOWALSKY)</u></b>	<b>1</b>
<b><u>PREFAZIONE</u></b>	<b>2</b>
<b><u>SINTESI PROPOSITIVA</u></b>	<b>3</b>
<b><u>PARTE I: COMPRENDERE IL LAVORO NELL'ECONOMIA DELLE PIATTAFORME</u></b>	<b>5</b>
A) DEFINIRE L'ECONOMIA DELLE PIATTAFORME	5
B) MISURARE IL LAVORO TRAMITE PIATTAFORME	8
C) CONDIZIONI DI LAVORO NELL'ECONOMIA BASATA SU PIATTAFORME	11
I) STATUS GIURIDICO	12
II) RETRIBUZIONI	13
III) MECCANISMI DI VALUTAZIONE	15
<b><u>PARTE II: LA SFIDA COLLETTIVA</u></b>	<b>17</b>
A LA RESISTENZA DA PARTE DELLE PIATTAFORME	18
B LA DISPERSIONE DELLA FORZA LAVORO	19
C NUOVE RICHIESTE DA PARTE DELLA FORZA LAVORO	21
<b><u>PARTE III: ESEMPI DI POSSIBILI SOLUZIONI</u></b>	<b>24</b>
IL PUNTO DI PARTENZA: INGAGGI, ATTIVITÀ E CORSE SONO LAVORI	24
A) INCORPORARE IL LAVORO TRAMITE PIATTAFORME IN STRUTTURE COLLETTIVE	25
I) ORGANIZZAZIONE	25
II) INFORMAZIONE E CONSULTAZIONE	27
III) LA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA NELL'ECONOMIA DELLE PIATTAFORME	28
IV) CO-DETERMINAZIONE	32
B) COINVOLGIMENTO DEI CLIENTI E CERTIFICAZIONE DELLE PIATTAFORME	33
<b><u>PARTE IV: LE IMPLICAZIONI LEGALI</u></b>	<b>35</b>
<b><u>CONCLUSIONE</u></b>	<b>37</b>

With financial support of the European Commission



## Prefazione

Quando la CES ha iniziato ad approfondire le questioni inerenti all'ambito digitale, il clamore sulla digitalizzazione era già iniziato ma, da un punto di vista sindacale, nulla era stato realizzato fino a quel momento. Da allora, le cose sono cambiate.

Nel frattempo, i sindacati hanno notevolmente sviluppato le loro conoscenze e sono diventati un soggetto in grado di far sentire la propria voce nell'ambito della digitalizzazione, e non solo per quanto riguarda la partecipazione dei lavoratori. Sono stati compiuti notevoli progressi e abbiamo esempi concreti di partecipazione dei lavoratori nel contesto delle piattaforme online (costituzione di consigli di fabbrica presso Foodora a Colonia e Vienna ecc.), nonché un primo esempio di contrattazione collettiva con una piattaforma per il lavoro (Hilfr a Copenaghen), ma soprattutto una maggiore consapevolezza tra i sindacati e un atteggiamento più proattivo volto a soddisfare le esigenze dei lavoratori delle piattaforme. Questo rapporto prende in esame una serie di iniziative di successo: dall'istituzione di un codice di condotta o di un sito Web su misura dedicato alla firma di un contratto collettivo all'inserimento di rappresentanti dei lavoratori nel consiglio di vigilanza di un'importante piattaforma.

I sindacati, tuttavia, non possono risolvere da soli i problemi delle piattaforme di manodopera digitale. Sono chiaramente necessarie politiche, sia europee che nazionali, per risolvere la questione generale e ancora in sospeso della regolamentazione e della legislazione europea. Rimangono irrisolte molte questioni: la mancata copertura da parte del diritto del lavoro, la difficoltà o impossibilità di accedere alla previdenza sociale o a diritti dei lavoratori quali congedi retribuiti, formazione, contrattazione collettiva, nonché la questione dell'equilibrio fra vita e lavoro, che assume confini più che mai sfumati in questo ambito occupazionale. Al centro di una direttiva ci dovrebbe essere il presupposto legale che, fino a prova contraria, il rapporto contrattuale costituisca un rapporto di lavoro tra il lavoratore della piattaforma e la piattaforma stessa. Non solo è necessario un quadro legislativo: un'equa responsabilità aziendale digitale basata su linee guida etiche costituirebbe un altro passo necessario nella giusta direzione. Al centro delle preoccupazioni dei sindacati c'è la questione del futuro del lavoro. Come sarà il lavoro a metà del XXI secolo? Il presente studio considera giustificata la critica della cosiddetta "sharing economy" o "collaborative economy". Il termine "economia delle piattaforme" descrive in modo più appropriato il fenomeno dell'esternalizzazione delle attività a un vasto gruppo di lavoratori attraverso una piattaforma digitale.

La CES è rimasta piuttosto delusa dalle comunicazioni iniziali della Commissione europea e nota con un certo sollievo che la Commissione ha recentemente cercato di correggere il tiro e di concentrarsi sui punti di rilievo, approfondendo la portata del lavoro sulle piattaforme e, in generale, esaminando lo stato di quest'ultimo nel contesto del più ampio dibattito sul futuro del lavoro. La strada da percorrere, tuttavia, è ancora molto lunga. Il dibattito sulle possibili regolamentazioni non è ancora giunto a una conclusione definitiva, anche se

sono attualmente in esame alcune proposte di approcci normativi a livello dell'UE. Il rapporto per la CES è un importante contributo a tale dibattito, ma sicuramente non è l'ultimo.

Peter Scherrer (vicesegretario generale della CES)  
Wolfgang Kowalsky (consulente senior della CES)

## **Sintesi propositiva**

La rapida crescita dell'economia delle piattaforme in Europa ha suscitato un grande dibattito sul futuro dei diritti del lavoro. Il presente rapporto si concentra su un sottoinsieme particolarmente importante di questioni sollevate dalla diffusione del lavoro tramite piattaforme nei diversi settori e Stati membri: quali sono le problematiche e le opportunità per una voce collettiva dei lavoratori?

Il rapporto, che sostiene la causa dell'inclusione dell'economia delle piattaforme nelle strutture esistenti di rappresentanza dei lavoratori e contrattazione collettiva, è strutturato come segue: una prima parte delinea le principali sfaccettature del fenomeno, partendo da un'analisi delle definizioni contrastanti e da misurazioni delle dimensioni del settore. Si passa quindi a un'esplorazione delle condizioni di lavoro nell'economia delle piattaforme, concentrandosi su tre problematiche particolarmente significative: la (presunta) mancanza di chiarezza per quanto riguarda lo status giuridico dei lavoratori delle piattaforme; i livelli salariali, che possono collocarsi molto al di sotto delle soglie minime legali quando si tiene conto di tutte le spese e del tempo necessario; e i meccanismi di valutazione che esercitano un controllo significativo sugli sforzi quotidiani dei lavoratori delle piattaforme.

Una seconda parte si rivolge poi, in particolare, alla problematica inerente alla dimensione collettiva, individuando tre potenziali ostacoli, spesso oggetto di discussione, alla possibilità di assicurare che voci collettive possano essere ascoltate nell'economia delle piattaforme: resistenza da parte degli operatori, che si esprime in modi diversi, dal rifiuto assoluto di interagire con i rappresentanti dei lavoratori a suggerimenti più subdoli che la contrattazione collettiva sia fundamentalmente inadatta al lavoro basato su piattaforme; dispersione della forza lavoro, in quanto questi lavoratori spesso si trovano a lavorare con piani individuali e dispersi per tutta la città o, nel caso di piattaforme online, persino nel mondo intero; e nuove richieste da parte di una forza lavoro che non rientra nella nozione esistente dei bisogni di una forza lavoro stabile e a tempo pieno. A un esame più attento, tuttavia, risulta subito evidente come nessuno di questi ostacoli sia di fatto insormontabile: da questo punto di vista, la flessibilità e l'adattabilità intrinseche delle strutture di contrattazione collettiva risultano essere un importante asso nella manica.

Una terza sezione sottolinea questo punto riportando una serie di esempi di interazione collettiva riuscita con gli operatori delle piattaforme: esplora diverse strategie di organizzazione e di coinvolgimento dei lavoratori, prima di passare

all'intero spettro della rappresentanza dei lavoratori. Si riportano esempi di meccanismi di informazione e consultazione (nell'ambito di applicazione della legislazione collettiva oppure sotto forma di accordi volontari tra lavoratori e operatori di piattaforme), fino a un esempio di co-determinazione a livello di consiglio di amministrazione. La discussione si incentra in particolare sul contenuto della contrattazione collettiva nell'economia delle piattaforme: quali sono i tipi di argomenti a cui lavoratori e piattaforme potrebbero essere interessati e che riguardano nello specifico il contesto del lavoro basato su piattaforma? Oltre a questa analisi delle strutture di contrattazione esistenti, c'è anche una discussione di modelli alternativi di coinvolgimento diretto di consumatori e piattaforme, attraverso un sistema di certificazione di queste ultime e impegni dei clienti, oppure tramite l'istituzione di un ufficio del difensore civico per il crowdwork.

Una breve sezione conclusiva, infine, si trasforma in un'esplorazione delle problematiche legali sollevate dal rapporto. Sebbene vi siano state continue richieste di riforma per quanto riguarda la dimensione individuale dei diritti del lavoro, la flessibilità e adattabilità della contrattazione collettiva significano che c'è solo una questione importante da considerare: il ruolo delle norme sulla concorrenza dell'Unione europea. Basandosi sulla recente giurisprudenza della Corte di giustizia, tuttavia, è chiaro che un'organizzazione riuscita dei lavoratori dell'economia delle piattaforme non rientrerebbe nell'ambito di applicazione dei trattati.

## Parte I: Comprendere il lavoro nell'economia delle piattaforme

Negli ultimi anni, l'economia delle piattaforme è diventata rapidamente un punto focale per le discussioni sul futuro del lavoro in Europa e non solo. La prima parte di questo rapporto traccia una panoramica delle questioni chiave ai fini della comprensione del lavoro nell'economia delle piattaforme. Dopo una breve introduzione dedicata alle definizioni chiave e ai modelli di business, la discussione si concentra sulle dimensioni e sulla crescita del settore, prima di prendere in esame le implicazioni per il lavoro: da un lato, l'economia delle piattaforme presenta un significativo potenziale di rendere il lavoro più flessibile e inclusivo; dall'altro, esiste un reale pericolo che la realtà dietro le promesse della "micro-imprenditorialità" sia uno stretto controllo e basse retribuzioni.

### A) Definire l'economia delle piattaforme

La maggior parte dei lettori ha familiarità con i principali operatori dell'economia delle piattaforme. Un numero sempre crescente di start-up sta creando piattaforme online e app mobili per connettere consumatori, aziende e lavoratori, spesso per lavori che durano non più di pochi minuti. Quello che è iniziato come una piccola nicchia per il crowdwork digitale su piattaforme come Mechanical Turk di Amazon è diventato un fenomeno molto più ampio. Alcuni dei protagonisti sono diventati rapidamente nomi familiari: da società per la condivisione di corse come Uber, ad app per le consegne di cibo come Deliveroo e Foodora, fino a piattaforme di attività occasionali come Helpling e TaskRabbit.

Abbondano etichette e definizioni contrastanti: il lavoro nell'economia delle piattaforme viene spesso definito "crowdwork", dalla parola inglese "crowd", che significa folla (dato che i compiti vengono esternalizzati a una "folla" di lavoratori disponibili attraverso un'app o un sito Web) oppure "gig work" (espressione che evoca la vita del musicista in cui ogni concerto o ingaggio, "gig", costituisce un'attività o transazione una tantum, senza ulteriori impegni da entrambe le parti). La Commissione europea parla formalmente di "collaborative economy" (per la definizione completa, si veda l'apposito riquadro). Il presente rapporto si concentra su un sottoinsieme leggermente più ristretto, ignorando piattaforme per la fornitura di beni e/o risorse, come AirBnB: il modello di business di tale piattaforma è basato sulla vendita dell'accesso a breve termine a beni, anziché sul lavoro.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Affittare una casa o un appartamento richiede una discreta quantità di lavoro, ovviamente, dal cambio delle lenzuola alla pulizia dei bagni. Alla fine della giornata, tuttavia, il prodotto offerto al consumatore è l'utilizzo di un bene, anziché lavoro on-demand.

### **L'economia collaborativa: una definizione europea**

Secondo una recente Comunicazione della Commissione europea, questo termine “si riferisce ai modelli imprenditoriali in cui le attività sono facilitate da piattaforme di collaborazione che creano un mercato aperto per l'uso temporaneo di beni o servizi spesso forniti da privati. L'economia collaborativa coinvolge tre categorie di soggetti: (i) i prestatori di servizi che condividono beni, risorse, tempo e/o competenze e possono essere privati che offrono servizi su base occasionale ('pari') sia prestatori di servizi nell'ambito della loro capacità professionale ('prestatori di servizi professionali'); (ii) gli utenti di tali servizi; e (iii) gli intermediari che mettono in comunicazione — attraverso una piattaforma online — i prestatori e gli utenti e che agevolano le transazioni tra di essi ('piattaforme di collaborazione'). Le transazioni dell'economia collaborativa generalmente non comportano un trasferimento di proprietà e possono essere effettuate a scopo di lucro o senza scopo di lucro.”

La Comunicazione sottolinea che il “termine 'economia collaborativa' è spesso usato in modo intercambiabile con il termine 'economia della condivisione'. L'economia collaborativa è un fenomeno in rapida evoluzione e la sua definizione può evolvere di conseguenza”.

**Fonte:** Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni: Un'agenda europea per l'economia collaborativa. 2 giugno 2016, COM (2016) 356 finale, pagina 3.

Un'ulteriore limitazione dell'ambito dovrebbe essere brevemente sottolineata: l'economia delle piattaforme è un fenomeno sempre più globale, in due dimensioni distinte: primo, perché molte delle piattaforme coinvolte operano in giurisdizioni in tutto il mondo. Secondo, perché il lavoro digitale, in particolare, può essere facilmente esternalizzato da un paese all'altro. Nel gennaio 2017, i ricercatori dell'Oxford Internet Institute hanno pubblicato i risultati di uno studio intensivo di tre anni sul lavoro a ingaggio online in tutto il mondo, concludendo che il lavoro tramite piattaforme stava “diventando sempre più importante per i lavoratori che vivono in paesi a basso e medio reddito”.<sup>2</sup> Mentre il presente rapporto si concentra chiaramente sulle possibili soluzioni nel quadro dell'Unione europea, è importante tenere ben presente la seconda dimensione transnazionale dell'economia delle piattaforme: almeno per quanto riguarda il crowdwork digitale (detto anche “online clickwork”), il lavoro potrebbe svolgersi ben oltre il raggio d'azione contemplato dalla normativa dell'Unione.

### **Eterogeneità e punti in comune del lavoro tramite piattaforme**

---

<sup>2</sup> Mark Graham et al, *The Risks and Rewards of Online Gig Work At The Global Margins* (Oxford Internet Institute 2017) 1,2 (versione elettronica disponibile all'indirizzo: [www.oii.ox.ac.uk/publications/gigwork.pdf](http://www.oii.ox.ac.uk/publications/gigwork.pdf))

I marchi e i modelli imprenditoriali dell'economia delle piattaforme variano da paese a paese e da operatore a operatore. Ogni giorno vengono lanciate nuove piattaforme e quelle vecchie finiscono in bancarotta. Anche gli operatori affermati sembrano reinventarsi costantemente: una piattaforma potrebbe fare esperimenti in diverse città con i prezzi dei clienti, la commissione addebitata e il modo in cui i lavoratori vengono assegnati ad attività specifiche. Le modifiche al modello imprenditoriale richiedono poco più di un aggiornamento del software.

Per tenere conto della costante evoluzione dell'economia on-demand, gli studiosi hanno sviluppato una serie di tassonomie contrastanti per il lavoro tramite piattaforme. Il professor Jan Marco Leimeister dell'Università di Kassel propone quello che è forse il più ampio schema di classificazione del crowdsourcing e del crowd work. Tale classificazione distingue, ad esempio, tra crowdwork "interno" ed "esterno", a seconda che i lavoratori su richiesta siano dipendenti o meno dell'operatore della piattaforma. Quest'ultima categoria è poi suddivisa in una serie di "archetipi", tra cui categorie come "microtask", in cui "i compiti sono prevalentemente semplici e ripetitivi", o "piattaforme di marketplace", in cui "alla folla vengono assegnati lavori più a lungo termine e complessi".<sup>3</sup>

Questa idea del *crowdwork* come una forma puramente digitale di lavoro on-demand, dove le attività possono essere completate dietro a un computer ovunque, è solitamente in contrasto con il *gigwork*, dove le attività intermedie attraverso una piattaforma devono essere completate offline, come ad esempio nel caso della consegna di cibo o di servizi di pulizia.<sup>4</sup> Gli assi lungo i quali potrebbe essere organizzato il campo sono pressoché illimitati. Una dimensione possibile riguarda il fatto che il lavoro sia completato online oppure offline, ma non è l'unica differenziazione rilevata dagli studiosi: esistono anche differenze tra piattaforme dedicate ad attività specifiche (Uber, Deliveroo) rispetto a operatori generalisti (Helpling, TaskRabbit), oppure differenze per quanto riguarda chi stabilisce il prezzo di ciascuna attività (la piattaforma in alcuni casi, il consumatore o anche lo stesso lavoratore in altri). In realtà, i modelli imprenditoriali delle piattaforme si sovrappongono e si intersecano fra loro, con diversi punti in comune, tra cui è degno di nota l'uso di meccanismi di valutazione algoritmica (approfonditi ulteriormente nel seguito).

La cosa più importante, tuttavia, è la funzione chiave degli operatori dell'economia delle piattaforme, come discusso in questo rapporto, vale a dire l'*intermediazione del lavoro digitale*. Al fine di offrire prodotti e servizi curati con attenzione ai clienti, le piattaforme modellano attivamente l'intera transazione attraverso uno stretto controllo sulla propria forza lavoro: dalla definizione di termini e condizioni alla verifica delle qualifiche pertinenti per garantire la correttezza di prestazioni e pagamenti. Le app dell'economia delle piattaforme non solo

---

<sup>3</sup> David Durward, Ivo Blohm, Jan Marco Leimeister, "Principal Forms of Crowdsourcing and Crowd Work", in Werner Wobbe, Elva Bova e Catalin Dragomirescu-Gaina (a cura di), *The Digital Economy And The Single Market* (FEPS 2016) 46-7, 48.

<sup>4</sup> Michael Heiling e Sylvia Kuba, "Die Ökonomie der Plattform", in Doris Lutz e Martin Risak (a cura di), *Arbeit in der Gig-Economy: Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd and Cloud* (OGB Verlag 2017) 28, 33-4.

velocizzano e semplificano il reperimento di lavoratori e attività: le valutazioni degli utenti forniscono controllo di qualità e feedback, mentre i sistemi di pagamento digitali rendono l'intera transazione senza contanti.

## B) Misurare il lavoro tramite piattaforme

### *Il paradosso delle piattaforme di fronte alla Corte di giustizia*

Secondo i termini e le condizioni della maggior parte delle piattaforme, il loro modello imprenditoriale consiste nell'utilizzare potenti applicazioni software (app) progettate per abbinare consumatori che hanno bisogno di qualcuno che esegua un'attività a imprenditori alla ricerca del prossimo "ingaggio". A un esame più attento, tuttavia, emerge rapidamente che le piattaforme offrono molto più di semplici servizi di abbinamento. Esse operano nell'ambito dell'*intermediazione del lavoro digitale* (si veda il testo principale).

È questo il *paradosso delle piattaforme*: gli operatori dell'economia delle piattaforme si presentano come marketplace quando in realtà agiscono spesso come datori di lavoro tradizionali. Al posto dell'abbinamento passivo, le piattaforme si affidano a sistemi di valutazione e al controllo algoritmico per garantire che ogni aspetto dell'attività del lavoratore sia completato in conformità con la politica aziendale e le istruzioni del cliente.

Questo paradosso svolge un ruolo cruciale ai fini del diritto dell'UE: nel recente contenzioso, Uber ha suggerito che la sua piattaforma fosse un "servizio per la società dell'informazione" ai fini della direttiva sul commercio elettronico dell'UE. Nella causa C-434/15 *Asociación Profesional Elite Taxi contro Uber Systems Spain SL*, l'avvocato generale Szpunar e la Grande camera della Corte di giustizia non erano d'accordo: tenuto conto dello stretto controllo esercitato sui singoli autisti, la società offriva "più di un servizio di intermediazione" [37]: di fatto, il "servizio di intermediazione della piattaforma offre contemporaneamente servizi di trasporto urbano" attraverso la sua app [38].

Sebbene il contesto della decisione non rientri nel campo del diritto del lavoro, costituisce comunque un precedente importante per i presenti fini: salvo laddove diversamente previsto dal diritto dell'Unione, gli Stati membri mantengono l'autorità di regolamentazione nazionale sulle attività operative delle piattaforme. Il riconoscimento giudiziario dello stretto controllo operato dalle piattaforme potrebbe inoltre svolgere un ruolo importante nel contenzioso sul lavoro autonomo dissimulato (discusso nel seguito).

Misurare le dimensioni dell'economia delle piattaforme in Europa è difficile: fonti contrastanti offrono cifre estremamente diverse, specialmente quando si cerca di determinare quale percentuale della forza lavoro complessiva sia impegnata



nell'economia delle piattaforme.<sup>5</sup> Ciò è determinato, tra l'altro, dal fatto che la misurazione statistica si concentra spesso su lavori "non standard" o "atipici" in senso più ampio, anziché sul lavoro basato su piattaforme in particolare, e si concentra sui mercati del lavoro negli Stati Uniti e/o nel Regno Unito. Lì, diversi studi che utilizzano un'ampia gamma di metodologie, dalle indagini tradizionali a un'analisi dei conti bancari per determinare la provenienza del reddito, sono pervenuti a una cifra di circa il 4% della popolazione in età lavorativa sia negli Stati Uniti che nel Regno Unito.<sup>6</sup> Un rapporto risalente alla primavera 2017 stilato dalla RSA, un think-tank britannico, stima che vi siano attualmente 1,1 milioni di lavoratori a ingaggio in Gran Bretagna, e che circa il "3% degli adulti di età superiore a 15 anni abbia provato un lavoro a ingaggio in qualche forma, il che equivale a 1,6 milioni di adulti."<sup>7</sup>

Una relazione tecnica del 2018 pubblicata dal Centro comune di ricerca (JRC) della Commissione europea fornisce statistiche esaurienti sulla base di un'indagine riguardante 14 Stati membri dell'UE. Misurando il coinvolgimento dei lavoratori con le "piattaforme di servizi di manodopera", una definizione che include sia servizi di app "indipendenti dall'ubicazione geografica, basati sul web", sia piattaforme in cui "il lavoro viene svolto in loco", la relazione suggerisce che "in media, il 10% della popolazione adulta ha usato piattaforme online per la fornitura di qualche tipo di servizi di manodopera".<sup>8</sup> Fondamentalmente, tuttavia, il numero di lavoratori impegnati nel lavoro tramite piattaforme in modo più completo è più basso:

meno dell'8% svolge questo tipo di lavoro con una certa frequenza e meno del 6% vi dedica una quantità significativa di

---

<sup>5</sup> Si veda McKinsey Global Institute (MGI), *Independent Work: Choice, Necessity, and the Gig Economy* (McKinsey & Company, ottobre 2016) 36; Brhmié Balaram, Josie Warden e Fabian Wallace-Stephens, *Good Gigs: A Fairer Future for the UK's Gig Economy* (RSA 2017) 18. Utilizzando alcune metodologie, le dimensioni dell'economia delle piattaforme risultano trascurabili: Lawrence Katz e Alan Krueger, "The rise and nature of alternative work arrangements in the United States, 1995–2015" (2016), NBER Working Paper N. 22667. Gli esperti di statistica fanno fatica a confrontarsi non solo con le dimensioni dell'economia delle piattaforme: problemi analoghi riguardano anche i tentativi di determinare le caratteristiche chiave dei lavoratori. Prendiamo ad esempio la questione di genere. La partecipazione della forza lavoro maschile e femminile risulta essere molto difficile da misurare, non ultimo a causa delle enormi differenze tra le varie piattaforme nel registrare e riportare i dati demografici dei lavoratori. McKinsey, da una parte, suggerisce che "esiste una parità di genere nel lavoro indipendente, ma gli uomini sono più propensi a operare come agenti senza vincoli, mentre le donne hanno maggiori probabilità di produrre solo guadagni supplementari" (MGI, *Independent Work* (43). L'RSA (un think-tank britannico), a sua volta, conclude che il 74% dei lavoratori a ingaggio settimanale è di sesso maschile, un dato che arriva al 95% per la piattaforma di autisti Uber (RSA, *Good Gigs* 29).

<sup>6</sup> MGI, *Independent Work* (n 5) 30; Diana Farrell e Fiona Greig, *Paychecks, paydays, and the online platform economy: Big data on income volatility* (JPMorgan Chase Institute 2016); CIPD, *To Gig or Not to Gig? Stories from the Modern Economy* (Survey Report 2017) 4.

<sup>7</sup> RSA, *Good Gigs* (n 5) 13.

<sup>8</sup> P Annarosa et al, *Platform Workers in Europe: Evidence from the COLLEEM Survey* (ufficio pubblicazioni dell'Unione europea, Bruxelles 2018  
<http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC112157>) 5.

tempo (almeno 10 ore alla settimana) o produce una quantità significativa di reddito (almeno il 25% del totale).<sup>9</sup>

Esiste una variazione ancor più significativa fra gli Stati membri oggetto dell'indagine. Se si considera il lavoro tramite piattaforme come attività principale, ad esempio, le stime vanno da oltre il 4% nel Regno Unito a meno dell'1% in Finlandia.<sup>10</sup>

Dal punto di vista del mercato del lavoro in generale, questi numeri non sembrano necessariamente preoccupanti, ma è importante considerare il fatto che i tentativi più seri di misurare le dimensioni del lavoro a ingaggio nel mercato del lavoro più ampio tendono a sottovalutarne l'estensione. Le misurazioni statistiche attuali spesso non tengono conto della portata completa del lavoro nell'economia delle piattaforme, non ultimo perché tendono a concentrarsi sulle fonti di reddito primarie: i lavoratori che integrano le loro entrate con lavori basati su piattaforme sono quindi probabilmente esclusi dalle statistiche ufficiali.<sup>11</sup>

Anche se il lavoro basato su piattaforme non costituisce una parte molto significativa del mercato del lavoro della maggior parte degli Stati membri, è necessario tenere conto di due avvertenze: i rapidi tassi di crescita dell'economia delle piattaforme e il suo legame con tendenze più ampie del mercato del lavoro. Per quanto riguarda il primo aspetto, quasi tutti i commentatori concordano sul rapido ritmo di crescita del settore: in qualunque modo si misuri l'economia delle piattaforme, ossia tramite la gamma di attività offerte e i settori interessati, oppure attraverso il turnover o il numero di consumatori e di addetti, i tassi di crescita sono enormi. E non si tratta solo una crescita numerica: nuove piattaforme stanno prendendo piede nei diversi settori, dai trasporti all'assistenza domiciliare, dai servizi professionali al lavoro manuale.

---

<sup>9</sup> Ibid 3.

<sup>10</sup> Ibid 21. Per una diversa serie di stime, si veda la professoressa Ursula Huws della Business School della University of Hertfordshire, che nel 2017 ha presentato i risultati di un ampio studio, pubblicato congiuntamente con la Foundation for European Progressive Studies e Uni Europe, sulla prevalenza del lavoro basato su piattaforme in Austria, Germania, Italia, Paesi Bassi, Regno Unito, Svezia e Svizzera. Utilizzando una definizione ampia di lavoro basato su piattaforme (che comprende sia il lavoro puramente online che quello misto online e offline), lo studio ha rilevato che un segmento sorprendentemente esteso della popolazione di diversi paesi era impegnato nel crowdwork, "dal 9% in Germania e nel Regno Unito fino a un massimo del 22% in Italia", anche se "sotto forma di integrazione molto occasionale di altri introiti". Si veda U Huws, N Spencer, D Syrdal e K Holts, *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, The Netherlands, Switzerland and Italy* (FEPS, UNI Europa e Hertfordshire Business School, 2017) 10.

<sup>11</sup> MGI, *Independent Work* (n 5) 3. I responsabili delle regolamentazioni stanno iniziando a prendere atto di tutto ciò. Nell'aprile 2016, l'Office for National Statistics del Regno Unito ha pubblicato un dettagliato studio di fattibilità sulla misurazione della sharing economy, presentando diverse possibili opzioni e fonti di dati, nonché una vasta gamma di problematiche; resta da vedere se, a tempo debito, saranno introdotte misurazioni specifiche: Michael Hardie, *The Feasibility of Measuring the Sharing Economy* (ONS 2016), disponibile all'indirizzo [www.ons.gov.uk/economy/economicoutputandproductivity/output/articles/thefeasibilityofmeasuringthesharingeconomy/2016-04-05](http://www.ons.gov.uk/economy/economicoutputandproductivity/output/articles/thefeasibilityofmeasuringthesharingeconomy/2016-04-05)

In secondo luogo, e questa è forse la cosa più importante, è fondamentale ricordare che le sfide del mercato del lavoro evidenziate dall'aumento dell'economia delle piattaforme non sono affatto circoscritte al mondo dell'intermediazione per il lavoro digitale: sia che si tratti di intermediazione per incarichi di lavoro a breve termine o di multilateralità delle mansioni per più datori di lavoro, c'è ben poco di fondamentalmente diverso dalla più ampia tendenza verso il lavoro non di tipo standard presente in tutta l'Unione europea e non solo.<sup>12</sup> Alcune riuscite soluzioni sviluppate nel contesto dell'economia delle piattaforme costituiranno la base per affrontare una gamma molto più ampia di problematiche che i mercati del lavoro di domani si troveranno a dover affrontare. A prescindere dalle sue dimensioni, l'economia delle piattaforme rappresenta quindi un laboratorio normativo unico per lo sviluppo di nuovi modelli di rappresentanza e coinvolgimento dei lavoratori, con notevoli potenzialità per il trasferimento ad altri modelli di lavoro non standard.

### C) Condizioni di lavoro nell'economia basata su piattaforme

Nel considerare le condizioni di lavoro nell'economia basata su piattaforme, occorre notare che i posti di lavoro offerti possono esercitare molte attrattive sui lavoratori: dopo una rapida procedura di iscrizione e registrazione, le app forniranno l'accesso a lavori flessibili e la possibilità di guadagnare un reddito aggiuntivo come e quando necessario.<sup>13</sup> Gli individui sono liberi di scegliere quando lavorare e su cosa, senza la giornata lavorativa irreggimentata e il controllo opprimente da parte del management, (stereo)tipici del lavoro tradizionale. Alcuni lavoratori sembrano addirittura apprezzare lo sforzo fisico quotidiano in particolari lavori tramite piattaforme. Ecco cosa ha dichiarato un corriere intervistato dal quotidiano *The Guardian*:

“Molti di noi, semplicemente, amano girare in bici per Londra,” dichiara [il corriere in bicicletta Andrew Boxer] a proposito del suo lavoro con l'azienda di consegne Excel, lavoro che può contemplare 90-100 km al giorno in sella.”  
“Anche con un tempo schifoso, andare in bici lungo il fiume è un'esperienza entusiasmante. La maggior parte dei lavori pagati poco non è così divertente.”<sup>14</sup>

Il lavoro tramite piattaforme, infine, è talvolta anche pubblicizzato come una possibilità per sbloccare nuovi modi di attingere al tempo che altrimenti sarebbe

---

<sup>12</sup> Valerio De Stefano. “The Rise of the ‘Just-in-Time Workforce’: On-Demand Work, Crowdsourcing, and Labor Protection in the ‘Gig Economy’” (2016) 37, *Comparative Labor Law & Policy Journal* 471; ILO, *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects* (International Labour Office, Ginevra 2016).

<sup>13</sup> RSA, *Good Gigs* (n 5) 26. La discussione in questa sezione si basa su J Prassl, *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy* (OUP 2018).

<sup>14</sup> <https://www.theguardian.com/money/2016/jul/30/job-pay-workers-gig-economy>

improduttivo, ad esempio durante i quotidiani tragitti da pendolare o in attesa di una visita medica.<sup>15</sup>

Vi sono ulteriori chiari vantaggi a un livello macro-economico più ampio, in particolare in termini di aumento della partecipazione al mercato del lavoro da parte di gruppi tradizionalmente esclusi: la facile accessibilità del lavoro, in particolare indipendentemente dal clickwork puramente digitale, offre opportunità a lavoratori che potrebbero altrimenti soffrire di un'esclusione strutturale per una miriade di ragioni. Questo aspetto può fare una differenza reale e decisamente positiva: Uber, per esempio, è stata a lungo acclamata per la creazione di nuove opportunità di lavoro nelle *banlieues* francesi, le periferie di Parigi afflitte da una persistente disoccupazione strutturale.<sup>16</sup>

Allo stesso tempo, tuttavia, i detrattori hanno evidenziato una serie di aspetti più problematici del lavoro basato su piattaforme. Tre di questi elementi meritano di essere esaminati con particolare attenzione: in primo luogo, lo status giuridico dei lavoratori delle piattaforme, spesso caratterizzato da tentativi contrattuali di affermare che si tratti di imprenditori indipendenti; in secondo luogo, le basse retribuzioni che derivano dall'intensa competizione tra i diversi individui e dallo spostamento dei rischi aziendali sui lavoratori; e in terzo luogo, lo stretto controllo algoritmico esercitato da molti operatori di piattaforme.

### i) Status giuridico

La negazione a livello contrattuale dello status di dipendente o lavoratore è una caratteristica predominante di quasi tutti i contratti di lavoro nell'economia delle piattaforme: l'individuo è invitato a firmare una documentazione che pretende di stabilirne lo status di imprenditore indipendente, negando l'esistenza di qualsiasi rapporto di lavoro. L'importanza di questo punto, sia per la dimensione individuale che per quella collettiva del diritto del lavoro, non può essere sottovalutata: in cambio dei benefici economici derivanti dal controllo sulla propria forza lavoro, la regolamentazione del lavoro impone una serie di obblighi di tutela. Una versione di questo cruciale compromesso è al centro di ogni sistema europeo di diritto del lavoro: i lavoratori devono seguire gli ordini dei loro datori di lavoro e godere di un livello base di stabilità e sicurezza economica. D'altra parte, i fornitori di servizi autenticamente indipendenti non godono di tale protezione legale, ma sono liberi di scegliere i clienti, stabilire i prezzi e negoziare termini e condizioni. In sintesi, il lavoro è tutelato dal punto di vista legale; l'imprenditorialità non lo è.

Sebbene i dibattiti sull'errata classificazione dei dipendenti debbano essere evidenziati in questa fase (non ultimo in quanto possono fungere da fattori

---

<sup>15</sup> Hannah Curran, "How a Mom Found Professional Success While Staying at Home with a Newborn" (*Fiverr*, 21 febbraio 2017) <<http://blog.fiverr.com/how-a-dallas-mom-found-professional-success-while-nursing-a-newborn-baby/>>.

<sup>16</sup> Anne-Sylvaine Chassany, "Uber: A Route out of the French Banlieus", *Financial Times* (Londra, 3 marzo 2016) <<https://www.ft.com/content/bf3d0444-e129-11e5-9217-6ae3733a2cd1>>.

trainanti per una bassa retribuzione e la mancanza di sicurezza, come discusso immediatamente nel seguito), occorre anche notare che, da questo punto di vista, non vi sia nulla di nuovo o di speciale nel lavoro basato su piattaforme. Di fatto, in risposta ai tentativi dei datori di lavoro di classificare erroneamente la propria forza lavoro come imprenditori indipendenti, i sistemi giuridici di tutto il mondo hanno sviluppato, in un lungo arco di tempo, una serie di dottrine volte a garantire che la legge classifichi un rapporto in base ai dati di fatto della situazione, e non in base alle etichette che una parte potrebbe aver attribuito all'altra.

La maggior parte delle giurisdizioni europee riconosce approcci analoghi, come il "principio del primato dei fatti", riconosciuto anche nella Raccomandazione sui rapporti di lavoro dell'Organizzazione internazionale del lavoro: la classificazione dei lavoratori "dovrà essere guidata principalmente dai fatti relativi all'adempimento delle mansioni lavorative e alla remunerazione del lavoratore, indipendentemente dal modo in cui il rapporto è caratterizzato da accordi in senso contrario, contrattuali o di altro tipo, che potrebbero essere stati stipulati tra le parti".<sup>17</sup> Una discussione dettagliata della giurisprudenza recente e in rapida evoluzione sull'economia delle piattaforme esula dallo scopo del presente rapporto; basti dire che i tribunali, comprese le corti d'appello, di diverse giurisdizioni hanno riscontrato che i lavoratori delle piattaforme non devono essere considerati come appaltatori indipendenti, nonostante una chiara documentazione contrattuale in tal senso.<sup>18</sup>

## ii) Retribuzioni

Dal punto di vista delle piattaforme, l'impiego di una forza lavoro di grandi dimensioni comporta una serie di responsabilità, in particolare per i modelli imprenditoriali che richiedono molti addetti. In cambio dei vantaggi derivanti dal controllo sulla propria forza lavoro, la regolamentazione in materia sottopone i datori di lavoro a obblighi normativi: dal pagamento dei contributi di previdenza sociale, al rispetto delle leggi sul salario minimo e ai congedi per malattia, al fatto di garantire la salute e la sicurezza sul posto di lavoro e all'interazione con i rappresentanti dei lavoratori e con la contrattazione collettiva.<sup>19</sup> La

---

<sup>17</sup> Organizzazione internazionale del lavoro, Raccomandazione 198 del 2006 [9]. Per una guida dettagliata, si veda la pubblicazione dell'ILO, *Regulating the Employment Relationship in Europe: A Guide to Recommendation No 198* (Ginevra 2013), p. 33 e segg.

<sup>18</sup> Si veda, ad esempio, la controversa decisione nel caso *Aslam, Farrar v Uber*, in cui il tribunale non ha potuto "fare a meno di pensare al famoso verso pronunciato dalla regina Gertrude: la dama protesta un po' oltremodo." *Aslam and Farrar v Uber*, causa n. 2202550/2015 (Tribunale del lavoro di Londra) [87]-[89] (giudice del lavoro Snelson); disponibile all'indirizzo [www.judiciary.gov.uk/wp-content/uploads/2016/10/aslam-and-farrar-v-uber-reasons-20161028.pdf](http://www.judiciary.gov.uk/wp-content/uploads/2016/10/aslam-and-farrar-v-uber-reasons-20161028.pdf).

<sup>19</sup> Gli interrogativi sul vero costo del modello basato sull'economia delle piattaforme non finiscono qui. La classificazione in qualità di singoli appaltatori non scarica semplicemente molti costi aziendali sui singoli lavoratori: li aumenta. Daniel Hemel dell'Università di Chicago ha evidenziato il costo di questa frammentazione: la legge sul lavoro raggruppa i rischi (dalla salute e la longevità alla disabilità e produttività) riguardanti un ampio gruppo di lavoratori, il che

classificazione di appaltatore indipendente, d'altra parte, consente alle piattaforme di offrire servizi senza dover pagare il relativo costo. La responsabilità per i beni, la remunerazione, la copertura assicurativa e le tasse, nonché i rischi di fluttuazioni della domanda, sono scaricati sui singoli "microimprenditori".

L'impatto più forte di questa fondamentale redistribuzione dei costi e dei rischi d'impresa può essere riscontrato nei livelli retributivi dei lavoratori delle piattaforme, spesso segnalati come sensibilmente inferiori alle soglie minime applicabili. Nel 2017, ad esempio, Frank Field, un membro del Parlamento nel Regno Unito, ha presieduto il Comitato per il lavoro e le pensioni della Camera dei Comuni, supervisionando un'importante inchiesta sul lavoro nella gig economy. Un'analisi delle proposte finanziarie degli autisti indicava che i conducenti operanti tramite piattaforme erano "a rischio di portare a casa meno di un terzo del salario minimo nazionale", pur dovendo "rimanere per strada per lunghi periodi di tempo per guadagnarsi da vivere", e "non avevano la libertà di stabilire le proprie modalità di lavoro".<sup>20</sup>

Il problema non riguarda solo i bassi livelli retributivi. Un'indagine del Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD) del Regno Unito ha messo in guardia contro la minore capacità finanziaria complessiva dei lavoratori dell'economia delle piattaforme, quasi la metà dei quali ha affermato di potersi solo "permettere di vivere per meno di un mese o fino a due mesi senza restare indietro per quanto riguarda il pagamento delle principali bollette o spese di sostentamento in caso di perdita del reddito a causa di circostanze impreviste".<sup>21</sup> Gli psicologi mettono sempre più in guardia dalle pericolose implicazioni per la salute pubblica del lavoro a basso reddito e insicuro.<sup>22</sup>

Il controllo sui livelli retributivi è fondamentale per il modello di business on-demand: i costi per i consumatori devono essere mantenuti bassi, massimizzando nel contempo il reddito delle piattaforme. In un'occasione, l'amministratore delegato di CrowdFlower ha suggerito in un'intervista che la sua società pagava la maggior parte degli addetti non più di 2-3 dollari l'ora, e questo non è affatto un episodio isolato: una preoccupante percentuale di lavoratori dell'economia on-demand sembra essere pagata decisamente al di sotto dei livelli retributivi minimi. Il professor Panos Ipeirotis della New York University suggerisce che la retribuzione oraria media per i lavoratori su MTurk di Amazon è di 4,80 dollari (2012), mentre la professoressa Lilly Irani, in collaborazione con Six Silberman, ha calcolato un più realistico compenso di 2 dollari.<sup>23</sup>

---

rende economica la copertura assicurativa. Quando il rischio viene scaricato sui singoli lavoratori, il prezzo dell'assicurazione individuale inevitabilmente sale. Si veda Daniel Hemel, "Pooling and Unpooling in the Uber Economy" (2017), University of Chicago Legal Forum.

<sup>20</sup> F Field e A Forsey, *Sweated Labour – Uber and the 'Gig Economy'* (Londra, 9 dicembre 2016) 5.

<sup>21</sup> CIPD, *To Gig or Not To Gig* (n 6) 16.

<sup>22</sup> Anjana Ahuja, "Why 'gig health' matters", *Financial Times* (Londra, 25 maggio 2017) [www.ft.com/content/bdc90c22-408f-11e7-82b6-896b95f30f58](http://www.ft.com/content/bdc90c22-408f-11e7-82b6-896b95f30f58).

<sup>23</sup> Steven Hill, *Raw Deal* (St Martin's Press 2015) 11.

La pressione sulle retribuzioni è ancora più alta nel contesto del lavoro tramite piattaforme di natura puramente digitale, in cui la concorrenza è essenzialmente globale. Secondo un recente rapporto della Banca Mondiale, l'eterogeneità del lavoro si traduce in esperienze lavorative nettamente diverse:

“Un lavoratore online filippino part-time ha riferito guadagni di 3-4 dollari l'ora su oDesk (poi divenuta Upwork) per svolgere attività quali trascrizione, inserimento di dati e servizi amministrativi di base. Un esperto freelance online nigeriano ha invece riferito compensi di 20 dollari l'ora per lo sviluppo di software e la progettazione di siti web.”<sup>24</sup>

### iii) Meccanismi di valutazione

Un ultimo aspetto da sottolineare, per quanto riguarda la problematicità delle condizioni di lavoro, riguarda l'uso di sistemi di valutazione per esercitare uno stretto controllo sui lavoratori delle piattaforme. Per aiutare gli utenti a trovare l'abbinamento perfetto, le piattaforme classificano i fornitori di servizi per mezzo di un sistema a punti o stelle. I punteggi vengono calcolati - apparentemente - sulla base del feedback anonimo dei consumatori precedenti a seguito di ciascuna attività, con la valutazione risultante visualizzata per gli utenti futuri prima dell'inizio del prossimo ingaggio.

In realtà, tuttavia, le valutazioni dell'economia on-demand potrebbero avere scarso valore a tale riguardo. Basandosi su una serie di studi empirici, Tom Slee conclude che “i sistemi di rating della reputazione non riescono nel loro compito fondamentale di distinguere offerte di alta qualità o affidabili da offerte di bassa qualità o inaffidabili”. Gli algoritmi per il rating della reputazione, sostiene, dovrebbero invece essere visti come “un sostituto di una struttura di gestione aziendale, e per di più di tipo scadente. Un sistema di rating della reputazione è come avere un capo che arriva dall'inferno: un manager incostante, irascibile e inaffidabile che può licenziarti in qualsiasi momento, per un capriccio, senza appello”.<sup>25</sup>

Il controllo algoritmico viene esercitato in una miriade di modi, evitando spesso ordini diretti o istruzioni esplicite. Lo studio di Alex Rosenblat e Luke Stark sui meccanismi di controllo di Uber dimostra come le condizioni del lavoro tramite piattaforme possano essere facilmente “influenzate dall'implementazione, da parte dell'azienda, di un'ampia gamma di decisioni progettuali e asimmetrie informative attraverso l'applicazione per esercitare un ‘controllo morbido’ sulle routine dei lavoratori”. Anche se le istruzioni sono “progettate con cura per essere

---

<sup>24</sup> SC Kuek et al, *The Global Opportunity in Online Outsourcing* (World Bank Group 2015) 3.

<sup>25</sup> T Slee, *What's Yours Is Mine – Against the Sharing Economy* (O/R Books, New York 2015) 100-1.

indirette, presumibilmente allo scopo di evitare che risulti evidente la presenza di una politica aziendale”,<sup>26</sup> esse sono incredibilmente potenti. Come rilevato da un giudice nel corso del contenzioso statunitense, “I dati dell’applicazione di Uber possono [...] essere utilizzati per monitorare costantemente alcuni aspetti del comportamento di un autista. Questo livello di monitoraggio, in cui gli autisti sono potenzialmente osservabili in ogni momento, conferisce presumibilmente a Uber una tremenda quantità di controllo sui ‘modi e mezzi’ delle prestazioni dei suoi autisti”.<sup>27</sup>

Quando una piattaforma non specifica il lavoro da svolgere, spesso controllerà comunque il modo in cui vengono svolte le attività, sia attraverso clausole dettagliate, come l’uso delle magliette verde brillante di TaskRabbit con il logo aziendale, sia attraverso le condizioni generali di utilizzo: MTurk insiste sul fatto che gli utenti “riconoscono e accettano specificamente” una serie di condizioni, tra cui, ad esempio, “non [utilizzare] robot, script o altri metodi automatizzati per svolgere i Servizi”.<sup>28</sup>

Ancora una volta, la tecnologia è la chiave per questo rigido controllo: i clienti di Upwork possono controllare i propri lavoratori attraverso il cosiddetto “diario di lavoro”: ogni volta che un freelance svolge un lavoro retribuito su base oraria, il software della piattaforma acquisisce periodicamente schermate dello schermo del freelance, conta le battute e registra il lavoro completato per consentire ai clienti di controllare se il freelance stava effettivamente lavorando per tutto il tempo fatturato. A seguito di un recente aggiornamento del software, l’app di Uber ora accede ai sensori GPS, al girometro e ai sensori di accelerazione nell’iPhone di ciascun autista per rilevare l’accelerazione o le brusche frenate.<sup>29</sup>

Fondamentalmente, tuttavia, il controllo algoritmico spesso non si estende alla tutela dei lavoratori o alla facilitazione delle loro scelte imprenditoriali: mentre alcune piattaforme consentono ai lavoratori di valutare i clienti, i punteggi o non vengono visualizzati o incidono ben poco sulla capacità del consumatore di utilizzare il servizio.<sup>30</sup>

---

<sup>26</sup> Alex Rosenblat e Luke Stark, “Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber’s Drivers” (2016), 10 *International Journal of Communication* 3758, 3775.

<sup>27</sup> *Douglas O Connor v Uber Technologies Inc* (2015), 82 F Supp 3d 1133 (ND Cal) [1151] - [1152] (giudice distrettuale Edward M Chen).

<sup>28</sup> “How TaskRabbit Works: Insights into Business & Revenue Model”, *Juggernaut* (10 agosto 2015) <<http://nextjuggernaut.com/blog/how-task-rabbit-works-insights-into-business-revenue-model/>>; Amazon Mechanical Turk, ‘Amazon Mechanical Turk Participation Agreement’ (clausola 3(b)) <[www.mturk.com/mturk/conditionsofuse](http://www.mturk.com/mturk/conditionsofuse)>.

<sup>29</sup> Upwork, <https://www.upwork.com/i/howitworks/client/>; Andrew Beinstein e Ted Sumers, “How Uber Engineering Increases Safe Driving With Telematics”, *Uber Engineering* (29 giugno 2016) <<https://eng.uber.com/telematics/>>.

<sup>30</sup> TaskRabbit, “Frequently Asked Questions”, <https://support.taskrabbit.com/hc/en-us/articles/204409560-Can-I-leave-a-review-for-my-Client->.



## Parte II: La sfida collettiva

Le sfide per condizioni di lavoro digitale eque da parte di elementi dell'economia delle piattaforme non sono circoscritte alla dimensione individuale: cosa altrettanto importante, i modelli imprenditoriali prevalenti possono minacciare l'esercizio, da parte dei lavoratori, di diritti collettivi fondamentali, come la libertà di associazione, il diritto alla contrattazione collettiva e l'accesso a meccanismi di informazione e consultazione. Di fatto, le sfide che i lavoratori delle piattaforme si trovano a dover affrontare potrebbero essere significativamente maggiori rispetto al contesto dei luoghi di lavoro tradizionali, a causa di una serie di caratteristiche specifiche dei modelli imprenditoriali delle piattaforme. Come ha rilevato Steven Greenhouse,

“In molti modi, i lavoratori digitali on-demand devono affrontare molti più ostacoli, per quanto riguarda la possibilità di organizzarsi e farsi ascoltare, rispetto ai lavoratori dell'economia tradizionale. Isolati come molti di loro sono, i lavoratori on-demand raramente si incontrano di persona e i forum online sono un surrogato di seconda scelta per costruire fiducia e solidarietà. A volte, quando questi lavoratori comunicano online, le aziende li spiano e addirittura cacciano i potenziali agitatori dalle loro piattaforme. Inoltre, poiché i lavoratori on-demand sono spesso considerati appaltatori indipendenti, non sono tutelati dalle leggi federali sul lavoro che vietano alle società di vendicarsi nei confronti di dipendenti che si uniscono fra loro per migliorare le condizioni.”<sup>31</sup>

La seconda parte di questo rapporto si propone di esplorare queste sfide a un'efficace rappresentanza collettiva degli interessi dei lavoratori in maniera approfondita. Analizza i particolari ostacoli che il crowdwork presenta per l'espressione di una voce collettiva dei lavoratori, concentrandosi su tre elementi: primo, la resistenza delle piattaforme alla collettivizzazione, sia sotto forma di ostilità diretta, sia attraverso forme più indirette, ad esempio attraverso la fornitura di strutture di rappresentanza alternative. Una seconda sfida dai risvolti pratici deriva dalla natura dispersiva dei lavoratori delle piattaforme, sia nella città, nel caso di app locali, sia potenzialmente nell'intero pianeta, nel caso di piattaforme di clickwork: l'organizzazione di una simile forza lavoro potrebbe a prima vista apparire come un compito davvero arduo. La terza sfida deriva dalle esigenze specifiche di questa tipologia di lavoratori, che in determinate circostanze possono differire in modo significativo dalle tradizionali proposte sindacali ed essere estremamente eterogenee a seconda delle diverse piattaforme. Nell'evidenziare queste sfide, occorre sottolineare che nessuna di esse dovrebbe essere considerata come un ostacolo insormontabile. Un esame più attento, invece, fornirà indicazioni importanti verso la definizione di potenziali risposte.

---

<sup>31</sup> Steven Greenhouse, "On Demand, and Demanding Their Rights", *The American Prospect Magazine* (Washington DC, 28 giugno 2016) <<http://prospect.org/article/demand-and-demanding-their-rights>>.

## A La resistenza da parte delle piattaforme

La resistenza da parte degli operatori delle piattaforme nei confronti degli sforzi collettivi dei lavoratori varia notevolmente: si va dal rifiuto totale ad argomentazioni secondo cui la contrattazione collettiva non sarebbe appropriata per modelli di lavoro flessibile, fino all'istituzione di modalità alternative di rappresentanza volte a competere con i tradizionali rappresentanti dei lavoratori.<sup>32</sup>

Un esempio relativamente recente di rifiuto definitivo dei tentativi di collettivizzazione può essere riscontrato nel rigetto, da parte della piattaforma di consegne di cibo a domicilio Deliveroo, di una richiesta di riconoscimento sindacale nel Regno Unito. Nell'autunno del 2016, il sindacato dei lavoratori indipendenti IWGB aveva cercato di farsi riconoscere come interlocutore per i fattorini di consegne di cibo a domicilio che usano motocicli e biciclette nell'area londinese di Camden. Tramite ricorso al Central Arbitration Committee (CAC) governativo, Deliveroo ha sostenuto con successo che, per via dell'applicazione di accordi sostitutivi nelle sue pratiche operative, i rider in questione erano appaltatori indipendenti. Nonostante il riconoscimento, da parte del comitato, del fatto che "il dichiarato sostegno al riconoscimento e il mantenimento di livelli significativi di adesione indicano un probabile supporto di maggioranza all'interno dell'unità di contrattazione proposta", la richiesta di riconoscimento sindacale è quindi fallita.<sup>33</sup>

Una sfida ancor più fondamentale risiede nell'argomentazione secondo cui i tradizionali accordi di contrattazione collettiva sono inappropriati per il lavoro basato su piattaforme.<sup>34</sup> In un recente documento su condizioni di lavoro e occupazione dell'ILO, Hannah Johnston e Chris Land-Kazlauskas citano una spiegazione dettagliata di Amit Singh, intitolata *Global Lead, Future of Work Policy*, presentata in un evento live di Facebook:

---

<sup>32</sup> Le clausole di arbitrato individuale costituiscono un'altra importante fonte di preoccupazioni. In giurisdizioni come gli Stati Uniti, le piattaforme hanno in genere cercato di mettere al bando i processi con giuria e le azioni legali di gruppo (che potrebbero risultare più facili da portare avanti per i lavoratori a basso reddito), insistendo sul fatto che eventuali cause non debbano essere presentate davanti a un tribunale pubblico bensì essere dirottate verso l'arbitrato privato. Si veda, ad esempio, Katherine Stone, "Uber and arbitration: A lethal combination", *Economic Policy Institute* (24 maggio 2016) [www.epi.org/blog/uber-and-arbitration-a-lethal-combination/](http://www.epi.org/blog/uber-and-arbitration-a-lethal-combination/).

<sup>33</sup> Central Arbitration Committee: Trade Union And Labour Relations (Consolidation) Act 1992 Schedule A1 - Collective Bargaining: Recognition Decision On Whether To Accept The Application (numero causa: TUR1/985(2016), 14 novembre 2017) al paragrafo [133], disponibile all'indirizzo [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/663126/Acceptance\\_Decision.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/663126/Acceptance_Decision.pdf)

<sup>34</sup> Alison Griswold, "This is the script Uber is using to make anti-union phone calls to drivers in Seattle", *Quartz* (22 febbraio 2016) <http://qz.com/621977/this-is-the-script-uber-is-using-to-make-anti-union-phone-calls-to-drivers-in-seattle/>.

Il modello attuale con cui operiamo e il modo in cui disponiamo di questo modello flessibile significano che ci sono determinati modi in cui potete tutelarvi, e che in genere non avrete bisogno di determinati modi in cui, normalmente, vi proteggereste in altre cose. Questo è il motivo per cui essi non hanno necessità di esistere. Quindi cose come la contrattazione collettiva e altri aspetti, a causa della natura flessibile del nostro lavoro, perché potete entrare e uscire dalla piattaforma, quindi lo scopo per cui la contrattazione collettiva era originariamente strutturata non è necessariamente valido.<sup>35</sup>

Una terza risposta che si può notare è stata la creazione di strutture ispirate al sindacato, anche se al di fuori delle tradizionali entità giuridiche della contrattazione collettiva e del riconoscimento sindacale. All'inizio dell'estate 2016, ad esempio, Uber ha annunciato la creazione della "Independent Drivers Guild", una nuova organizzazione dedicata alla rappresentanza collettiva degli interessi degli autisti di fronte alla piattaforma di New York. I dettagli saranno discussi nella sezione seguente; per ora, basti dire che vi sono diversi elementi potenzialmente degni di nota, in particolare per quanto riguarda la comunicazione tra i rappresentanti degli autisti e la direzione locale.

Detto ciò, la creazione volontaria di strutture di ingaggio potrebbe presentare inoltre una serie di inconvenienti: non ultimo, perché la natura precisa dell'accordo dipenderà dal potere contrattuale relativo delle parti, che di solito penderà a favore della piattaforma on-demand. L'Independent Drivers Guild, ad esempio, non ha esplicitamente alcun potere di impegnarsi in contrattazioni collettive riguardanti le retribuzioni o altre condizioni di lavoro, né tantomeno la capacità di minacciare o di organizzare azioni sindacali per presentare qualunque tipo di richiesta. Come riportato dal New York Times a meno di un anno dalla fondazione della Guild, "il rapporto del gruppo con Uber ha anche suscitato notevoli sospetti tra leader sindacali, attivisti ed esperti".<sup>36</sup>

La prima sfida all'organizzazione collettiva dei lavoratori delle piattaforme, quindi, può essere riscontrata in vari gradi di resistenza da parte degli operatori delle piattaforme stesse. Si va dal rifiuto totale di interagire a meccanismi più subdoli, come la messa in discussione dei quadri di riferimento esistenti e l'organizzazione di meccanismi alternativi di rappresentanza dei lavoratori. In molti modi, tuttavia, non si tratta di una nuova sfida, in quanto rispecchia una resistenza analoga in altri luoghi di lavoro, e neppure di qualcosa di insormontabile.

## **B La dispersione della forza lavoro**

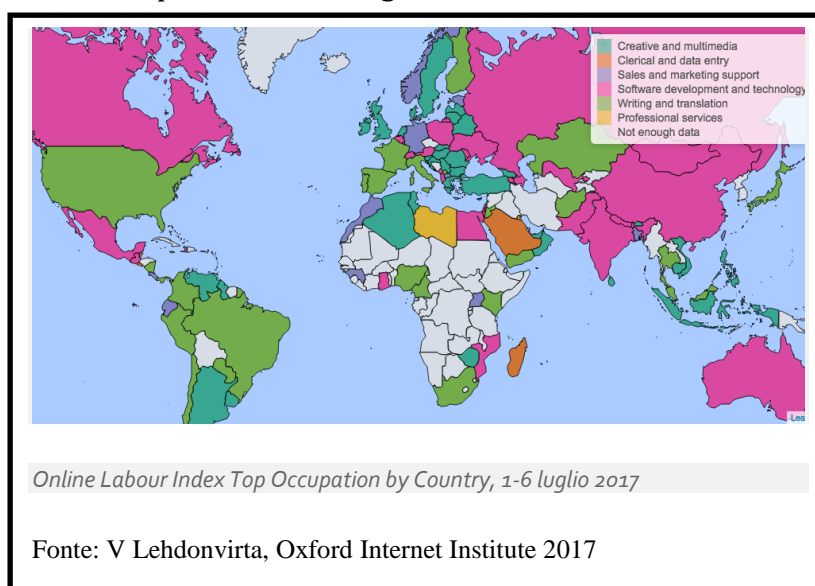
---

<sup>35</sup> Hannah Johnston e Chris Land-Kazlauskas, *Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy* (Conditions of Work and Employment Series N. 94, International Labour Office, Ginevra 2017) 23.

<sup>36</sup> <https://www.nytimes.com/2017/05/12/business/economy/uber-drivers-union.html>

La seconda grande sfida all'organizzazione di una rappresentanza collettiva nell'economia delle piattaforme è più direttamente legata al modello imprenditoriale del settore: in assenza di un posto di lavoro definito o di schemi di lavoro regolari, agli organizzatori sembra difficile trovare un modo per connettersi con i singoli individui. La maggior parte dei paesi concede agli organizzatori sindacali congedi retribuiti per la loro opera tutelando dalle rappresaglie dei datori di lavoro, in quanto datori di lavoro e legislatori riconoscono il valore di avere una voce chiara che rappresenti le preoccupazioni dei lavoratori. I lavoratori dell'economia on-demand, d'altra parte, devono cercare di organizzare i colleghi utilizzando il proprio tempo e le proprie risorse e possono essere facilmente disattivati dalla piattaforma per rappresaglia.<sup>37</sup>

Di conseguenza, gli sforzi collettivi possono presentare difficoltà logistiche e insidie legali: la frammentazione del lavoro nell'economia delle piattaforme rappresenta una seria sfida per gli organizzatori sindacali. Niente più turni regolari prima e dopo i quali gruppi di lavoratori si riunivano per esprimere le loro lamentele; niente più vicinanza geografica dei lavoratori con interessi condivisi e la sensazione di far parte di una forza lavoro unita. I singoli lavoratori sono lasciati in balia di se stessi: i lavoratori a clic sono privi di una guida nella selezione delle attività online e gli autisti delle corse condivise sono costretti a nascondersi in parcheggi aperti sempre più rari, incontrando spesso difficoltà quando cercano un posto per riposare o anche solo per andare in bagno.<sup>38</sup>



I datori di lavoro sono dispersi in modo analogo: si tratta di un modello molto comune per i lavoratori dell'economia delle piattaforme, i quali devono iscriversi contemporaneamente presso una serie di operatori diversi, sia nella stessa linea di servizi, sia per generi diversi di attività. Un autista di corse condivise potrebbe passare la sua pausa pranzo a consegnare cibo; un tuttofare in cerca di lavoro tramite TaskRabbit potrebbe trascorrere del tempo in attesa del prossimo

<sup>37</sup> Jonathan Owen, "Uber driver 'threatened' by senior manager after establishing union", *The Independent* (Londra, 3 novembre 2015).

<sup>38</sup> Sally Guyoncourt, "Why Uber drivers' loo breaks are going out the window - lite rally", *The Independent* (Londra, 10 giugno 2015).

incarico compilando questionari online su Amazon MechanicalTurk. In un dato giorno, un lavoratore delle piattaforme potrebbe quindi interagire con un certo numero di potenziali datori di lavoro, per diversi segmenti temporali.

Le sfide derivanti da una forza lavoro dispersa vengono portate ad un altro, ulteriore livello nel contesto del lavoro tramite piattaforme online, dove la forza lavoro può potenzialmente essere disseminata in continenti, lingue, fusi orari, sistemi giuridici e culture diversi.

L'Online Labour Index, creato da Vili Lehdonvirta insieme ad alcuni colleghi dell'Oxford Internet Institute, traccia lo sviluppo di accordi per il lavoro tramite piattaforme globali in continua evoluzione:

in base ai dati raccolti, il principale fornitore globale di manodopera online è l'India, tradizionale destinazione del lavoro esternalizzato, che ospita il 24% dei lavoratori presi in esame. L'India è seguita dal Bangladesh (16%) e dagli Stati Uniti (12%). I lavoratori di paesi diversi si concentrano su occupazioni differenti. La categoria di sviluppo software e tecnologia è dominata da lavoratori del subcontinente indiano, che detengono una quota di mercato pari al 55%. La categoria dei servizi professionali, che comprende attività come contabilità, servizi legali e consulenza aziendale, è guidata dai lavoratori con sede nel Regno Unito, con una quota di mercato del 22%.<sup>39</sup>

Oltre a dimostrare la vasta diffusione geografica del lavoro delle piattaforme online, l'Online Labour Index evidenzia anche una netta variazione dei modelli di attività tra diverse giurisdizioni: la misura in cui il clickwork può essere disperso dipende da un complesso insieme di fattori, dai tempi e le capacità linguistiche fino alla complessità di attività particolari.

## **C Nuove richieste da parte della forza lavoro**

La forza lavoro della piattaforma economica non è solo sparpagliata dal punto di vista geografico: è anche estremamente eterogenea in termini di potenziali esigenze nei confronti dell'organizzazione collettiva.<sup>40</sup> Gli interessi e le esigenze degli studenti che occasionalmente si immergono nell'economia delle piattaforme potrebbero differire sensibilmente da quelli di un lavoratore che cerca una fonte di sostentamento a tempo pieno, che deve pagare un mutuo e mantenere delle persone a carico: il primo sarà principalmente interessato ai benefici più rilevanti "al momento" – come la fornitura di equipaggiamenti di sicurezza quali caschi per i fattorini in bici, l'assicurazione quando si trova effettivamente sul posto di lavoro, o l'assistenza per l'acquisto e la manutenzione di veicoli e strumenti. Per il secondo gruppo, invece, i benefici a lungo termine come ferie retribuite, contributi

---

<sup>39</sup> <http://ilabour.oii.ox.ac.uk/where-are-online-workers-located-the-international-division-of-digital-gig-work/>

<sup>40</sup> <http://prospect.org/article/demand-and-demanding-their-rights>.

pensionistici e tutela del reddito in caso di malattia potrebbero svolgere un ruolo più importante. Infine, i lavoratori che svolgono attività di clickwork relativamente ben retribuite, come la progettazione, potrebbero essere in grado di pagare l'iscrizione al sindacato a tariffe normali, mentre tale costo, in particolare quando sono disponibili pochi, tangibili, benefici, può risultare proibitivo o quantomeno fungere da forte deterrente per coloro che faticano a sopravvivere nella fascia più bassa del sistema di distribuzione retributiva.<sup>41</sup>

Ancora una volta, questa eterogeneità delle richieste della forza lavoro non è necessariamente un fenomeno nuovo, così come il fatto che esistano anche molti punti in comune: ancor prima che i lavoratori possano beneficiare dei risultati della contrattazione collettiva, proposte come prodotti assicurativi o assistenza legale di gruppo, sia nel contenzioso occupazionale, sia in scenari come gli infortuni sul lavoro, potrebbero risultare molto allettanti. Inoltre, vi sono aspetti particolari del lavoro nell'ambito dell'economia delle piattaforme che sollevano questioni completamente nuove alle quali gli sforzi collettivi potrebbero fornire una risposta.

Una di queste sfide riguarda l'equità e la trasparenza dei meccanismi di rating, come già discusso nella prima parte di questo rapporto: quali sono le vie attraverso le quali i lavoratori possono mettere in discussione le valutazioni basse? Esistono modi per far sì che gli algoritmi vengano ottimizzati al fine di garantire che eventuali distorsioni sistematiche siano risolte non appena rilevate?

---

<sup>41</sup> Per una recente indagine su questo argomento, si veda E Voss e H Riede, *DIGITALISATION AND WORKERS PARTICIPATION: What trade unions, company level workers and online platform workers in Europe think* (CES, Bruxelles, 2018), Capitolo 7.

Un punto correlato deriva dalla natura spesso unilaterale dei rating: mentre i consumatori possono valutare i lavoratori, non sempre è possibile fare il

Uno dei migliori esempi di segnalazione online è il plug-in Turkopticon. Ecco come viene presentato ai lavoratori in cerca di aiuto:

**“Come funziona Turkopticon:** Turkopticon aggiunge funzionalità ad Amazon Mechanical Turk mentre consultate le HIT (acronimo di Human Intelligence Task, ossia le attività che richiedono intelligenza umana) e recensite lo status del lavoro svolto. Mentre consultate le HIT, Turkopticon colloca un pulsante accanto a ciascun richiedente ed evidenzia i richiedenti per i quali sono presenti recensioni di altri lavoratori. Le recensioni negative vi consentono di evitare i datori di lavoro disonesti, mentre quelle positive vi aiutano a trovare quelli corretti. È possibile visualizzare i rapporti negativi sui richiedenti con un semplice clic.

Mentre recensite le HIT completate, ci sono HIT per cui non siete stati pagati in modo equo? Turkopticon aggiunge un pulsante che vi consente di recensire i richiedenti dalla pagina 'Status Details'.”



Fonte: <https://turkopticon.ucsd.edu>

contrario, o anche se viene raccolta una valutazione, non sempre viene messa a disposizione dei lavoratori. Utenti senza scrupoli possono approfittare di questa asimmetria informativa, ad esempio rifiutandosi di pagare per attività già completate adducendo problemi di qualità. La raccolta e la diffusione del feedback su tali utenti è l'unico modo per affrontare questo problema: quando Lilly Irani e Six Silberman hanno capito che i lavoratori su MTurk di Amazon non disponevano di un modo semplice per fornire feedback sui clienti disonesti e con tendenza agli abusi, hanno sviluppato un apposito software da installare nei browser dei lavoratori. TurkOpticon (così viene chiamato il plug-in) consente ai lavoratori di MTurk di valutare i richiedenti in base a fattori quali l'accuratezza della descrizione dell'attività e la tempestività del pagamento, in modo da avvertire gli utenti futuri in merito a clienti inaffidabili.<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Lilly Irani e M Silberman, "Turkopticon: Interrupting Worker Invisibility in Amazon Mechanical Turk" (CHI 2013: Changing Perspectives, Paris, France Session: Smart Tools, Smart Work), disponibile all'indirizzo <https://hci.cs.uwaterloo.ca/faculty/elaw/cs889/reading/turkopticon.pdf>.

## Parte III: Esempi di possibili soluzioni

Dopo aver presentato una panoramica delle sfide che i lavoratori si trovano a dover affrontare nell'economia delle piattaforme, le parti finali di questo rapporto elencano le possibili soluzioni (Parte III) e ne esaminano brevemente le implicazioni giuridiche. In particolare, sono da indagare due approcci: in primo luogo, l'inclusione degli operatori delle piattaforme nei regimi esistenti di informazione e consultazione, nonché la contrattazione collettiva – sebbene con eventuali modifiche, se e quando opportuno, viste le specificità del lavoro tramite piattaforme evidenziate finora. In secondo luogo, l'istituzione e attivazione di regimi di certificazione indipendenti, attraverso i quali i sindacati potrebbero interagire con gli operatori delle piattaforme per garantire che le condizioni di lavoro di base siano applicate in modo coerente. Consultazione e informazione, contrattazione collettiva e regimi di certificazione non sono soluzioni indipendenti o contraddittorie fra loro, anzi: è proprio attraverso un approccio a più livelli che potrebbero essere raggiunti i risultati più promettenti: raccolta di informazioni, creazione di capacità e istituzione di un rapporto di fiducia tra sindacati e operatori delle piattaforme.<sup>43</sup>

### Il punto di partenza: ingaggi, attività e corse sono lavori

Prima di intraprendere un'analisi dettagliata delle possibili soluzioni, è necessario stabilire chiaramente il punto di partenza: nonostante si parli molto di ingaggi, attività, corse o anche HIT (Human Intelligence Task), la maggior parte della manodopera comprata e venduta nell'economia delle piattaforme è lavoro: lavoro, nell'accezione dell'opposto, in termini giuridici, dell'imprenditorialità. Lavoro che richiede l'intera gamma di diritti legali di tutela, dalle leggi sulle retribuzioni e gli orari fino alla protezione contro la discriminazione. Nonostante il successo di singole iniziative, le sfide complessive per l'organizzazione dei lavoratori evidenziate nella parte precedente rimangono significative. Una volta che il lavoro nell'economia on-demand viene correttamente classificato come occupazione, d'altra parte, i lavoratori saranno in grado di organizzarsi e di formare sindacati per contrattare direttamente con le piattaforme in merito a termini e condizioni, sostenuti, qualora necessario, dal potere di imporre contrattazioni e di minacciare azioni sindacali.

Sulla scia di questa osservazione, la stragrande maggioranza delle piattaforme sarà classificata come datori di lavoro: un approccio funzionale sviluppato da Prassl e Risak suggerisce che in tutti gli scenari, tranne pochi casi di vera imprenditorialità, il grado di controllo esercitato dagli operatori delle piattaforme li colloca esattamente nell'ambito della responsabilità che ricade sui datori di lavoro.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Questo documento è dedicato a un'analisi pratica delle possibili opzioni. Per un'analisi normativa più approfondita, si veda A Lamine e J Prassl, "Collective Autonomy for On-Demand Workers? Normative Arguments, Current Practices and Legal Ways Forward" (2018), 99 *Bulletin of Comparative Labour Relations* 269-292.

<sup>44</sup> J Prassl e M Risak, "Uber, TaskRabbit, and Co.: Platforms as Employers? Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork" (2016), 37 *Comparative Labor Law and Policy Journal* 619-651.



Infine, in termini di strategia regolamentativa, il primo e principale obiettivo dovrà essere quello di applicare l'informazione e la consultazione esistenti, come sancito nei regimi europei, e la contrattazione collettiva secondo le normative vigenti a livello nazionale. Questo non significa che non saranno necessari adattamenti e sviluppi, ma è fondamentale non cadere nella trappola dell'eccezionalità tecnologica. Mentre l'ascesa dell'economia delle piattaforme presenta una manodopera collettiva con alcune nuove sfide, il modello imprenditoriale sottostante non è per niente nuovo. Al fine di interagire positivamente, la strategia più promettente consiste quindi nell'applicazione ed esecuzione coerente dei regimi esistenti, combinate con l'adattamento incrementale delle norme sottostanti. È improbabile che una nuova legislazione riesca a tenere il passo con i cambiamenti tecnologici e potrebbe non riuscire a rispondere a potenziali conseguenze impreviste. L'intrinseca flessibilità e riflessività della contrattazione collettiva, d'altra parte, offre un'opportunità unica per garantire condizioni di lavoro eque a tutti i lavoratori nell'economia delle piattaforme.

#### **A) Incorporare il lavoro tramite piattaforme in strutture collettive**

Sulla base di queste osservazioni, la strategia principale e più promettente per assicurare l'equità del lavoro nell'economia delle piattaforme dovrà essere un'integrazione di quest'ultimo nella struttura collettiva esistente, in tutto lo spettro: dall'organizzazione dei lavoratori e il coinvolgimento negli scambi di informazione e consultazione con le piattaforme fino alla contrattazione collettiva e alla co-determinazione (secondo quanto appropriato dal punto di vista giuridico). Un esame più ravvicinato degli ostacoli identificati nella seconda parte suggerisce che molti di essi, se non tutti, possono essere – e in qualche misura sono già stati – superati, come ci auguriamo di dimostrare con i seguenti esempi. La principale sfida che ci attende è quella di costruire e sviluppare ulteriormente modi creativi di organizzazione, elaborando il contenuto sostanziale della contrattazione collettiva per includere aree di particolare interesse per i lavoratori delle piattaforme.

#### **I) Organizzazione**

L'organizzazione della forza lavoro delle piattaforme sembra essere un'impresa ardua, vista la dispersione geografica e l'eterogeneità delle motivazioni degli interessi. Tuttavia, la stessa tecnologia che consente la dispersione dei lavoratori è anche la chiave per la loro organizzazione: quasi per definizione, la forza lavoro basata su piattaforme è altamente informatizzata, competente nella comunicazione digitale e pressoché costantemente online. Di conseguenza, mentre l'organizzazione tradizionale all'interno o in prossimità del posto di lavoro o della comunità locale potrebbe non riuscire a essere significativa per i lavoratori delle piattaforme, le campagne digitali sono fondamentali. Che si tratti di forum online dedicati, di app per lavoratori a ingaggio, o anche semplicemente di software di messaggistica ampiamente disponibile per coinvolgere i lavoratori

delle piattaforme, la dispersione geografica può essere facilmente superata. Attraverso programmi software come TurkoPicon (discusso in precedenza), ad esempio, i lavoratori di tutto il mondo possono fornire informazioni su richiedenti senza scrupoli, affrontando così direttamente il problema del furto dei compensi.

Resta ancora il problema della sensibilizzazione in merito all'esistenza di un'organizzazione collettiva e delle potenziali proposte. Iniziative locali hanno già iniziato a superare alcuni di questi ostacoli, con nuovi sindacati, come l'IWGB di Londra, impegnati attivamente a combinare strategie online con azioni locali di alto profilo per attirare e organizzare i lavoratori dell'economia basata su piattaforme.<sup>45</sup> Dato che questi individui fanno grande affidamento sui loro smartphone e computer, l'organizzazione sta sempre più prendendo piede su Internet e sulle app di comunicazione. I risultati sono talvolta ragionevolmente simili alle azioni dei sindacati storici; quando gli autisti di Deliveroo volevano protestare contro i radicali cambiamenti apportati alla retribuzione garantita, ad esempio, si sono affidati a social media come Facebook e WhatsApp per radunare i loro colleghi e organizzare proteste fuori dalla sede londinese della società.<sup>46</sup>

La strategia organizzativa dell'IWGB a Londra combina questi elementi con una strategia pubblicitaria forte e orientata al consumatore: per cercare che venga pagato almeno il salario minimo londinese più i costi,<sup>47</sup> ad esempio, il sindacato ha organizzato proteste su larga scala, unendo i corrieri non solo presso il quartier generale del datore di lavoro, ma anche fuori dalla sede di una serie di clienti importanti, tra cui note società come la stazione televisiva ITV, il quotidiano Guardian, la società di servizi finanziari HSBC, la società di consulenza PWC e lo studio legale Linklaters.<sup>48</sup> Slogan come "rischiamo la morte per rispettare le vostre scadenze" e "i vostri profitti sono realizzati con le nostre perdite" hanno espresso la frustrazione di autisti e rider nei confronti delle condizioni di lavoro (forte pressione e bassa retribuzione), per cercare di giungere a un riconoscimento delle realtà lavorative non solo da parte dell'operatore, ma anche direttamente dai consumatori.

Le campagne di alto profilo dell'IWGB hanno già cominciato a dare frutti sotto molti punti di vista. A Londra, ad esempio, l'agenzia di recapito CitySprint ha abbandonato alcune delle sue tariffe più basse, mentre altre società hanno accettato aumenti salariali sostanziali.<sup>49</sup> Oltre a impegnarsi in tale contrattazione salariale informale con agenzie di recapito e altri datori di lavoro dell'economia basata su piattaforme operanti nel settore dei trasporti, il sindacato ha anche iniziato a finanziare una serie di cause legali di alto profilo contro altre piattaforme, registrando una serie di notevoli successi in diverse filiali.<sup>50</sup>

---

<sup>45</sup> Independent Workers Union of Great Britain, "How We Began", <https://iwgb.org.uk/how-we-began/>.

<sup>46</sup> <https://www.theguardian.com/business/2016/aug/15/deliveroo-workers-strike-again-over-new-pay-structure>

<sup>47</sup> *Pressure grows on tax dodging CitySprint to stop exploitation of couriers*, canale YouTube di ReelNews (12 novembre 2015), [https://www.youtube.com/watch?v=\\_pnwWwxfNX0](https://www.youtube.com/watch?v=_pnwWwxfNX0) 4:46

<sup>48</sup> ibid 7:30 e segg.

<sup>49</sup> ibi 9:30

<sup>50</sup> <https://iwgb.org.uk>

Oltre a queste strategie di organizzazione diretta, i sindacati stanno inoltre perseguendo sempre di più metodi indiretti per attirare l'attenzione, sia attraverso il finanziamento di cause legali di alto profilo e precedenti contro operatori di piattaforme, sia con un'intensa attività di lobbying a livello politico e aziendale.<sup>51</sup>

## II) Informazione e consultazione

Sulla base di questi sforzi organizzativi, i rappresentanti dei lavoratori possono quindi interagire direttamente con gli operatori delle piattaforme con l'intento di stabilire un meccanismo di consultazione e informazione. Uno dei primi esempi di organizzazione riuscita nell'economia delle piattaforme è costituito dagli sforzi dei rider in bici austriaci che lavorano per la piattaforma di consegna di cibo Foodora a Vienna. Quando la piattaforma è arrivata per la prima volta in Austria, nell'autunno del 2015, i fattorini sono stati per la maggior parte impiegati direttamente con contratti di servizio tradizionali. Di conseguenza, la forza lavoro della piattaforma si è sentita strettamente coinvolta nelle attività operative della società e ha usufruito di vantaggi come l'accesso a un garage locale che fungeva da luogo in cui prendersi cura delle biciclette degli altri e in cui incontrarsi prima e dopo il lavoro. Qualche tempo dopo, tuttavia, i lavoratori hanno cominciato a notare cambiamenti significativi: il personale fisso è stato licenziato, altri sono stati riclassificati come appaltatori indipendenti; il garage è stato chiuso e le comunicazioni hanno iniziato a interrompersi.<sup>52</sup>

È stato in risposta diretta a questi cambiamenti che i fattorini hanno iniziato a organizzarsi collettivamente, con conseguente elezione di un consiglio di fabbrica ("Betriebsrat") per (ricominciare a) interagire con il datore di lavoro. La piattaforma sembrava essere di supporto: dopo alcuni dubbi iniziali, la dirigenza locale di Foodora era felice di interagire con il consiglio di fabbrica, riconoscendo i potenziali benefici del dialogo sociale per entrambe le parti.<sup>53</sup> Un consiglio di fabbrica analogo è stato istituito per i lavoratori di Foodora a Colonia (Germania).<sup>54</sup>

---

<sup>51</sup> L'attivismo politico ha inoltre portato a una tutela legale localizzata: in Australia, una campagna concertata da Unions NSW ha portato a un accordo dettagliato con la piattaforma di gig economy Airtasker, comprensivo di livelli retributivi al di sopra del minimo e di ricorso a meccanismi indipendenti per la risoluzione delle controversie: Anna Patty, "Airtasker and unions make landmark agreement to improve pay rates and conditions", *The Sydney Morning Herald* (Sydney, 1 maggio 2017) <[www.smh.com.au/business/workplace-relations/airtasker-and-unions-make-landmark-agreement-to-improve-pay-rates-and-conditions-20170427-gvtvpo.html](http://www.smh.com.au/business/workplace-relations/airtasker-and-unions-make-landmark-agreement-to-improve-pay-rates-and-conditions-20170427-gvtvpo.html)>

<sup>52</sup> [https://www.falter.at/archiv/FALTER\\_2017041930FD6DCA17/warum-bekommt-foodora-jetzt-einen-betriebsrat-frau-siegl](https://www.falter.at/archiv/FALTER_2017041930FD6DCA17/warum-bekommt-foodora-jetzt-einen-betriebsrat-frau-siegl)

<sup>53</sup> <http://diepresse.com/home/wirtschaft/unternehmen/5199850/FoodoraZusteller-in-Oesterreich-gruenden-Betriebsrat>

<sup>54</sup> <https://www.zeit.de/arbeit/2018-02/foodora-deliveroo-kuriere-betriebsrat/komplettansicht>

Anche in assenza della collaborazione dei datori di lavoro con i quadri giuridici esistenti per l'informazione e la consultazione dei lavoratori, la rappresentanza collettiva può comunque prendere piede. A New York, ad esempio, Uber ha riconosciuto l'importanza di un'interazione diretta con i rappresentanti dei lavoratori, collaborando con sindacati consolidati nell'istituzione della già citata Drivers Guild. Il meccanismo che ne deriva, pur formalmente al di fuori dell'ambito legale della contrattazione collettiva, prevede diversi elementi che risultano immediatamente familiari, provenienti dal diritto collettivo del lavoro: ai rappresentanti degli autisti sono stati proposti incontri mensili con la direzione per sollevare e discutere i problemi dei membri, e gli individui in conflitto con la società a causa della "disattivazione" (licenziamento) possono richiedere che un membro della Guild si unisca a loro durante le udienze.<sup>55</sup> La Guild sta inoltre operando attivamente per utilizzare il potere d'acquisto combinato dei suoi membri per negoziare offerte migliori per servizi chiave come la copertura assicurativa e la tutela legale, e si impegna attivamente a esercitare pressioni sui legislatori locali per istituire una base di diritti per gli autisti.<sup>56</sup>

### III) La contrattazione collettiva nell'economia delle piattaforme

Il passo successivo lungo lo spettro del ricorso collettivo è il pieno riconoscimento delle organizzazioni sindacali, seguito dalla contrattazione collettiva su termini e condizioni chiave. A seconda delle prassi vigenti a livello locale, questo potrebbe avvenire a diversi livelli: nel Regno Unito e in Svezia, ad esempio, i sindacati hanno iniziato a ottenere il riconoscimento per fini di contrattazione collettiva da parte di singoli datori di lavoro,<sup>57</sup> mentre in Austria i sindacati mirano a contrattazioni collettive settoriali, come per i rider che effettuano le consegne in bicicletta.<sup>58</sup> Nella primavera del 2018, la piattaforma di attività danese Hilfr ha firmato il "primo contratto collettivo mai sottoscritto per l'economia delle piattaforme in Danimarca" in collaborazione con il sindacato 3F.<sup>59</sup>

---

<sup>55</sup> <https://www.nytimes.com/2016/05/11/technology/uber-agrees-to-union-deal-in-new-york.html>

<sup>56</sup> <https://drivingguild.org/idg-benefits/>

<sup>57</sup> <https://www.personneltoday.com/hr/gig-economy-union-first-recognised/>; Johnston and Land-Kazlauskas (n 35) 30, che cita Turula, T. 2017. "Questi minuscoli tuk-tuk elettrici stanno prendendo piede su Uber a Stoccolma — offrendo corse 'supereconomiche' senza emissioni." *Business Insider Nordic*, 10 maggio, edizione online, <http://nordic.businessinsider.com/these-hilarious-electric-tuk-tuks-are-now-taking-on-uber-in-stockholm---super-cheap-zero-emission-and-fair-to-drivers-2017-5>

<sup>58</sup> [http://www.vida.at/cms/S03/S03\\_20.a/1342577497037/wien/betriebsrat-fuer-fahrradzustelldienst-foodora](http://www.vida.at/cms/S03/S03_20.a/1342577497037/wien/betriebsrat-fuer-fahrradzustelldienst-foodora)

<sup>59</sup> <https://blog.hilfr.dk/en/historic-agreement-first-ever-collective-agreement-platform-economy-signed-denmark/>

Una volta che un sindacato viene formalmente riconosciuto, la sfida principale consiste nel plasmare il contenuto sostanziale di ogni contrattazione collettiva e dell'accordo finale. Mentre argomenti tradizionali come orari, retribuzioni e organizzazione delle ferie continuano a svolgere un ruolo significativo, è importante anche tenere presente le specificità del lavoro basato su piattaforme e includerle nelle trattative.

Un elenco esaustivo esula dallo scopo del presente rapporto e varierà da piattaforma a piattaforma o quantomeno da settore a settore; gli esempi riportati di seguito evidenziano alcune delle sfide più cruciali e suggeriscono come potrebbero essere affrontate nell'ambito di un accordo collettivo.

#### - Valutazioni

Tenuto conto del ruolo centrale svolto dalle valutazioni nel plasmare le esperienze quotidiane dei lavoratori tramite piattaforme, la contrattazione collettiva sull'operatività dei sistemi di rating dovrà svolgere un ruolo centrale. I potenziali aspetti includono i *fattori* in base ai quali vengono compilate le valutazioni (come il feedback dei consumatori, la conformità alle politiche e il ruolo del monitoraggio algoritmico) e il loro *peso relativo* nel determinare i punteggi complessivi e/o l'assegnazione delle attività. Le piattaforme dovranno inoltre sviluppare un sistema che permetta ai lavoratori di *mettere in discussione i rating*, ad esempio nei casi in cui un consumatore assegni una bassa valutazione come ritorsione per il rifiuto da parte del lavoratore di infrangere le regole o peggio (come prendere un passeggero in più in un taxi o svolgere un lavoro che supera di gran lunga la descrizione delle attività). A questo si collega il problema della *discriminazione algoritmica*: gli accordi collettivi dovranno includere disposizioni per il monitoraggio dell'impatto dei sistemi di valutazione adottati dalle piattaforme su diversi segmenti della forza lavoro, al fine di garantire che il ricorso ad algoritmi di rating non porti alla discriminazione di particolari gruppi. Gli accordi collettivi, infine, potrebbero anche stipulare la *portabilità dei rating*: i lavoratori dovrebbero essere liberi di esportare le valutazioni da una piattaforma per trasferirle su quella di un altro operatore onde evitare di restare legati a una determinata azienda.

#### - Periodi retributivi e relativi accordi

Oltre alla contrattazione collettiva di base sulle retribuzioni, il lavoro basato su piattaforme solleva ulteriori problemi in relazione al computo e alla regolarità dei pagamenti. In tale contesto, un accordo collettivo potrebbe svolgere un ruolo importante al fine di garantire la *trasparenza retributiva*, stabilendo, ad esempio, meccanismi concordati per la risoluzione delle controversie tra consumatori e

#### **La contrattazione collettiva: problematiche chiave nell'economia delle piattaforme**

Oltre ai tradizionali temi della contrattazione collettiva, le specificità del lavoro nell'economia delle piattaforme richiedono un accordo su argomenti quali:

- Rating
- Periodi retributivi
- Risoluzione dei conflitti
- Privacy, protezione dei dati e proprietà dei dati
- Disattivazione

lavoratori o la responsabilità per oneri accessori e attrezzature. La contrattazione collettiva potrebbe inoltre affrontare i *meccanismi di pagamento regolari* per garantire ai lavoratori un facile accesso al reddito derivante dalle piattaforme: la variabilità e l'imprevedibilità delle modalità di pagamento di determinati operatori dà spesso adito a lamentele.

#### - **Risoluzione dei conflitti**

Strettamente legata alla trasparenza retributiva è la questione della risoluzione dei conflitti tra tutte le parti coinvolte nelle transazioni dell'economia delle piattaforme. Spesso si verificano controversie, ad esempio, tra i consumatori e i lavoratori delle piattaforme: può trattarsi della messa in discussione di un particolare percorso seguito, della velocità di una consegna o della qualità di un lavoro online. Un contratto collettivo dovrà definire procedure chiare per la risoluzione (o escalation a un livello superiore) di tali conflitti, tra cui, ad esempio, le prove ammissibili nelle controversie, nonché il diritto dei lavoratori di spiegare la propria posizione e, laddove appropriato, di poter essere accompagnati a un'udienza disciplinare. Meccanismi analoghi dovranno inoltre essere adottati per le controversie tra una piattaforma e i lavoratori, soprattutto nel contesto della potenziale disattivazione (vedere più avanti).

#### - **Privacy, protezione dei dati e proprietà dei dati**

Poiché i lavoratori delle piattaforme utilizzano app e siti Web degli operatori, una quantità significativa di dati viene costantemente raccolta e compilata. Gli accordi collettivi dovranno includere norme esaurienti sulla privacy dei lavoratori e sulla protezione dei dati. Per quanto riguarda il primo punto, ad esempio, potrebbero essere stabiliti limiti chiaramente definiti sui dati che un'app può raccogliere e in quali momenti possa farlo. Per quanto riguarda la protezione dei dati, oltre al rispetto delle norme legali di base come il regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione europea (GDPR), la contrattazione collettiva dovrà anche occuparsi di argomenti come l'accesso ai dati e la protezione contro le frodi online. Un ultimo argomento riguardante questo ambito è quello della titolarità dei dati e della proprietà intellettuale: al momento, l'approccio predefinito di quasi tutte le piattaforme è che sia i contenuti sia i metadati creati attraverso l'esecuzione di un servizio nell'ambito dell'economia delle piattaforme appartengano al cliente o all'operatore della piattaforma. Nell'ambito della contrattazione collettiva, queste impostazioni predefinite dovranno essere esaminate al fine di stabilire se siano sempre appropriate o se, a seconda del modello imprenditoriale specifico in questione, vi siano modifiche che potrebbero garantire una condivisione più appropriata (o una remunerazione sostitutiva).

#### - **Disattivazione**

Un ultimo esempio di contrattazione collettiva specifica per le piattaforme riguarda la disattivazione: in particolar modo nel contesto di piattaforme

esclusivamente online con un raggio d'azione globale, i modelli tradizionali di tutela dai licenziamenti (tra cui, ad esempio, un'udienza di appello di persona e l'assistenza da parte di un collega o rappresentante sindacale) non sempre potrebbero risultare adatti. I contratti collettivi per le piattaforme dovranno pertanto includere sia criteri univoci sia una procedura facilmente accessibile per la disattivazione, come ad esempio un sistema di avvisi progressivi, una chiara spiegazione delle motivazioni e il diritto del lavoratore di intervenire in propria difesa. Un punto fondamentale è che la procedura di disattivazione dovrà includere anche la tutela esplicita nei confronti di eventuali ritorsioni, per esempio nei confronti degli organizzatori sindacali o degli informatori.

\* \* \*

Data la vasta eterogeneità del lavoro nell'economia delle piattaforme, questo elenco non può che limitarsi a offrire solo alcuni esempi di problematiche comuni alla maggior parte delle piattaforme. Industrie e settori specifici richiederanno una considerazione approfondita di questioni particolari (ad esempio nel settore dei trasporti, temi come il tempo minimo e le tariffe in base alla distanza, o le opzioni relative alle mance, sono preoccupazioni citate di frequente).<sup>60</sup> Si tratta di un vantaggio cruciale della contrattazione collettiva: le norme sostanziali possono essere modellate per soddisfare sia le esigenze dei lavoratori sia le esigenze delle attività imprenditoriali in modo flessibile e su misura. Una buona guida ai principi di base può essere reperita nella cosiddetta "Dichiarazione di Francoforte" (vedi riquadro sotto), che stabilisce una serie di principi e requisiti fondamentali per una contrattazione equa nell'ambito dell'economia delle piattaforme.

---

<sup>60</sup> Johnston e Land-Kazlauskas (n 35) 6.

La cosiddetta “Dichiarazione di Francoforte”, approvata dai sindacati in Europa e negli Stati Uniti, “invita le diverse parti interessate al ‘lavoro basato su piattaforme’ a collaborare per:

- assicurare che le attività imprenditoriali su piattaforme rispettino le leggi nazionali e le convenzioni internazionali pertinenti, anziché utilizzare la tecnologia per aggirarle;
- chiarire la situazione occupazionale dei lavoratori basati su piattaforme;
- garantire che i lavoratori basati su piattaforme che non operano veramente in regime di autonomia abbiano il diritto di organizzarsi e negoziare accordi collettivi con gli operatori delle piattaforme e/o i clienti;
- cercare di garantire che tutti i lavoratori basati su piattaforme, indipendentemente dalla situazione occupazionale, ricevano almeno quello che è il salario minimo previsto dalla loro giurisdizione (o, nelle giurisdizioni che non prevedano un salario minimo, la retribuzione specificata nel contratto collettivo pertinente) per il loro lavoro;
- assicurare che i lavoratori delle piattaforme abbiano accesso a forme di tutela sociale, come il sussidio di disoccupazione, l'assegno di invalidità, l'assicurazione sanitaria, il trattamento pensionistico e gli indennizzi in caso di malattia professionale o infortunio sul lavoro, indipendentemente dalla situazione lavorativa;
- sviluppare metodi trasparenti e affidabili per risolvere le controversie tra clienti e lavoratori e, qualora necessario, tra i lavoratori stessi, nei casi, ad esempio, di mancato pagamento da parte dei clienti o di attribuzione poco chiara dei diritti di proprietà intellettuale; e
- aumentare la trasparenza nel contesto del lavoro basato su piattaforme.”

#### IV) Co-determinazione

A seconda dei sistemi normativi nazionali, un'ultima possibilità per i sindacati è quella di impegnarsi in una piena co-determinazione delle imprese basate su piattaforma o delle relative holding. Una delle prime storie di successo a questo riguardo è Delivery Hero, una holding per una serie di servizi di consegna di cibo in Germania, tra cui Foodora. A seguito di una decisione giudiziaria della primavera del 2018, Delivery Hero (incorporata come società per azioni tedesca al momento del procedimento legale) è stata obbligata ad offrire un posto nel consiglio di amministrazione ai rappresentanti dei lavoratori:<sup>61</sup> trattandosi di una società che impiega oltre 2000 lavoratori solo in Germania, le disposizioni di co-determinazione prevedono che metà del consiglio di amministrazione rappresenti gli interessi collettivi dei lavoratori. Un approccio inizialmente ostile da parte della direzione ha lasciato il posto a un clima in cui la dirigenza punta attivamente alla co-determinazione come parte integrante della cultura aziendale di Delivery Hero. Anche dopo l'imminente cambiamento di forma giuridica (per diventare una società europea, SE) l'elemento della co-determinazione continuerà a esistere: un

<sup>61</sup> <https://ngin-food.com/artikel/delivery-hero-arbeitnehmer-aufsichtsrat-se/>



consiglio di vigilanza più piccolo, costituito da sei membri, continuerà a essere soggetto a co-determinazione.<sup>62</sup>

## **B) Coinvolgimento dei clienti e certificazione delle piattaforme**

Oltre a impegnarsi nella contrattazione collettiva con gli operatori delle piattaforme, i sindacati potrebbero inoltre mettere a punto piani per coinvolgere i consumatori dei servizi delle piattaforme nella tutela di norme fondamentali del lavoro, in particolare attraverso schemi di certificazione e riconoscimento, in modo analogo a quanto realizzato dal Movimento del commercio equo e solidale per alcuni beni di consumo. I sindacati o altri operatori indipendenti potrebbero definire una serie di norme per valutare e certificare gli operatori di piattaforme che rispettano i loro obblighi legali (o che, in un sistema a più livelli, vanno volontariamente al di là di tali obblighi). Queste informazioni potrebbero quindi essere pubblicizzate con grande evidenza sulla piattaforma stessa, comunicando ai consumatori che i servizi di tale piattaforma sono conformi alle norme pertinenti. Un esempio di rilievo a questo riguardo è costituito da IG Metall, il sindacato dei metalmeccanici tedesco, che è stato strettamente coinvolto, insieme ai sindacati di Austria e Svezia, nella creazione di FairCrowdWork Watch, un sito che consente ai lavoratori di esprimere una valutazione sulle condizioni di lavoro di diverse piattaforme, di confrontare le tariffe e di accedere a consulenza legale di base.<sup>63</sup>

In un mondo caratterizzato da una crescente concorrenza fra le piattaforme, in cui più operatori competono per offrire servizi molto simili, la scelta del consumatore potrebbe diventare un fattore chiave per un ripensamento da parte delle piattaforme. La certificazione diventerebbe quindi parte di un programma di contrattazione collettiva più ampio, che prevede il conferimento di un rating, o di uno status di certificazione elevato, agli operatori di piattaforme che si impegnano nel pieno ambito delle negoziazioni collettive. Fondamentalmente, tuttavia, un regime di certificazione potrebbe avere luogo anche solo esternamente, con esperti indipendenti che analizzano termini e condizioni contrattuali, pratiche lavorative e altri fattori rilevanti per costruire i rating delle piattaforme. Almeno nel breve periodo, infine, i processi di certificazione potrebbero anche essere combinati con altri tipi di assistenza per gli operatori dell'economia on-demand, sulla falsariga dei servizi dell'Independent Drivers' Guild discussi in precedenza.

Un altro modo per interagire direttamente con i clienti è attraverso le guide sulle best practice o persino tramite l'impegno dei clienti per garantire condizioni di lavoro digitali ottimali. Un esempio virtuoso di questa pratica è il cosiddetto impegno degli utenti accademici istituito da un gruppo di lavoratori di

---

<sup>62</sup> <https://www.magazin-mitbestimmung.de/artikel/Delivery+Hero+ab+jetzt+paritätisch@6545>

<sup>63</sup> <http://www.faircrowdwork.org/en/watch>

MechanicalTurk che operano come collettivo chiamato Dynamo.<sup>64</sup> Un grosso bacino d'utenza del lavoro tramite piattaforme online è costituito da ricercatori universitari, che creano questionari e piccoli esperimenti disponibili attraverso le piattaforme. Il finanziamento di tali ricerche è spesso subordinato all'approvazione da parte del comitato etico, visto che consigli di ricerca e università insistono su elevati standard di integrità della ricerca.<sup>65</sup>

L'idea alla base dell'impegno degli utenti accademici è quella di aiutare entrambe le parti coinvolte: per gli scienziati che si sono impegnati a rispettare i principi etici sviluppati dalla comunità, potrebbe diventare molto più facile ottenere l'approvazione dei comitati etici, mentre i lavoratori dovrebbero riscontrare miglioramenti sostenibili nelle loro condizioni di base. I requisiti specifici inclusi nell'impegno degli utenti di Dynamo comprendono la chiara identificazione del richiedente e della sua affiliazione accademica, stime temporali ragionevoli, tempestività della liquidazione dei compensi e tutela della privacy dei lavoratori. Altri motivi di preoccupazione riguardavano la chiarezza sui lavori rifiutati e il mantenimento di linee di comunicazione aperte. Per quanto riguarda il computo dei pagamenti, un forum secondario fornisce una guida dettagliata su ciò che potrebbe costituire un pagamento equo.<sup>66</sup> Per tutto il tempo, l'impegno degli utenti è chiaramente definito per quanto riguarda l'interesse sia dei consumatori che dei lavoratori: una discussione sui livelli salariali, ad esempio, include una spiegazione del perché una retribuzione troppo bassa potrebbe distorcere il campione studiato da un ricercatore in modi che potrebbero minacciare l'integrità dell'indagine più ampia. Anche se l'attuale numero di utenti e lavoratori coinvolti nel collettivo Dynamo sembra ancora relativamente limitato al momento della stesura di questo rapporto, l'idea sottostante potrebbe essere facilmente adottata dai sindacati e da altri rappresentanti dei lavoratori.

Un altro modo per organizzare tali impegni è attraverso il contatto diretto con gli operatori delle piattaforme e l'istituzione di codici di condotta che non si prestano a equivoci. Una serie di operatori di piattaforme in Germania e nel Regno Unito, ad esempio, hanno sottoscritto questo codice, che stabilisce una serie di principi per un lavoro tramite piattaforme equo: dalle attività in conformità con la legge e i chiarimenti sulle situazioni legali a un'interazione rispettosa, mansioni chiare e tempistiche ragionevoli. Il codice stabilisce inoltre una procedura per l'approvazione del lavoro completato e la possibilità di "rielaborazione" in caso di problemi di qualità, si impegna a garantire la protezione dei dati e la privacy e vieta alle piattaforme di sanzionare i lavoratori che si rifiutano di accettare determinati compiti. Da ultimo, c'è anche una sezione sui pagamenti, nella quale gli operatori delle piattaforme

si impegnano a corrispondere una retribuzione equa e appropriata o di informare di conseguenza le autorità aggiudicatrici. In genere, la retribuzione è a progetto. Il

---

<sup>64</sup> [http://wiki.wearedynamo.org/index.php/Guidelines\\_for\\_Academic\\_Requesters](http://wiki.wearedynamo.org/index.php/Guidelines_for_Academic_Requesters); si veda inoltre Johnston and Land-Kazlauskas (n 35) 14-15

<sup>65</sup> Si veda, ad esempio, [http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/fp7/89888/ethics-for-researchers\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/fp7/89888/ethics-for-researchers_en.pdf)

<sup>66</sup> [http://wiki.wearedynamo.org/index.php?title=Fair\\_payment](http://wiki.wearedynamo.org/index.php?title=Fair_payment)

calcolo viene eseguito dal fornitore di crowdsourcing in base alle informazioni in suo possesso e include fattori quali la complessità delle attività, le qualifiche necessarie, la dipendenza locale e gli standard retributivi, nonché il dispendio di tempo previsto.<sup>67</sup>

Fondamentalmente, tuttavia, l'efficacia di qualsiasi codice di condotta o di accordi su base volontaria analoghi dipenderà dai meccanismi di applicazione. A tale riguardo, il Codice di condotta per il crowdsourcing fornisce un modello interessante: l'ufficio del difensore civico per il crowdsourcing.<sup>68</sup> Se un lavoratore desidera reclamare in merito a una violazione del codice (e non è stato in grado di risolvere il problema in un'interazione diretta con l'operatore della piattaforma), può sporgere reclamo utilizzando un modulo online relativamente semplice.

L'ufficio del difensore civico si fa quindi carico del reclamo e intraprende discussioni confidenziali con la piattaforma e il lavoratore al fine di risolvere la controversia. L'ufficio stesso è composto da rappresentanti volontari sia dell'operatore della piattaforma sia dell'organizzazione sindacale, così come da crowdworker, ed è presieduto da un giudice del lavoro indipendente.<sup>69</sup>

## **PARTE IV: Le implicazioni legali**

Il dibattito sulle modifiche alla dimensione individuale del diritto del lavoro è già in corso. È in questa dimensione che potrebbe essere richiesto un cambiamento giuridico, come illustrato, ad esempio, in un rapporto degno di nota per la Friedrich-Ebert Stiftung del professor Martin Risak.<sup>70</sup> La cosa più importante, per gli scopi attuali, è che Risak stabilisce una serie di indicatori per la situazione occupazionale e propone la presunzione giuridica, fino a prova contraria, di un rapporto di lavoro subordinato nel contesto delle piattaforme, un approccio promettente per quanto riguarda i problemi di status identificati nelle sezioni precedenti. Come sottolinea anche Risak, tuttavia, tale cambiamento richiederebbe una legislazione a livello europeo.<sup>71</sup> Le soluzioni proposte in questo documento, d'altro canto, sono perfettamente in linea con le disposizioni dell'UE e le normative nazionali esistenti: la flessibilità e l'adattabilità delle negoziazioni collettive rappresentano un chiaro vantaggio in tal senso.

Detto questo, c'è un'importante questione giuridica da tenere presente nella conclusione. Si potrebbe sostenere che i tentativi riusciti di organizzare lavoratori basati su piattaforme e di impegnarsi in contrattazioni collettive per loro conto

---

<sup>67</sup> <http://crowdsourcing-code.com>

<sup>68</sup> <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/en.html>

<sup>69</sup> <http://faircrowd.work/de/2017/11/08/ombudsstelle-fuer-crowdworking-plattformen-vereinbart/>

<sup>70</sup> M Risak, *Fair Working Conditions for Platform Workers: Possible Regulatory Approaches at the EU Level* (Friedrich Ebert Stiftung, Berlino 2018).

<sup>71</sup> Ibid 13-14.

siano incompatibili con le leggi anti-trust o sulla concorrenza: i gruppi di imprenditori genuinamente indipendenti non sono in genere autorizzati ad associarsi e a usare la loro posizione di predominio per fissare prezzi e negoziare condizioni.<sup>72</sup> I dettagli specifici variano da giurisdizione a giurisdizione, ma l'essenza del problema va nuovamente ricercata nella questione dello status occupazionale, discussa nella sezione II, in precedenza: quasi tutti gli operatori di piattaforme insistono, nei loro termini e condizioni contrattuali, sul fatto di non essere fornitori di servizi con dipendenti, ma piuttosto semplici intermediari che collegano imprese indipendenti con i clienti. In base a tale analisi, i tentativi di organizzare lavoratori dell'economia on-demand al fine di negoziare collettivamente retribuzioni e altri termini e condizioni potrebbero essere visti come un comportamento che viola le leggi sulla concorrenza: le imprese veramente indipendenti non sono generalmente autorizzate a colludere fra loro quando si tratta di negoziare con fornitori e altri partner commerciali.

Nello stesso momento in cui si evidenziano questi problemi, tuttavia, è fondamentale non vederli come elementi che determinano in modo schiacciante la questione dell'autonomia collettiva. Da un punto di vista legale, persino la concorrenza o le norme antitrust possono essere meno problematiche di quanto non appaia in un primo momento. I divieti di coordinamento e formulazione dei prezzi si applicano solo alle imprese *effettivamente* indipendenti. Come sottolineato di recente dalla Corte di giustizia europea, mentre i trattati europei si applicano agli accordi tra le imprese realmente autonome e indipendenti, non

... impediscono, tuttavia, che tale disposizione di un contratto collettivo di lavoro sia considerata anche il risultato del dialogo tra direzione e forza lavoro se i prestatori di servizi, in nome e per conto dei quali il sindacato ha condotto le trattative, sono in effetti "falsi lavoratori autonomi", vale a dire, fornitori di servizi in una situazione paragonabile a quella dei dipendenti.

... la classificazione di "lavoratore autonomo" ai sensi delle normative nazionali non impedisce a tale persona di essere classificata come dipendente ai sensi del diritto dell'UE se la sua indipendenza è puramente fittizia, mascherando così un rapporto di lavoro dipendente.<sup>73</sup>

In breve, quindi, la Corte di giustizia ha sottolineato che la normativa in materia di concorrenza dell'Unione europea dovrebbe essere stanca dei tentativi di classificazione come fornitori indipendenti che, anche in caso di successo a livello nazionale, non coinvolgerebbero automaticamente la portata delle norme dell'Unione. Alcune iniziative legislative a livello locale hanno già iniziato a basarsi

---

<sup>72</sup> I tribunali, tuttavia, esamineranno la realtà della relazione sottostante al fine di stabilire se i lavoratori in questione siano veramente imprenditori indipendenti. Si veda, ad esempio, la causa dinanzi alla Corte di giustizia europea C-413/13 *FNV Kunsten Informatie en Media v Staat der Nederlanden* ECLI:EU:C:2014:2411.

<sup>73</sup> *ibid* ai parr. 31, 35

su questa linea argomentativa: dall'estate del 2017, ad esempio, l'Irish Competition (Amendment) Act 2017 ha esteso le principali clausole contrattuali collettive a lavoratori come i "falsi lavoratori autonomi" e ai "lavoratori autonomi totalmente dipendenti", oltre a stabilire chiare definizioni statutarie di tali nozioni, tra cui la falsa contrattazione indipendente.<sup>74</sup>

## Conclusione

Nel giugno 2017, il Parlamento europeo ha approvato una "Risoluzione su un'agenda europea per l'economia collaborativa". Il testo finale adottato ha sottolineato chiaramente "l'importanza fondamentale di tutelare i diritti dei lavoratori nel settore dei servizi collaborativi, primi fra tutti il diritto dei lavoratori di organizzazione e il diritto di azione e di contrattazione collettive, in linea con la legge e la prassi nazionali".<sup>75</sup>

Questo documento ha tentato di illustrare dettagliatamente in che modo sia possibile compiere passi concreti per realizzare questa visione e trasformare la visione dei diritti collettivi per i lavoratori dell'economia delle piattaforme in una realtà.<sup>76</sup> Gli esempi tratti da diversi Stati membri dimostrano chiaramente la possibilità di applicare l'intera gamma del diritto collettivo del lavoro alle forme di lavoro emergenti. Potrebbero essere necessari alcuni adattamenti, in particolare per quanto riguarda i contenuti, ma vista la flessibilità e l'adattabilità intrinseche della contrattazione collettiva, ci sono poche istituzioni di regolamentazione del mercato del lavoro più adatte a rispondere e ad accogliere nuovi sviluppi.

Adottare la tecnologia sarà un passo cruciale nell'organizzazione dei lavoratori basati su piattaforme e nella fornitura di servizi agli stessi. Nello stesso tempo in cui approvare con entusiasmo la potenziale tecnologia deve rendere il lavoro – e l'organizzazione – più produttivo, più sicuro e interessante, è importante ricordare il paradosso delle piattaforme come discusso nella prima parte di questo rapporto, evitando il miraggio dell'eccezionalità tecnologica: la tecnologia su cui si basa l'economia delle piattaforme è nuova ed entusiasmante, ma il modello imprenditoriale sottostante non lo è. Di conseguenza, c'è ampio spazio per incontrare l'economia delle piattaforme e i suoi operatori nel regno della voce collettiva.

I vantaggi della risultante collettivizzazione andranno a beneficio di tutti i soggetti coinvolti: i lavoratori saranno in grado di godere della flessibilità di nuove forme

---

<sup>74</sup> <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2017/act/12/section/2/enacted/en/html#sec2>. Si veda anche [Johnston e Land-Kazlauskas \(n 35\)](#) 25-26.

<sup>75</sup> <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P8-TA-2017-0271+0+DOC+XML+V0//EN>

<sup>76</sup> Per ulteriori idee sulla dimensione collettiva, si veda ad esempio Rebecca Smith e Sarah Leberstein, *Rights on Demand: Ensuring Workplace Standards and Worker Security in the ON-Demand Economy* (NELP 2015).

di lavoro senza il rischio di condizioni basate sullo sfruttamento e di bassi salari; gli operatori delle piattaforme saranno in grado di sfruttare le competenze e l'esperienza di una forza lavoro dedicata; e i consumatori trarranno vantaggio da un ambiente di lavoro sostenibile e da un'erogazione di servizi decisamente migliorata.

I risultati di questo rapporto non devono essere interpretati come intesi a suggerire che promuovere la voce collettiva nell'economia delle piattaforme sia un'iniziativa che non presenti sfide: al contrario, come abbiamo visto nella terza parte, esistono ostacoli sia nuovi che ben noti da tenere presente. A lungo termine, tuttavia, organizzare l'economia delle piattaforme fornirà anche ampie opportunità di innovazione e sperimentazione, i cui frutti andranno a beneficio dei lavoratori e dei sindacati a tutti i livelli, sia online che sulle piattaforme o attraverso forme più tradizionali di lavoro non standardizzato.