

## CAPITOLO I

### IL LAVORO NELLE PIATTAFORME: CARATTERI E CLASSIFICAZIONI.

SOMMARIO: 1. Diritto ed economia: due mondi non sempre comunicanti - 2. Analisi della *Sharing economy*: Stimoli economici, tecnologici e sociali - 3. Come cambia la flessibilità nel lavoro: dal telelavoro allo *smartworking* fino al lavoro su piattaforma - 4. Differenti tipologie operative del lavoro digitale su piattaforma: *Crowdworking* e lavoro a chiamata via piattaforma - 5. Tratti omogenei al lavoro nella piattaforma: tre diversi momenti. - 5.1 Accesso alla piattaforma e aggiudicazione della prestazione - 5.2 Prestazione, monitoraggio e valutazione - 5.3 Risultato e pagamento - 6. La formazione dei lavoratori *on-demand* - 7. Modelli paradigmatici: *Uber* e *AmazonMechanical Turk* - 7.1. Dai *pony express* ai *riders* di *Foodora*: un caso tutto italiano - 8. Una prospettiva sindacale (rinvio).

#### ❖ 1. Diritto ed Economia: due mondi non sempre comunicanti.

Il fenomeno globale della digitalizzazione e le trasformazioni tecnologiche degli ultimi decenni hanno determinato l'affermazione di innovativi modelli di lavoro, principalmente favoriti dall'apertura di nuovi e illimitati spazi virtuali, che rivelano sempre di più la distanza tra economia e diritto, due mondi non sempre comunicanti che viaggiano a velocità diverse.

Era solo il 2001 quando il giuslavorista Marco Biagi, nel saggio presentato al comitato scientifico di Confindustria che portò al Libro

Bianco sul mercato del lavoro, affermava che «*il mercato e l'organizzazione del lavoro si stanno evolvendo con crescente velocità, ma non altrettanto avviene per la regolazione dei rapporti di lavoro*». In altri termini il diritto, di fronte all'irrompere della tecnologia, mostra la sua incapacità nel definire e classificare fenomeni socio-economici in pieno divenire.

Il giurista deve, quindi, porsi in ascolto distinguendo e misurando la distanza tra il sistema normativo e l'ambiente sociale sempre più uniforme e globalizzato. Il mezzo digitale ha, di fatto, reso il mercato del lavoro un ambiente virtuale dai contorni sempre più indefiniti e incerti, un ambiente nel quale gli individui sono al tempo stesso utenti, lavoratori e consumatori e "*in ogni caso capi di se stessi*" <sup>1</sup>. Il neologismo *prosumer* <sup>2</sup>, nato dalla crasi tra *producer* e *consumer*, mette perfettamente in chiaro le caratteristiche dell'industria del *web*, in cui il consumatore è al tempo stesso produttore di energia, informazioni, servizi e persino oggetti. Si parla, a tal proposito di *Internet of things* <sup>3</sup>.

Sembrerebbe trattarsi dell'avvento di un nuovo paradigma economico, quello della condivisione, favorito da una sopravvenuta sensibilità di stampo etico e/o da mere esigenze di risparmio, tra cui il rispetto

---

<sup>1</sup> "*Be your own boss*" è lo slogan della più discussa piattaforma digitale che opera nel settore del trasporto, *Uber*. Le condizioni generali di contratto della piattaforma Uber sono disponibili in <https://www.uber.com/es/legal/terms/us>.

<sup>2</sup> Il termine è stato coniato dallo studioso Alvin Toffler nel libro "*The Third Wave*" (1980).

<sup>3</sup> P.Tullini, *C'è lavoro sul Web?*, Labour & Law issues, Vol.1, no. 1, 2015, p. 9.

dell'ambiente, la riduzione degli sprechi, la diminuzione dei costi di transazione e così via <sup>4</sup>.

La *sharing economy*, o economia della condivisione, introduce dunque un nuovo modello economico-giuridico in cui l'accesso prende il posto del possesso, l'uso si sostituisce alla proprietà. Invero, una delle tante esperienze principali riconducibili alla *sharing economy* ha a che fare col rifiuto della proprietà. Come emerge dalla realtà fattuale, i *millennial* non sono interessati alle proprietà fisiche, al contrario, vogliono solo avere accesso alle "cose": non scaricano musica, l'ascoltano in streaming; non comprano l'auto, preferiscono la mobilità condivisa.

Le piattaforme digitali, in questa cornice economica e tecnologica, costituiscono dunque un modello tipico, e sempre più dirompente, di organizzazione ed erogazione di attività lavorativa riferibile all'impresa contemporanea, in grado di rivoluzionare la produzione, il lavoro e il consumo, con ricadute dirette sulla condizione materiale dei produttori, dei lavoratori e dei consumatori e sui tradizionali indici di qualificazione giuridica del lavoro.

Risulta emblematico il caso della piattaforma digitale *Airbnb* che riceve una commissione pari al 15% dell'ammontare totale del prezzo corrisposto dal cliente, per consentire un immediato contatto tra chi ha la proprietà di un appartamento o di una singola stanza e chi è alla ricerca di tale sistemazione per brevi periodi <sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Voza R., *Il lavoro e le piattaforme digitali: the same old story?*, WP C.S.D.L.E. "Massimo D'Antona".IT - 336/2017, pp. 2-7.

<sup>5</sup> S.Rossi, *Sharing Economy: un vero modello di sviluppo sostenibile?*, tesi di laurea in Economia Aziendale presso la Scuola universitaria professionale della Svizzera Italiana (2016).

La piattaforma, infatti, genera il proprio valore non dall'affitto del bene, di cui non ha la proprietà - per tale intendendosi *ex art. 832 c.c.* il diritto di godere e disporre delle cose in modo pieno ed esclusivo - ma dalla capacità di poter far accedere al mercato questi due soggetti e di metterli in contatto in tempo reale. Dunque, la proprietà o il mero possesso di un bene non è più fondamentale per il raggiungimento di un obiettivo economico, essendone sufficiente, a tal fine, il suo accesso.

Inquadrare la *sharing economy* dietro un'unica etichetta comprensiva della pluralità dei fenomeni è un compito assai arduo: possiamo a tal fine utilizzare la seguente espressione come un ombrello al di sotto del quale far rientrare diverse espressioni - principalmente desunte dal linguaggio anglosassone (*on-demand economy, gig economy, 1099 economy, peer to peer economy*) - rappresentanti tutte le declinazioni possibili del nuovo modello economico che tanto accende la discussione tra i giuslavoristi di tutto il mondo.

Nel 2015, l'espressione *sharing economy*, a dimostrazione della volontà di qualificare un fenomeno che assume sempre più importanza nel panorama economico mondiale, è stata inserita nell'Oxford English Dictionary, il quale riporta la seguente definizione: «*An economic system in which assets or services are shared between private individuals, either for free or for a fee, typically by means of the internet*»<sup>6</sup>.

È ben noto quanto l'innovazione tecnologica abbia costantemente inciso sulla evoluzione del diritto del lavoro, il quale ha sempre

---

<sup>6</sup> «Un sistema economico nel quale i beni o i servizi sono condivisi tra individui privati, a titolo gratuito o a titolo oneroso, di regola tramite Internet».

costituito «un osservatorio privilegiato dei rapporti fra diritto e tecnica»<sup>7</sup>.

Dunque il diritto del lavoro, più di altre branche giuridiche, si trova coinvolto in un processo inesauribile di innovazione digitale che lo spinge a riadattarsi, ad affrontare nuove sfide definitorie e a fornire adeguate cornici normative entro cui ricondurre le multiformi espressioni in cui si articola il lavoro nella *on-demand economy*.

Quest'ultima, dunque, costituisce un fenomeno al quale si riconducono eterogenee attività economiche, tutte accomunate dall'utilizzo di piattaforme internet che consentono l'incontro, fisico o virtuale, tra un utilizzatore che richiede un bene o un servizio ed un altro capace di fornirlo "condividendo" il patrimonio di competenze, tempo e beni di cui è in possesso<sup>8</sup>. In sostanza, la piattaforma digitale si pone (*rectius*: sembrerebbe porsi) come un intermediario tra domanda e offerta, per la costituzione di rapporti di lavoro prevalentemente e, almeno *prima facie*, formalmente di natura orizzontale.

Il numero di lavoratori che prestano attività sulle piattaforme digitali è in aumento esponenziale: nella sola Londra sono circa 30.000 gli autisti che *Uber* utilizza mediante l'uso della piattaforma, qualificando tali relazioni, dal punto di vista contrattuale, quali rapporti di lavoro riconducibili all'area del lavoro autonomo. E' lecito dunque supporre che in un futuro non molto lontano l'erosione dell'area del lavoro qualificabile come subordinato secondo i criteri tradizionali, e pertanto destinatario di un sistema di protezione assicurativa e

---

<sup>7</sup> A.Supiot, *Homo juridicus. Saggio sulla funzione antropologica del Diritto*, Mondadori, Milano, 2005, cit. p. 143.

<sup>8</sup> E. Dagnino, *Uber Law: prospettive giuslavoristiche sulla sharing/on-demand economy*, Bollettino ADAPT, Giugno 2015, pp. 88 e ss.

previdenziale, incominci a costituire un problema sociale di importanza non secondaria, imponendo un aggiustamento del sistema di protezione del diritto del lavoro a partire dalla definizione del suo campo di applicazione.

## ❖ 2. **Analisi della *Sharing economy*: Stimoli economici, tecnologici e sociali.**

Procedendo ad una concisa analisi economica del fenomeno in questione, uno degli effetti più vistosi determinati dall'avvento delle tecnologie nel campo del lavoro riguarda la riduzione, se non l'azzeramento, dei costi di transazione impiegati nella ricerca della forza lavoro e derivanti spesso dalle difficoltà di interazione tra soggetti che si collocano in frangenti spaziali differenti nonché la disponibilità di risorse resa possibile dal contenimento dei costi di produzione.

La grande recessione del 2008 è stato uno dei primi segnali che ha permesso a consumatori, lavoratori ed imprenditori, di considerare nuove alternative al sistema economico capitalistico<sup>9</sup>. La piattaforma, infatti, nasce per consentire l'incontro diretto tra prestatore fruitore della prestazione: una disintermediazione che produce l'effetto immediato di un miglioramento del servizio e un abbassamento del

---

<sup>9</sup> S.Rossi, *Sharing Economy: un vero modello di sviluppo sostenibile?*, tesi di laurea in Economia Aziendale presso la Scuola universitaria professionale della Svizzera Italiana, 2016.

costo e, per questa via, un incremento del benessere sociale collettivo<sup>10</sup>.

Queste circostanze economiche, unitamente ad altri fattori, hanno creato le premesse, dal lato dell'offerta di lavoro, per la ricerca di nuove fonti di reddito al di fuori dei sistemi organizzativi tradizionali. Questa offerta si è poi imbattuta in una domanda di lavoro sempre più attenta al risparmio sui costi. Da questo nuovo incontro tra domanda e offerta è emersa la figura del micro-imprenditore "capo di se stesso", il quale, grazie all'utilizzo delle piattaforme digitali, mette a disposizione il proprio tempo, le proprie competenze e le proprie risorse materiali e umane con l'intento di colmare le lacune finanziarie, arrotondando le proprie entrate.

Citando un articolo sull'economia collaborativa pubblicato sul sito di [collaboriamo.org](http://collaboriamo.org): *«Il micro-imprenditore è creativo perché deve continuamente adattarsi e inventarsi al nuovo lavoro, è flessibile perché deve rispondere alle esigenze del mercato, è un gestore del proprio tempo perché è lui che decide come e quando fare il lavoro»<sup>11</sup>.*

L'avvento del nuovo modello economico ha così consentito ad un'ampia categoria di soggetti, che non vedono nell'attività prestata sulla piattaforma la loro forma di reddito esclusiva o principale, di

---

<sup>10</sup> Gli effetti dell'innovazione tecnologica sul mondo del lavoro sono affrontati da Pietro Ichino nella relazione presentata al convegno, promosso dall'Associazione Giuslavoristi Italiani, "Le conseguenze dell'innovazione tecnologia sul diritto del lavoro", il 15 settembre 2017 a Torino.

<sup>11</sup> M. Mainieri e L. Brambille, *Le 5 caratteristiche della economica collaborativa*, pubblicato sul sito [www.collaboriamo.org](http://www.collaboriamo.org), il 2 settembre 2014.

integrare le loro entrate svolgendo già altre attività nell'economia tradizionale.

Valga l'esempio della piattaforma più discussa nel sistema dei trasporti, *Uber*, al cui interno è possibile distinguere tre diverse categorie di soggetti: la batteria di autisti *Uber* è composta per il 38 % di lavoratori che non svolgono alcun altro impiego e che, dunque, non percepiscono altra fonte reddituale al di fuori degli introiti economici derivanti dalle corse effettuate, per il 31% di lavoratori *full-time* che collaborano anche con la piattaforma e per il 30% di lavoratori *part-time* attivi anche su *Uber* <sup>12</sup>.

Si tratta di risultati che mettono sempre più in crisi la retorica, di cui le piattaforme si fanno stenui difensori, secondo la quale il lavoro svolto nella *on-demand economy* sarebbe reso dagli iscritti al solo scopo di procurarsi un'entrata aggiuntiva, fermo restando il fatto che la qualificazione giuridica - in sede giudiziale - del lavoro prestato nella piattaforma non è subordinata alle motivazioni, giuridicamente irrilevanti, che spingono i lavoratori ad accettare le prestazioni richieste.

In riferimento al numero di ore prestate sulla piattaforma è interessante segnalare, con largo anticipo rispetto alle questioni giuridiche che affronteremo nel proseguio della trattazione, come in uno dei primi casi giurisprudenziali, in cui si è affrontato il tema dello *status* giuridico dei lavoratori su piattaforma, un giudice Californiano,

---

<sup>12</sup> I dati sono stati elaborati da J. Hall, A. Krueger, in "*An Analysis of the Labor Market for Uber's Driver-Partners in the United States*", WP C.S.D.L.E. "Massimo D'Antona, n. 587.

nella nota sentenza *Cotter vs. Lyft*<sup>13</sup>, dopo avere manifestato incertezza sulla reale identità dei rapporti contrattuali instaurati con la compagnia di trasporto, abbia suggerito di subordinare la qualificazione giuridica di tali soggetti al numero di ore prestate sulla piattaforma: «*forse gli autisti di Lyft che lavorano più di un certo numero di ore dovrebbero essere dipendenti mentre gli altri dovrebbero essere lavoratori autonomi*».

Per quanto riguarda invece i *part-timers* volontari, la possibilità di prestare solo occasionalmente l'attività sulla piattaforma, in vista di un incremento reddituale, offre prospettive importanti per ciò che concerne la conciliazione tra vita privata e lavoro.

In questa prospettiva statistica, risulta chiaro come il diverso affidamento economico influisca sulle differenti esigenze di tutela dei lavoratori, condizionando la possibilità di certezza economica e la disponibilità "virtuale", in termini di orario lavorativo, sulla piattaforma. Dunque, i soggetti maggiormente coinvolti dagli effetti del nuovo modello economico sono i cd. *low wage workers*<sup>14</sup>, ossia coloro la cui disponibilità lavorativa è pienamente assorbita dall'attività prestata sulla piattaforma<sup>15</sup>.

In definitiva, la disintermediazione consentita dalle piattaforme digitali reca un beneficio netto per l'utente destinatario della prestazione e/o del servizio, poichè gli garantisce un'informazione

---

<sup>13</sup> *Cotter Vs. Lyft*, Northern District of California, Caso no. 13-cv-04065-VC, 11.03.2015.

<sup>14</sup> L'espressione è utilizzata da Emanuele Dagnino nel saggio "*Il lavoro nella on-demand economy: esigenze di tutela e prospettive regolatorie*", *Labour & Law Issues*, vol. 1, no. 2, 2015, cit. p. 90.

<sup>15</sup> E. Dagnino, *ibidem*.

precisa sulla qualità del servizio e, per questa via, abbassandone il costo di transazione. Al contrario, l'effetto della disintermediazione per il lavoratore ha due facce. Essa lo libera dalla necessità di inserirsi in un'organizzazione imprenditoriale capace di organizzare e valorizzare la sua attività; ma, lungi dal liberarlo, lo assoggetta ancor più di prima al confronto con gli altri lavoratori che svolgono la stessa attività, alla conoscibilità della qualità del lavoro svolto fino a quel momento, quindi ad una sua valutazione potenzialmente sempre più analitica e penetrante da parte dei potenziali utilizzatori. Da un punto di vista tecnico, l'utilizzo di flussi informativi in costante aggiornamento (cd. *big data*) per la gestione di relazioni economiche crea l'abbattimento delle asimmetrie informative, ma, al contempo, la divergenza degli interessi in gioco, il disequilibrio dei rapporti tra capitale e lavoro e, non ultima, la proprietà privata degli algoritmi che archiviano ed elaborano le informazioni - relative ad ogni aspetto della prestazione e del prestatore - «aprono la strada ad uno squilibrio accentuato dei rapporti di forza a sfavore del lavoro»<sup>16</sup>, con delle ricadute sulle condizioni di precarietà dei lavoratori e sulle capacità della piattaforma di controllare ed organizzare la prestazione.

La disintermediazione mediante piattaforma digitale lo premia, pertanto, per i suoi meriti, ma lo incatena ai suoi difetti rendendoli facilmente conoscibili e facendogliene pagare per intero il costo in modo quasi immediato. Il sistema di reputazione, di cui si discuterà ampiamente in seguito, rischia di generare una nuova forma di

---

<sup>16</sup> D.Guarascio, "*Mansioni, competenze e rapporti di produzione nell'economia delle piattaforme*", *Riv. giur. lav.*, cit. p. 43, vol. 2 /2017.

«schiavitù digitale»<sup>17</sup> che situa i lavoratori in uno stato permanente di prova.

Procedendo nell'analisi dei fattori di stimolo allo sviluppo del modello economico della *sharing economy*, in aggiunta ai fattori tecnologici ed economici che, come appena visto, hanno creato un terreno fertile per la nascita di modelli economici collaborativi, sussistono anche stimoli di carattere sociale e ambientale. La Commissione Europea<sup>18</sup>, nel 2016, fa notare come l'incremento della densità della popolazione abbia generato l'aumento della massa critica in termini domanda di beni e servizi e in termini risorse offerte.

Un successivo stimolo è legato all'accrescimento dell'attenzione degli individui rispetto alle questioni etiche ed ambientali.

Da notare, tuttavia, come non tutte le piattaforme collaborative perseguano finalità etiche e/o sociali così elevate: il sistema della *sharing economy* è sì un nuovo modello, che si afferma (almeno *prima facie*) in netto contrasto con i tipici modelli capitalistici, ma è pur sempre un modello economico, funzionale al perseguimento di profitti.

La *sharing economy* è dunque un fenomeno complesso che include pratiche *no-profit* rivolte verso la realizzazione di un benessere collettivo e pratiche *for-profit* il cui obiettivo è l'estrazione di valore economico dalle attività rese dai soggetti operanti nelle piattaforme.

---

<sup>17</sup> L'espressione è stata utilizzata per la prima volta da M. Rosenblum, *The digital slave - That Would Be You*, HUFFINGTON.POST, 5 Giugno 2013.

<sup>18</sup> Comunicazione della Commissione Europea al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni "Le piattaforme online e il mercato unico digitale. Opportunità e sfide per l'Europa", Bruxelles 25.05.2016

Analizzare la posizione del lavoratore nel contesto di questo innovativo modello economico pone alcune questioni principali: da un lato, quella di stabilire quando un soggetto operante nella piattaforma digitale sia da considerarsi lavoratore e, se sì, entro quale quadro normativo, tradizionale o nuovo, collocarlo; comprendere quanto la piattaforma, nel suo concreto dispiegarsi, sia mera intermediaria dell'incontro tra utilizzatore e lavoratore, ovvero funga da fornitrice diretta del servizio. Dall'altro lato, quella di individuare le caratteristiche e le modalità operative della piattaforma nelle sue variabili espressioni. Mentre rinviando al secondo capitolo la trattazione delle prime due questioni di natura prevalentemente giuridica, procediamo sin da subito all'esposizione dei principali elementi che hanno segnato il successo e, al contempo, il fallimento - sul piano del diritto lavoro - del mondo delle piattaforme.

**❖ 3. Come cambia la flessibilità nel lavoro: dal telelavoro allo *smartworking* fino al lavoro su piattaforma.**

Il concetto di flessibilità, nell'ambito della sociologia dell'organizzazione, assume numerosi e controversi significati, che vanno dalla flessibilità sistemico-produttiva (diversità dei prodotti), alla flessibilità funzionale (uso polivalente delle risorse umane) fino alla flessibilità numerica (libertà di assumere e licenziare)<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> G.Bonazzi., *Il tubo di cristallo. Modello giapponese e fabbrica integrata alla Fiat Auto*, Bologna, 1993.

In un significato più circoscritto e funzionale al diritto del lavoro la flessibilità indica una avversione alle rigidità, determinate dallo spazio, dal tempo e dalle tradizionali gerarchie organizzative <sup>20</sup>.

Per molto tempo il legislatore nazionale ha perseguito l'obiettivo di tutelare l'interesse del lavoratore alla stabilità e all'occupazione: la cd. *legislazione antifraudolenta* ha avuto proprio il compito di limitare l'autonomia negoziale privata nella formazione e nell'esecuzione dei contratti di lavoro.

Quest'atteggiamento di sfavore mostrato dal legislatore nei confronti delle forme contrattuali flessibili muta sensibilmente in virtù delle esigenze di flessibilità avanzate dalla classe imprenditoriale, duramente attaccata dalla competizione internazionale <sup>21</sup>.

La flessibilità ha trovato un importante alleato nella tecnologia, la quale gioca un ruolo dominante, oltre a rappresentare la comune base ai differenti processi di digitalizzazione della manifattura (*Industria 4.0*) e di sviluppo delle piattaforme: da tempo, infatti, lo sviluppo dei dispositivi informatici viene enfatizzato come strumento per realizzare maggiore flessibilità nella determinazione del tempo e del luogo in cui eseguire la prestazione lavorativa. Negli ultimi decenni il telelavoro e i suoi sucedanei hanno lasciato intravedere una nuova possibilità di scelta per molte attività lavorative: non solo quando e come lavorare ma anche "dove" farlo. Se non la fine della fabbrica, intesa qui come luogo della manifattura, sembra avvicinarsi la fine di quel modello di

---

<sup>20</sup> R. Flammia., voce *Telelavoro*, in *Enc. Giur.*,1996.

<sup>21</sup> E. Ghera, A.Garilli, D. Garofalo, *Diritto del lavoro*, Giappichelli Editore-Torino, 2013.

luogo di lavoro concentrato in uno spazio ben delimitato che ha caratterizzato l'ultimo secolo di lavoro sia pubblico che privato.

Sia il telelavoro che le altre varianti di lavoro da remoto, come lo *smartworking*, tendono al raggiungimento di un maggior grado di agilità nelle relazioni di lavoro, ma sbaglia chi assimila interamente il lavoro agile ai nuovi modelli organizzativi che si sviluppano sul *web*, e in particolare nel mondo delle piattaforme digitali. Esse, di fatto, non possono ritenersi semplicemente una forma più evoluta di telelavoro.

Lo *smartworking* (diventato lavoro agile nell'articolato normativo nostrano), è stato oggetto di un recente disegno di legge, approvato il 10 Maggio 2017, il Collegato Lavoro dedicato al lavoro autonomo e al lavoro agile, al fine di «*incrementare la competitività e agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro*».

L'articolo 18 della seguente legge definisce il lavoro agile quale «modalità flessibile di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato» stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli ed obiettivi. Come si legge dal medesimo articolo «*la prestazione lavorativa viene eseguita, in parte all'interno dei locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva*» con il possibile ausilio di dispositivi informatici per lo svolgimento dell'attività lavorativa <sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> L. 22 Maggio 2017, n.81 "Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato", artt. 18 e ss.

L'articolo 19 definisce invece i contenuti essenziali dell'accordo individuale, stipulato per iscritto, relativo alla modalità di lavoro agile, ovvero: la disciplina dell'esecuzione della prestazione lavorativa svolta all'esterno dei locali aziendali anche con riguardo a come è esercitato il potere direttivo del datore di lavoro e agli strumenti utilizzati dal lavoratore; la durata dell'accordo; il preavviso in caso di recesso; infine, i tempi di riposo del lavoratore e le misure tecniche e organizzative per assicurare la disconnessione<sup>23</sup> del lavoratore dalle strumentazioni tecnologiche di lavoro.

Alla luce di quanto sopra esposto, le differenze tra lavoratore agile e lavoratore su piattaforma appaiono nette: il lavoro agile continua ad essere inquadrato nella disciplina del lavoro subordinato, in quanto mera modalità esecutiva della prestazione e non nuovo tipo contrattuale. Esso è pertanto destinatario di una minuta disciplina volta ad individuare il contenuto dell'accordo e i rispettivi poteri contrattuali.

Di converso, nell'ambito del lavoro digitalizzato su piattaforma l'inquadramento giuridico dei lavoratori è tutt'altro che agevole e pacifico come mostreremo in seguito. Inoltre, manca una disciplina legislativa che assicuri un adeguato temperamento dei poteri

---

<sup>23</sup> Il diritto alla disconnessione, *ex art.* 19 L. 81/2017, è strumento che preserva il lavoratore dal pregiudizio all'integrità psico-fisica derivante dalla commistione tra tempo di vita e tempo di lavoro ed assume la veste giuridica di libertà di scelta del lavoratore agile. Tale garanzia è una misura di sicurezza al pari di tutte le misure *ex art.* 2087 c.c. e d.lgs. 81/2008. Benché sia incerta la qualificazione giuridica dei lavoratori operanti nella piattaforma, si può provare ad estendere loro questo meccanismo di tutela guardando alla disconnessione nella prospettiva della tutela psico-fisica di chi presta la sua attività mediante dispositivi informatici. Per ulteriori approfondimenti sul tema v. R.Casillo "*Sui rischi specifici e sul rischio di pensione del lavoratore digitale*", in *Riv. giur. lav.*, n. 2/2017.

contrattuali e una fissazione delle garanzie minime del diritto del lavoro. Ma v'è di più: i lavoratori che operano nel mondo delle piattaforme trovano intorno a loro un contesto generalmente opaco, governato da processi non apparentemente riconducibili ad alcuno, se non esclusivamente all'algoritmo matematico <sup>24</sup>.

**❖ 4. Differenti tipologie operative del lavoro digitale su piattaforma: *Crowdworking* e lavoro a chiamata via piattaforma.**

Siamo di fronte ad un fenomeno non certamente unitario: occorre senz'altro distinguere tra le attività svolte attraverso le piattaforme e quelle effettuate nelle (o sulle) piattaforme. Il lavoro che nasce e si sviluppa in questi contesti può, dunque, essere scomposto in due sottocategorie. Da un lato, il "lavoro a chiamata via piattaforma" (nel gergo digitale, *Work on-demand via app*), in cui la prestazione consiste nella realizzazione di "lavoretti" tradizionali, presenti anche nel mondo non virtuale, come il trasporto (v. *Uber o Lyft*), la consegna di beni (v. *Foodora, Deliveroo*) o altri lavori domestici (v. *TaskRabbit*), richiesti direttamente dai clienti, a portata di *click*.

In questi casi le piattaforme, secondo modelli a propria volta distinti, operano formalmente come agevolatrici dell'incontro tra domanda e offerta e facilitatrici dell'erogazione dei servizi.

---

<sup>24</sup> A. Lassandari, *Problemi di rappresentanza e tutela collettiva dei lavoratori che utilizzano le tecnologie digitali*, in *Riv. giur. lav.*, n. 2/2017.

Il discorso sembra farsi più complicato nel secondo modello operativo di piattaforma digitale, ovverosia il *crowdworking*, in cui il lavoratore della rete è selezionato, in ragione di certe caratteristiche (principalmente in ragione di un giudizio formulato sulla base delle recensioni dei clienti) per lo svolgimento di attività da remoto - interamente eseguite all'interno della piattaforma - che la piattaforma stessa provvede a scomporre in compiti (cd. *tasks*), prevalentemente semplici e ripetitivi, ma anche più complessi: sbobinature, creazione di loghi, sviluppo di software o siti internet;

In altri termini, nell'ambito del *crowdworking*, la distribuzione del lavoro avviene su piattaforme *online* che consentono ai clienti di affidare l'esecuzione di qualsiasi compito, eseguibile da remoto, ad una "folla" (traduzione del termine inglese *crowd*) di lavoratori potenzialmente connessi da ogni parte del mondo. Nell'ambito del lavoro a chiamata via piattaforma, invece, l'attività lavorativa, non anche la messa in contatto degli attori, viene resa nel mondo materiale.

Da come si evince, le differenze tra le due diverse forme di lavoro digitalizzato sono notevoli, poiché solo nel primo caso la prestazione si svolge interamente online <sup>25</sup>.

Quelle sopra indicate sono le principali classificazioni del lavoro nelle piattaforme digitali. Benché risulti del tutto probabile che al loro interno emergano situazioni, a loro volta, notevolmente variegate, si tratta tuttavia di distinzioni necessarie per impostare il successivo

---

<sup>25</sup> V.De Stefano, *Lavoro "su piattaforma" e lavoro non standard in prospettiva internazionale e comparata*, in *Riv. giur. lav.*, no. 2/2017, pp. 241- 243.

ragionamento sulla loro regolamentazione giuridica. Invero, secondo Annamaria Donini dell'Università di Bologna, nell'ottica del diritto del lavoro, «più che il luogo, reale o virtuale, di realizzazione del lavoro, le differenze tra i diversi modelli potrebbero semmai concernere la trama dei rapporti tra i soggetti, nell'alternativa tra relazioni paritarie e collaborative, più vicine allo spirito della *sharing economy*, oppure accentrate attorno all'infrastruttura digitale».

La minaccia che si insinua nella seconda tipologia di lavoro digitalizzato, il *crowdworking*, è che il lavoro non venga nemmeno riconosciuto come tale. Di fatto, rispetto al lavoro mediato dalle piattaforme, quello svolto interamente online scompare alla vista e la sua remunerabilità finisce spesso per essere subordinata alla logica soddisfattiva del cliente-consumatore. E ancora, le operazioni che si sviluppano interamente online generano il rischio della scomparsa del carattere umano del lavoro: nella maggior parte dei casi la prestazione viene eseguita in assenza di un contatto umano tra cliente e lavoratore, contribuendo alla nascita di una categoria di lavoratori "invisibili"<sup>26</sup>.

I protagonisti, talora nel ruolo di antagonisti del diritto del lavoro, di questa nuova realtà del lavoro digitalizzato sono già noti alle aule giudiziarie: *AmazonMechanical Turk*, *CrowdFlower*, *Instacart*, nell'ambito dei servizi di *crowdworking*; *Uber*, *Lyft*, *Taskrabbit*, invece, nei servizi di lavoro a chiamata via *app*. Nonostante la variabilità degli schemi offerti dal *web*, tale da richiedere un'analisi caso per caso, le due diverse forme di lavoro condividono molte caratteristiche. Innanzitutto, entrambe utilizzano strumenti digitali e

---

<sup>26</sup> V. De Stefano., *Lavoro "su piattaforma" e lavoro non standard in prospettiva internazionale e comparata*, in *Riv. giur. lav.*, no. 2/2017, cit. p. 243.

fanno uso di internet per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro ad una velocità estremamente elevata, riducendo i costi di transazione.

Inoltre, cosa ancora più importante, minimo comune denominatore di entrambi i fenomeni è l'iper-frammentazione di quella che, nella classica organizzazione del lavoro, si sarebbe definita mansione: il lavoro è, infatti, frazionato in cicli, fasi, obiettivi assegnati ad individui diversi e unificato solo in una fase successiva, grazie a sistemi di assemblaggio che si avvalgono di algoritmi <sup>27</sup>. La frammentazione delle mansioni richieste ai soggetti che operano nella piattaforma rischia di accrescere i livelli di sfruttamento, di rendere difficilmente conciliabili tempi di vita e di lavoro e, infine, di accrescere il grado di alienazione e solitudine vissuto dal *crowdworker* a causa della scarsa consapevolezza della finalità delle proprie azioni <sup>28</sup>

La rete cessa di essere un mero strumento di lavoro in grado di consentire alle imprese di affidare determinati compiti o progetti all'esterno (in *outsourcing*) a lavoratori autonomi chiamati ad intervenire da remoto, ma crea un sistema di rapporti giuridicamente ed economicamente rilevanti che non trovano riscontro nelle forme di lavoro *offline*. Si confida, dunque, nella maggiore qualità complessiva degli apporti provenienti da un "*bacino inesauribile di manodopera*"<sup>29</sup>, la folla degli utenti.

---

<sup>27</sup> A. Aloisi, *Il lavoro "a chiamata" e le piattaforme online della collaborative economy: nozioni e tipi legali in cerca di tutele*, Labor & Law Issues, Vol.2, no. 2, 2016, pp. 22 e ss.

<sup>28</sup> D. Guarascio, *"Mansioni, competenze e rapporti di produzione nell'economia delle piattaforme"*, in Riv. giur. lav., vol. 2 /2017, pp. 44-45.

<sup>29</sup> A. Donini, *Il lavoro digitale su piattaforma*, in Labour & Law Issues, Vol.1.no.1, 2015, cit. p. 54.

Ad avviso di una grande maggioranza della dottrina giuslavorista nazionale ed internazionale, i nuovi modelli di lavoro sopra esposti - in particolar modo il *crowdworking* - per quanto si tratta di contesti produttivi facenti capo ad epoche diverse - siano delle riproposizioni del modello Taylorista-fordista in ragione della scomposizione dei compiti in minuziose operazioni, nelle quali l'intervento umano è pressoché nullo, e ricomposizione delle singole prestazioni ad opera dell'organizzazione digitale del lavoro <sup>30</sup>.

Dalle valutazioni fin qui esposte, emerge un quadro di pratiche aziendali poco omogeneo: sarà, dunque, più utile affrontare, d'ora in avanti, lo sviluppo del lavoro sul *web* in un contesto più ampio, comprendente la diffusione di svariate modalità di lavoro non standard.

#### **❖ 5. Tratti omogenei al lavoro nella piattaforma: tre diversi momenti.**

Come già detto, nonostante la peculiare variabilità della realtà fattuale del mondo delle piattaforme digitali, risulta di cruciale importanza - ai fini della nostra trattazione - esaminare in un'ottica unitaria il fenomeno in questione partendo dagli elementi comuni a tutti i modelli di lavoro svolti attraverso o sulla piattaforma medesima.

---

<sup>30</sup> P.Loi , *Il lavoro nella gig economy nella prospettiva del rischio*, in *Riv. giur. lav.*, n.2/2017, pp. 261-262.

Si possono, così, individuare tre diverse fasi necessarie a rendere operativi, salvo differenziazioni ulteriori di carattere prevalentemente descrittivo, i nuovi processi riconducibili alla piattaforma di lavoro:

- a) Accesso e aggiudicazione;
- b) Prestazione, monitoraggio e valutazione;
- c) Risultato e pagamento.

### ***5.1 Accesso alla piattaforma e aggiudicazione della prestazione.***

Si potrebbe illusoriamente ritenere che uno strumento così apparentemente neutrale come lo *smartphone* non sia in grado di incidere sulle nostre relazioni sociali. Invero, oggi, questo dispositivo oltre ad aver profondamente influenzato gli approcci relazioni di ciascuno di noi, rappresenta la "scatola nera" della nostra vita: esso può archiviare dati di insignificante rilevanza o contenere informazioni che attengono alla nostra identità di uomini, consumatori e, persino, lavoratori.

Per entrare a far parte della schiera dei lavoratori a chiamata è, a tal fine, sufficiente possedere un dispositivo cellulare che sia dotato di una connessione dati sufficientemente veloce, che consenta agli algoritmi della piattaforma di realizzare il contatto immediato tra i prestatori e i richiedenti.

Il secondo passaggio necessario richiesto al lavoratore è la registrazione al sito di una delle tante piattaforme mediante la comunicazione dei propri dati anagrafici e contabili e l'accettazione di

un "contratto-tipo"<sup>31</sup>, riconducibile per analogia alla categoria civilistica del contratto concluso mediante sottoscrizione di moduli o formulari (*ex art. 1342 c.c.*)<sup>32</sup> o comunque concluso con l'accettazione di condizioni generali di contratto (*art. 1341 c.c.*)<sup>33</sup>.

Nell'epoca della contrattazione di massa e del mercato globale la regola non è più quella della negoziazione o trattativa, per cui lo scambio di proposta ed accettazione si accompagna a modifiche e controproposte, bensì quella della sottoposizione al destinatario del regolamento contrattuale di uno schema predefinito affinché egli vi aderisca o meno «*take it or leave*»<sup>34</sup> In altri termini, prendere o lasciare.

---

<sup>31</sup> Aloisi A., *Il lavoro "a chiamata" e le piattaforme online della collaborative economy: nozioni e tipi legali in cerca di tutele*, in *Labor & Law Issues*, Vol.2, no. 2, 2016, pp. 25 e ss.

<sup>32</sup> Art. 1342 c.c. "Contratto concluso mediante moduli o formulari": *"Nei contratti conclusi mediante la sottoscrizione di moduli o formulari, predisposti per disciplinare in maniera uniforme determinati rapporti contrattuali, le clausole aggiunte al modulo o al formulario prevalgono su quelle del modulo o del formulario qualora siano incompatibili con esse anche se queste ultime non sono state cancellate. Si osserva inoltre la disposizione del secondo comma dell'articolo precedente"*.

<sup>33</sup> Art. 1341 c.c. "Condizioni generali di contratto": *"Le condizioni generali di contratto [1342, 1679, 2211] predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria conoscenza [1176, 1370]. In ogni caso non hanno effetto, se non sono specificatamente approvate per iscritto, le condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte, limitazioni di responsabilità [1229], facoltà di recedere dal contratto [1373] o di sospenderne l'esecuzione [1461] ovvero sanciscono a carico dell'altro contraente decadenze [2965], limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni [1472], restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi [1379, 1566, 2596], tacita proroga o rinnovazione del contratto [1597, 1899], clausole compromissorie [808 c.p.c.] o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria [1370; 6, 28, 29, 30, 413 c.p.c.]"*.

<sup>34</sup> R. Alessi, *La disciplina generale del contratto*, Giappichelli Editore, Torino, 2015, pp. 184 e ss.

Tale meccanismo di costituzione del rapporto di lavoro - ammesso che si possa parlare della relazione tra utente e piattaforma in questi termini - consente di effettuare un parallelismo tra il mondo delle piattaforme digitali di lavoro e le prassi commerciali tra operatori del mercato e destinatari di beni e/o servizi per uso personale, quelli che oggi la legislazione europea ha qualificato, rispettivamente, come professionisti e consumatori. Infatti, anche lo schema predisposto dalle piattaforme contiene clausole contrattuali unilateralmente predisposte, senza alcuna possibilità di (ri)negoziabile bilaterale con ovvie ricadute sull'autonomia contrattuale delle parti (*ex art. 1322 c.c.*) e conseguente abbandono del criterio generale che orienta la scelta dei collaboratori dell'impresa, ossia *l'intuitus personae*<sup>35</sup>, con l'ulteriore rischio di avvicinare le relazioni di lavoro alle dinamiche del mercato elettronico dei beni e dei servizi (cd. *e-commerce*).

Il pericolo è che i compiti o i progetti realizzati attraverso le piattaforme, soprattutto nell'ambito del *crowdworking*, siano considerati "come merce oggetto di vendita"<sup>36</sup>.

A tal proposito si nota come in alcuni regolamenti contrattuali predisposti dalle piattaforme si definiscano le parti come *Buyers* e *Sellers*, ossia rispettivamente come compratori e venditori, o come in risposta ad un interpello proposto da Confindustria (interpello n. 12/2013) il Ministero del Lavoro abbia chiarito che le attività di *crowdsourcing* «risultano, in linea generale, finalizzate alla mera stipulazione di contratti di natura commerciale tra i quali la

---

<sup>35</sup> A. Donini, *Il lavoro digitale su piattaforma*, Labour & Law Issues, Vol.1.no.1, 2015, pp. 56-59.

<sup>36</sup> A. Donini, *ibidem*, cit. p. 58.

compravendita *ex art.* 1470 c.c. e l'appalto *ex art.* 1655 c.c.», escludendo che le piattaforme debbano essere autorizzate in qualità di Agenzie per il lavoro *ex art.* 6 del d.lgs. n. 276/2003.

I contenuti di questi regolamenti contrattuali sono piuttosto uniformi: la piattaforma si considera quale semplice intermediario, nel processo di incontro tra domanda e offerta, si tiene indenne da ogni rischio e qualifica i lavoratori come "autonomi". Valga l'esempio di *Uber*, la piattaforma regina nel trasporto che predispone un meccanismo di accettazione tacita delle clausole, in forza del continuativo utilizzo del sistema da parte del lavoratore <sup>37</sup>.

Per ciò che concerne, infine, le modalità di aggiudicazione dei compiti, molte piattaforme prevedono meccanismi competitivi per ottenere un ingaggio lavorativo, consentendo solo in pochi casi una contrattazione (peraltro mai fisica) con il cliente, mentre altre impongono al lavoratore l'accettazione della richiesta sulla base della propria disponibilità, a pena della disattivazione <sup>38</sup> inoppugnabile dell'account.

## ***5.2 Prestazione, monitoraggio e valutazione.***

Nella stragrande maggioranza dei modelli della *on-demand economy*, la piattaforma, benché formalmente mero intermediario tra domanda e offerta, si spinge ad intervenire sugli aspetti minuti della prestazione.

---

<sup>37</sup> M. Birgilitto, *Lavoro e nuova economia: un approccio critico. I molti vizi e le poche virtù dell'impresa Uber*, in *Labour & Law Issues*, Vol.2, no.2, 2016, pp.65-72

<sup>38</sup> La piattaforma digitale Uber ha istituito un organo, il comitato dei pari, con il compito di valutare i casi di disattivazione, fino ad oggi inappellabili.

I lavoratori, attraverso i propri dispositivi *Android*, rimangono in contatto con la società che può contare su sistemi sofisticati di monitoraggio della prestazione lavorativa, in virtù di strumenti di geolocalizzazione tramite GPS, dati sugli accessi online, ma anche recensioni lasciate dai clienti. Il sistema di *rating* delle piattaforme digitali rappresenta uno dei nodi fondamentali su cui l'intero modello delle piattaforme digitali è imperniato.

La reputazione digitale diventa una proprietà di un singolo individuo, che può rappresentare la misura del valore individuale per come viene percepito all'interno della rete sociale. L'obiettivo di ogni attore della *sharing economy* sarà, dunque, quello di collezionare il maggior numero di valutazioni ed esperienze positive, perché ciò faciliterà l'intensificazione dei suoi scambi e quindi anche del suo incremento reddituale e, in ultima analisi, decreterà il successo o il fallimento di una piattaforma.

Il sistema reputazionale ha dunque un'importanza cruciale rispetto alle opportunità lavorative dei partecipanti alla piattaforma, la quale, in presenza di valutazioni negative, può diminuire i livelli di domanda fino a giungere alla completa e inoppugnabile disattivazione dell'account del lavoratore. Ad esempio, *Uber* richiede che la valutazione di ogni conducente non scenda al di sotto di 4.5 stelle reputazionali, a pena di spegnimento automatico dell'account.

Gli effetti indesiderati del sistema reputazionale a carico dei lavoratori si esprimono in diverse direzioni: innanzitutto questi sistemi di *feedback* funzionano in modo da marginalizzare alcuni lavoratori.

Ci si riferisce a coloro che non sono in grado, per condizioni fisiche (si pensi al caso di persone affette da handicap o altre patologie invalidanti), di raggiungere elevati standard qualitativi o a coloro per i quali risulta difficile crearsi uno spazio di mercato, operando sulla piattaforma solo in modo occasionale e saltuario.

A ciò si aggiunga un'ulteriore conseguenza negativa collegata anch'essa al modello reputazionale, ossia l'attuazione di comportamenti di tipo discriminatorio<sup>39</sup>. Ciononostante nessun tipo di obbligo giuridico sembra potersi riconoscere in capo ai soggetti che gestiscono le piattaforme, in quanto non formalmente qualificati come datori di lavoro<sup>40</sup>. Ma v'è di più: attualmente i *rating* dei lavoratori sono considerati di proprietà della piattaforma, cosicché risulta impossibile per gli iscritti che intendano trasferirsi su un'altra piattaforma portare con loro la "buona reputazione" costruita attraverso le soddisfazioni espresse dai clienti<sup>41</sup>.

Il fondamentale ruolo della reputazione nel funzionamento del mercato virtuale ha attirato l'attenzione dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali che, con il provvedimento n. 488/2016, ha vietato la "profilazione reputazionale" offerta dalla piattaforma informatica *Mevaluate* preordinata all'elaborazione di profili reputazionali concernenti le persone fisiche e giuridiche. Il progetto della piattaforma in questione avrebbe reso un servizio a pagamento

---

<sup>39</sup> Si veda, a questo proposito, la cancellazione di corse (*Uber, Lyft*) o la mancata assegnazione di lavori su base razziale o etnica.

<sup>40</sup> E. Dagnino, *Il lavoro nella on-demand economy: esigenze di tutela e prospettive regolatorie*, in *Labour & Law Issues*, Vol.1, no. 2, 2015, pp. 95-97.

<sup>41</sup> V. De Stefano, *Lavoro "su piattaforma" e lavoro non standard in prospettiva internazionale e comparata*, in *Riv. giur.lav.*, no. 2/2017, pp. 252-255.

avente ad oggetto sia la creazione di profili reputazionali a favore degli utenti interessanti, sia la creazione di profili contro terzi, attraverso la raccolta della documentazione rilevante ai fini reputazionali, la successiva verifica da parte di "consulenti reputazionali" della veridicità di tale documentazione e, infine, la definizione di un punteggio di affidabilità da assegnare al soggetto (persona fisica o giuridica). Nel caso di persona fisica, il punteggio è suddiviso in cinque sottocategorie: penale, civile, fiscale, lavoro e impegno civile.

Il Garante ha dichiarato illecito e contrario a numerose disposizioni del Codice della *privacy* il trattamento dati connesso ai servizi della suddetta piattaforma per la qualificazione reputazionale. Le perplessità del Garante riguardano in particolare l'efficacia e l'effettiva oggettività dell'algoritmo utilizzato per la creazione del profilo. Nel *dictum* del provvedimento si legge che il servizio così come predisposto «comporta rilevanti problematiche sotto il profilo della disciplina dei dati personali [...] in ragione della delicatezza delle informazioni che si vorrebbero utilizzare, del pervasivo impatto sugli interessati, nonché dei presupposti e delle modalità di trattamento rispettate».

In definitiva, pur riconoscendo che un tale servizio possa migliorare l'efficienza, la trasparenza e la sicurezza nei rapporti socio-economici, riducendo ad esempio le asimmetrie informative che minano la fiducia nel mercato del lavoro, il Garante per la *privacy* sostiene che il *rating* elaborato da tale piattaforma potrebbe avere pesanti ripercussioni sulla vita pubblica e privata degli individui valutati, condizionandone

l'ammissione o l'esclusione di questi dallo svolgimento di specifiche prestazioni, servizi o benefici<sup>42</sup>.

La reputazione infatti, per definizione, «identifica ciò che una comunità pensa di un certo soggetto, secondo un giudizio basato sulle sue azioni passate in un contesto dato, nel presupposto che queste siano indicatori affidabili dei comportamenti futuri, così da consentire ai membri di una data comunità di decidere in che modo relazionarsi al soggetto in questione»<sup>43</sup>.

Quanto agli spazi per un'efficace tutela individuale del lavoratore, va sottolineato che anche in tutta l'area del lavoro su piattaforma trova applicazione la disciplina della protezione dei dati personali permettendo, in questo modo, l'attivazione della vigilanza del Garante per la *privacy*, in quanto l'intero sistema digitale è basato su trattamenti automatizzati a cui va ricondotta anche la profilazione dei dati personali. L'intervento del Garante è pertanto necessario poichè ai sensi dell'art. 35, paragrafo 1, del futuro Regolamento comunitario <sup>44</sup> del 26 Aprile 2016, n. 679, il titolare del trattamento è obbligato ad effettuare una valutazione di impatto sulla protezione dei dati quando ciò può comportare un «rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche» e in presenza di una «valutazione sistematica e globale di aspetti personali relativi a persone fisiche, basata su un trattamento automatizzato, compresa la profilazione, e sulla quale si

---

<sup>42</sup> E. Dagnino, *Una questione di fiducia: la reputazione ai tempi delle piattaforme online tra diritto alla privacy e prospettive di mercato*, in *Dir. rel ind.*, n. 1/2017.

<sup>43</sup> G. Smorto, *"Reputazione, fiducia e mercati"*, in *Europa e Diritto Privato*, 2016, n. 1, 199 ss.

<sup>44</sup> Il regolamento sarà direttamente applicabile negli Stati membri dal 25 Maggio 2018.

fondano decisioni che hanno effetti giuridici o incidono in modo analogo significativamente su dette persone fisiche» (art. 35, paragrafo 2).

Il regolamento in questione si impegna a fornire, inoltre, una definizione compiuta di profilazione, per tale intendendosi «qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali consistente nell'utilizzo di tali dati personali per valutare determinati aspetti personali relativi a una persona fisica, in particolare per analizzare o prevedere aspetti riguardanti il rendimento professionale, la situazione economica, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti di detta persona fisica»<sup>45</sup> Si aggiunge che in tutti questi casi, alla luce del futuro regolamento, il Garante potrà imporre misure e garanzie volte a proteggere i diritti e le libertà degli interessati.

Quanto fin qui esposto sembra far pervenire il lettore ad una inevitabile conclusione: i meccanismi di reputazione, che vanno acquisendo sempre maggiore rilevanza nell'ambito dei rapporti di lavoro che hanno una proiezione *online*, si configurano come meccanismi portatori allo stesso tempo di grandi opportunità e rischi per il lavoratore, "vittima" diretta o indiretta di un sistema di censimento virtuale. Il nuovo regolamento sembra porre in crisi l'intero sistema reputazione della piattaforma - la quale si avvale di tali strumento per valutare più di tutti il "rendimento professionale" - ogniqualvolta ciò si traduca in una lesione diretta o indiretta della disciplina avente ad oggetto il trattamento dei dati personali,

---

<sup>45</sup> Articolo 4 del Regolamento 2016/679.

prescindendo dalla qualificazione giuridica del lavoratore operante sulla piattaforma.

### ***5.3 Risultato e pagamento***

Per concludere questa sezione dedicata ai minimi comuni denominatori dei modelli di lavoro su piattaforma digitale, ultima caratteristica propria a tutte le piattaforme è il trattenimento da parte di queste ultime di una commissione pari ad un importo fisso o relativo per ogni transazione, riservandosi inoltre la possibilità di intervenire con modifiche corpose non solo al contenuto della prestazione, ma anche sui trattamenti retributivi a essa collegati con evidenti ricadute sulla costanza delle entrate.

Alcune piattaforme per evitare che i propri iscritti offrissero servizi anche a favore di altre piattaforme concorrenti, hanno introdotto un sistema di commissioni che diminuiscono in ragione degli ulteriori servizi prestati, sulla falsariga di un patto di non concorrenza.

E' opportuno, inoltre, precisare come si riservi al cliente la possibilità di trattenere il risultato della prestazione rifiutandosi di corrispondere quanto dovuto, in presenza di una non completa soddisfazione delle richieste preventivamente impartite, senza peraltro dover giustificare il mancato pagamento: il lavoro quindi, ormai equiparato ad una mere merce, finisce in pasto alla soddisfazione del cliente. A complicare il quadro della discontinuità retributiva, di cui sono vittime i lavoratori su piattaforma, si aggiunge il fatto che tali lavoratori - in quanto autonomi - non si vedono corrisposte indennità a titolo di straordinari,

né maturano il diritto alle ferie, così come imposto dalle condizioni unilateralmente predisposte dalle società.

Il nodo della sicurezza economica mostra l'instabilità reddituale a cui sono esposti i lavoratori della piattaforma, in modo particolare quando questi non possono contare su altre entrate derivanti dallo svolgimento di attività di natura tradizionale. Si tratta inoltre di un mercato duramente sottoposto a forti fluttuazioni tanto della domanda, quanto soprattutto dell'offerta.

Il tema della retribuzione mostra il trasferimento sul lavoratore di un rischio tipicamente dell'imprenditore ed evidenzia la sproporzione contrattuale tra i lavoratori e le piattaforme, tra forza e capitale, mostrando la rottura del tradizionale rapporto tra retribuzione e orario di lavoro. Le ricerche segnalano che i *crowdworkers* passano una rilevante parte del loro tempo a cercare lavoro, a testare l'affidabilità dei clienti, a leggere le istruzioni su come deve essere svolta la prestazione o aggiudicarsi il servizio. I lavoratori di *AmazonMechanical Turk* vengono, ad esempio, pagati a cottimo: in media per ogni task eseguita ricevono tra 1 e 5 centesimi di dollaro, per un totale approssimativo di due dollari l'ora <sup>46</sup>.

La situazione di insicurezza economica genera effetti diretti e indiretti sulla salute e la sicurezza sul lavoro. Una conseguenza diretta della precarietà economica si riverbera sullo stato psico-fisico del lavoratore: la principale preoccupazione dei lavoratori *on-demand* è quella di trovare una quantità sufficiente di lavoro tale da assicurare loro un'adeguata indipendenza economica. Di converso, le

---

<sup>46</sup> I dati sono resi disponibili da Eurofond, *New forms of employment*, 2015, p 115 e ss.

conseguenze indirette incidono sui comportamenti dei partecipanti alla piattaforma rispetto alla gestione della propria attività: i lavoratori potrebbero essere indotti a ridurre i costi relativi alle strumentazioni che utilizzano, esponendo se stessi e gli altri a maggiori rischi (si pensi alle dotazioni di sicurezza di chi si occupa di effettuare riparazioni a domicilio); i lavoratori potrebbero inoltre espandere oltre misura la capacità oraria in cui rendersi disponibili.

Un giuslavorista è, di certo, a conoscenza del ruolo dell'orario di lavoro nelle politiche di lavoro: la limitazione delle ore in cui il lavoratore è tenuto a prestare la sua attività costituisce oggetto di attenzione legislativa fin dagli albori della legislazione sociale. In questo senso si colloca la Comunicazione della Commissione Europea "*Consultazione pubblica sul riesame della direttiva sull'orario di lavoro*"<sup>47</sup>, la quale sottolinea che i lavoratori della piattaforma sono esposti a quei «rischi per la salute e la sicurezza legati a orari di lavoro eccessivi e inappropriati e a tempi di riposo e recupero inadeguati». L'inesistenza di limiti temporali dei lavoratori su richiesta espone gli stessi a seri rischi di *overworking* con conseguenze dirette e/o indirette sulla sicurezza dei lavoratori e dei clienti stessi.

E' lecito a questo punto domandarsi se l'autorità legislativa abbia o no il dovere di verificare contribuzione, retribuzione, esercizio dei diritti sociali in questi rapporti di lavoro, sebbene smaterializzati nella rete.

---

<sup>47</sup> Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale e al Comitato delle Regioni "*Riesame della direttiva sull'orario di lavoro*", Bruxelles 24.3.2010.

## ❖ 6. La formazione dei lavoratori *on-demand*.

«Le competenze non si ottengono a costo zero, nè arrivano senza rischi. Le competenze sono un investimento specifico collegato ad un particolare tipo di lavoro, settore produttivo o tecnologia»<sup>48</sup>. Tale inciso, tratto dal saggio di J. Hacker, mostra il ruolo essenziale della formazione, come misura di *welfare*, specie quando in grado di fronteggiare l'obsolescenza professionale in ragione di una costante e frenetica innovazione tecnologica.

Il modello economico delle piattaforme genera delle profonde riflessioni riguardo il nodo della formazione dei lavoratori *on-demand*. Il sistema si basa, come più volte affermato, sull'allocazione immediata del servizio tra gli utenti richiedenti, risultando così a carico del lavoratore l'obbligo di acquisire, mantenere ed accrescere le abilità necessarie per poter operare in modo proficuo sul mercato interessato, con il rischio altrimenti di trovarsi escluso in funzione dei sistemi reputazionali.

La piattaforma esclude a priori, a proprio carico, qualsiasi obbligo di formazione dei lavoratori, essendo questo uno dei compiti riferibili al datore di lavoro nell'ambito del lavoro subordinato. Quest'elemento rappresenta tuttavia un limite intrinseco delle piattaforme, che non possono assicurare la soddisfazione, in termini qualitativi, del servizio richiesto dalla clientela. Questo spiega perchè una delle più importanti piattaforme operanti nelle consegne a domicilio, *Instacart*, abbia deciso di consentire il passaggio ad una parte dei propri iscritti da

---

<sup>48</sup> Tale inciso è tratto dal saggio di J.Hacker "*The great risk shift: the assault on American jobs, families, health care, and retirement and how you can fight back*", 2006.

lavoratori autonomi a dipendenti *part-time*, allo scopo di fornire agli stessi un'adeguata preparazione tale da lasciare soddisfatta la clientela che accede alla piattaforma per effettuare i propri ordini <sup>49</sup>.

Il nodo della formazione si colloca nella dinamica di polarizzazione del mercato del lavoro, ossia quel processo di erosione, dovuta ai fenomeni di automazione dei posti di lavoro appartenenti alla fascia centrale per quanto attiene ai salari e alle competenze, e la nascita di nuovi posti di lavoro collocati nelle aree di basse competenze e bassi salari, da un lato, e alte competenze e alti salari, dall'altro lato <sup>50</sup>.

La polarizzazione attrae pertanto i lavoratori privi di elevate competenze o le cui competenze siano rese obsolete dall'incalzante sviluppo tecnologico verso le fasce più basse.

Se gli elementi costitutivi delle relazioni che si instaurano tra i prestatori e la piattaforma sono la frammentarietà, la discontinuità lavorativa e quindi retributiva, la logica prestazionale, l'assenza di spazi temporali e fisici per l'interazione con gli altri lavoratori, come si possono costruire e arricchire le competenze, conoscenze e abilità specifiche dei lavoratori? Ciò potrebbe destare maggiore preoccupazione alla luce del fatto che il modello delle piattaforme investe professioni ad elevato contenuto di conoscenze <sup>51</sup>.

---

<sup>49</sup> E. Dagnino , *Il lavoro nella on-demand economy: esigenze di tutela e prospettive regolatorie*, Labour & Law Issues, Vol.1, no. 2, 2015, pp. 98-100.

<sup>50</sup> S. Rossi, *Sharing Economy: un vero modello di sviluppo sostenibile?*, tesi di laurea in Economia Aziendale presso la Scuola universitaria professionale della Svizzera Italiana, 2016.

<sup>51</sup> La piattaforma *Upwork* consente ad architetti ed ingegneri di svolgere attività progettuali, di elevata complessità, a favore di clienti con cui potrebbero non entrare mai in contatto.

La ricostruzione di un diritto individuale alla formazione di base, avanzata e specialistica, iniziale e continua, è il principale meccanismo assicurativo contro il rischio di disoccupazione ed a sancirlo è l'articolo 14 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea alla luce del quale «*Ogni individuo ha diritto all'istruzione e all'accesso alla formazione professionale e continua*».

Il tema della formazione del lavoratore è pertanto al centro del dibattito sulla *on-demand economy*, alla luce del fatto che l'investimento in capitale umano rappresenta l'unico mezzo a disposizione dei lavoratori per impedire una completa automatizzazione dei processi lavorativi e quindi di sopravvivenza alle macchine. Dunque, la formazione, in una prospettiva del rischio, può essere qualificata come la minaccia alla quale è esposto il lavoratore la cui professionalità, in assenza di adeguate tutele, deperisce esponendolo al licenziamento o al difficile reinserimento nel mercato del lavoro.

#### ❖ **7. Modelli paradigmatici: *Uber* e *AmazonMechanical Turk*.**

*Uber* rappresenta l'esempio paradigmatico, e forse più spregiudicato, di lavoro a chiamata via piattaforma digitale. A prima vista, il modello di business di *Uber* è molto semplice: è sufficiente possedere uno *smartphone*, funzionalmente connesso ad Internet, dotato di geo-localizzazione e che permetta di scaricare l'applicazione.

Gli autisti devono, a questo punto, registrarsi ma per poter essere ingaggiati dai potenziali clienti, la piattaforma deve sottoporre le loro auto ad una minuziosa verifica: in particolar modo, controlli estetici

dei veicoli (ad es. la verifica dei modelli di automobile, la presenza di graffi sulla carrozzeria, la musica riprodotta durante la corsa, la velocità di marcia).

I clienti devono appositamente creare un account personale, fornendo dati personali e fiscali (si richiede l'inserimento dei dati della propria carta di credito) e, una volta che la piattaforma abbia verificato le informazioni fornite, l'applicazione è pronta per l'uso. I passeggeri devono selezionare la corsa, sarà la piattaforma a connetterli con gli autisti geograficamente più vicini. Questi ultimi sono liberi di accettare la corsa, che può essere cancellata da una delle parti entro un breve lasso di tempo successivo alla richiesta e alla sua accettazione<sup>52</sup>.

Si segnala una discrasia col dettato civilistico: il momento temporale in cui la "proposta" è revocabile è diverso da quello indicato dall'articolo 1328 c.c. secondo cui «*La proposta può essere revocata finchè il contratto non sia concluso*», ossia nel momento in cui «*chi ha fatto la proposta ha avuto conoscenza dell'accettazione dell'altra parte*», ex art. 1326 c.c.

Il richiedente può, infatti, revocare la "proposta di corsa" indipendentemente dalla conclusione del contratto e dalla eventuale esecuzione in buona fede della proposta contrattuale - da parte del conducente - prima della notizia della revoca. Infatti, il cliente non è in alcun modo obbligato a corrispondere alcuna forma di indennizzo delle spese o delle perdite subite per l'iniziata esecuzione del contratto. Come già detto, i conducenti hanno la facoltà di accettare l'ingaggio, anche se tale libertà è fortemente limitata. In primo luogo perchè,

---

<sup>52</sup> J. Prassl e M. Risak, *Sottosopra e al rovescio: le piattaforme di lavoro on-demand come datori*, in *Riv. giur. lav.*, n. 2/2017, pp. 224-230.

quando l'applicazione è attiva sul dispositivo, ai conducenti è fatto obbligo di mantenere un tasso medio di accettazione delle richieste intorno all'80% <sup>53</sup>.

In questo senso, il mancato obbligo di disponibilità rappresenta un argomento giuridicamente rilevante ai fini della trattazione: negli anni '90 la nostra Corte di Cassazione giungeva alla decisione <sup>54</sup> per cui si qualificava come autonomo il rapporto di lavoro dei cosiddetti *pony express*, proprio in considerazione dell'insussistenza di un obbligo di rispondere alla chiamata e quindi sul ruolo decisivo della libertà del lavoratore di presentarsi o meno al lavoro giorno per giorno. Sembra tuttavia allontanarsi da quest'orientamento giurisprudenziale, il dettato legislativo sul lavoro a esecuzione intermittente senza obbligo di disponibilità (attualmente contenuto nel d.lgs. 81/2015) in forza del quale l'insussistenza di un obbligo di risposta alla chiamata non sia automaticamente incompatibile con la subordinazione.

Fatturazione, valutazione e ogni altro aspetto legato alla prestazione avvengono esclusivamente per intermediazione della piattaforma digitale.

A fine corsa, Uber si affida ad un sistema reputazionale in cui clienti e passeggeri si valutano a vicenda in modo anonimo. Tali punteggi saranno resi manifesti a tutti i conducenti e i clienti prima dell'inizio di un nuovo percorso. Il sistema è stato congegnato per impedire qualsiasi interazione, specie di natura finanziaria (è persino esclusa la mancia), tra i passeggeri e i conducenti. La piattaforma che è diretta

---

<sup>53</sup> Le condizioni contrattuali della piattaforma sono presenti sul sito della società: [www.uber.com/legal/gbr/terms](http://www.uber.com/legal/gbr/terms).

<sup>54</sup> Cass. 10 luglio 1991, n. 7608

beneficiaria del corrispettivo prelevato automaticamente dalla carta di credito del cliente, trattiene una commissione, il cui importo è compreso tra il 20 e il 30%, e deposita, di solito almeno una settimana dopo lo svolgimento del servizio, l'importo residuo sul conto dell'autista.

Le condizioni contrattuali sono come sopra indicate, se non altro al momento in cui si scrive, poiché è prassi della società di trasporti variare periodicamente ed unilateralmente le percentuali delle commissioni, ad esempio corrispondendo compensi più generosi nel momento in cui l'azienda comincia ad operare in una nuova città o stato.

In Italia, il tribunale di Milano (ordinanza 9.07.2015 S. spec. impesa) ha in via cautelare sospeso l'utilizzo dell'applicazione *Uber Pop* sulla base di una precisa motivazione: l'applicazione costituisce una forma di concorrenza sleale, ai sensi dell'articolo 2598, comma 3, del codice civile, poiché « *si vale direttamente o indirettamente di ogni altro mezzo non conforme ai principi della correttezza professionale e idoneo a danneggiare l'altrui azienda*».

Stando alla motivazione della suddetta ordinanza cautelare del tribunale di Milano, la piattaforma non si limiterebbe a favorire il trasporto tra gli iscritti della propria *community*, bensì consentirebbe l'incontro tra domanda e offerta di lavoro in modo equivalente al servizio tradizionale di radiotaxi, ancorché con modalità tecnologiche più avanzate<sup>55</sup>. Dunque, *Uber* non realizzerebbe una semplice attività di condivisione, ma parrebbe esercitare professionalmente una vera e

---

<sup>55</sup> Auriemma S., *Impresa, lavoro e subordinazione digitale al vaglio della giurisprudenza*, in *Riv. giur. lav.*, n. 2/2017, pp. 281 e ss.

propria attività economica finalizzata allo scambio di servizi di trasporto.

Il caso *Uber*, dotato di un' elevata ridondanza mediatica, lungi dall'essere giuridicamente risolto, è destinatario di numerosi provvedimenti giurisdizionali di Corti di tutto il mondo: il Tribunale del Lavoro di Londra (sentenza *Mr Y Aslam vs. Uber*, n. 2202550/2015) e successiva sentenza di appello dell'*Employment Appeal Tribunal*, la Corte Federale della California (sentenza *Cotter vs. Lyft*). A ciò si aggiunga il rinvio pregiudiziale, da poco giunto ad una sentenza definitiva, sollevato dal Tribunale di Barcellona (sentenza *Asociación Profesional Elite Taxi vs. Uber Systems Spain*, n. 434/2015) alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea.

Degli argomenti prettamente giuridici riguardanti il tema della qualificazione ci occuperemo in seguito, qui preme tuttavia di sottolineare l'importanza cruciale che assume la risoluzione delle questioni relative allo *status* dei conducenti che operano a favore di *Uber*, per mantenere salda l'identità del diritto del lavoro anche di fronte a nuove rivoluzioni tecnologiche.

Il secondo modello paradigmatico di piattaforma digitale, nell'ambito del *crowdworking*, é la piattaforma *AmazonMechanical Turk* (AMT), il cui nome rievoca il macchinario realizzato nel 1769 dal barone Von Kempelen su commissione di Maria Teresa d'Austria, che riproduce l'idea del finto automa giocatore di scacchi, in realtà manovrato da un maestro nascosto nel corpo della macchina.

La piattaforma, creata dalla società multinazionale *Amazon*, risolve quesiti che non possono essere affidati ad un computer, e che, dunque,

necessitano dell'intelligenza umana. *AmazonMechanical Turk* è quindi un sito di *crowdfunding* dove tutti gli utenti (definiti *providers* o, in modo più informale, *Turkers*) accedono a compiti non automatizzabili, che non possono essere svolti solo da una macchina. Queste micro-prestazioni sono, appunto, definite HITs (*Human Intelligence Tasks*) e nella piattaforma ce ne sono centinaia di migliaia. Si tratta solitamente di compiti molto semplici e ripetitivi, come quello di identificare determinati oggetti in foto, organizzare dati, trascrivere registrazioni, svolgere sbobinature, partecipare a questionari, e più frequentemente recensire *online* dei prodotti commercializzati da *Amazon*, lavori che i computer (ancora) non svolgono più efficacemente delle persone.

Lo svolgimento del lavoro si articola in due diverse fasi: innanzitutto i clienti (cd. *requesters*) pubblicano sulla piattaforma la prestazione, indicando il prezzo fissato per lo svolgimento della stessa. In un secondo momento, i *Turkers* accettano di eseguire il compito, anche se il pagamento è subordinato alla verifica di conformità effettuata dai richiedenti, i quali decidono se pagare o meno il corrispettivo preventivamente ed unilateralmente fissato dagli stessi.

La piattaforma *AmazonMechanical Turk*, al pari di *Uber*, trattiene una commissione pari al 10%. Le statistiche mostrano come sulla piattaforma un'ora di lavoro sia pagata in media dagli 1 ai 5 dollari. La maggior parte dei *Turkers* completa, in media, dai 20 ai 100 HITs a settimana, per un salario di ammontare complessivo pari a 20 dollari settimanali. Altri svolgono svariate migliaia di HITs, ottenendo nelle migliori delle ipotesi fino a 1.000 dollari al mese.

Quello appena descritto è un tipo particolare, e innovativo, modello di lavoro su piattaforma, collocabile nel quadro del *crowdworking*, perchè non si svolge attraverso un rapporto diretto tra chi offre e chi acquista il servizio, ma in un completo anonimato, permesso dalle tecnologie digitali.

Non c'è nome più azzeccato per descrivere la microattività della piattaforma, anche se adesso a nascondersi dentro il nuovo Turco "digitale" sono ogni giorno almeno 500mila lavoratori che in 100 Paesi diversi completano, come lavoratori invisibili, i loro piccoli HITs. Questo ci ricorda dunque che dietro l'apparente meccanizzazione o digitalizzazione del lavoro vi sono essere umani di cui occorre valutare seriamente l'esposizione al rischio e le condizioni di precarietà cui sono esposti. Il nuovo e il vecchio si mescolano per dar vita ad una forma ancor più spregiudicata di neo-taylorismo digitale <sup>56</sup>.

La **diffusione esponenziale del fenomeno e gli incassi miliardari delle piattaforme sollecitano il mondo giuridico a delle riflessioni profonde in termini di definizione, classificazione, protezione sociale ed eventuale sfruttamento dei lavoratori che operano sulla piattaforma.**

Dunque, benchè come più volte accennato i due modelli presentino differenze notevoli sul piano operativo, dal punto di vista giuridico

---

<sup>56</sup> La teoria dell'organizzazione scientifica del lavoro, ideata dall'ingegnere Americano Frederick Winslow Taylor, si basò sulla divisione del lavoro: il lavoro di ciascun operaio era ridotto ad operazioni semplici e manuali - nelle quali l'intervento autonomo era pressoché nullo - che venivano ricomposte dalla stessa organizzazione scientifica del lavoro, di cui esempio tipico era la catena di montaggio.

meritano una riflessione unitaria che richiami al suo originario compito protezionistico il diritto del lavoro.

### **7.1. Dai *pony express* ai *riders* di *Foodora*: un caso tutto italiano.**

Foodora è una piattaforma digitale che, nata in Germania, opera in varie città italiane nel servizio del trasporto a domicilio, in specie nel settore della ristorazione. Essa, infatti, permette ai propri utenti di selezionare il ristorante più vicino per ottenere la consegna del cibo selezionato. Questa è effettuata direttamente, entro un breve lasso di tempo dall'ordine, dai ciclisti (cd. *riders*) addetti alle consegne.

Per potere operare sulla piattaforma si richiede, anche qui, il possesso di un dispositivo *smartphone*, connesso ad Internet, e la registrazione sul sito mediante l'indicazione dei dati anagrafici e fiscali.

Tra i requisiti richiesti si aggiunge la disponibilità a lavorare anche nei *week-end*, senso di responsabilità e possesso di un permesso di soggiorno in Italia.

Sarà un sistema di geolocalizzazione ad individuare il fattorino più vicino, in grado di concludere la consegna nei tempi stabiliti dal richiedente<sup>57</sup>, pur rimanendo libero di candidarsi o meno per la specifica corsa. Per ogni mancata o ritardata consegna è contemplata una penale di quindici euro (salvo maggior danno), oltre alla possibilità del committente di risolvere l'accordo per inadempimento *ex 1456 c.c.* in ipotesi di tre mancate consegne. Inoltre, la società ha

---

<sup>57</sup> Per i *riders* di Foodora vi è l'obbligo di effettuare la consegna, in ogni caso, entro trenta minuti dall'orario indicato dal richiedente, informandolo con immediatezza di ogni problema relativo alla consegna.

pure facoltà di risolvere il contratto senza preavviso qualora il *rider* effettui meno di 5 corse nell'arco di 3 mesi <sup>58</sup>.

Il nome e la storia dei *riders* di Foodora, inquadrati come collaboratori con espresso diritto di esclusiva a favore della società, sono balzati agli onori della cronaca, «*per aver rispolverato nell'era digitale lo strumento dello sciopero, antico e simbolico*» <sup>59</sup> nell'ottobre del 2016, generando un'aspra discussione sugli effetti della nuova economia legata al digitale e al *web* sui diritti dei lavoratori e sulle loro inadeguate remunerazioni. La società decide unilateralmente di modificare le condizioni di pagamento: i fattorini che prima ricevevano un compenso orario fisso (appena 5 euro all'ora) riceveranno una retribuzione a cottimo: 2,70 euro per ogni consegna effettuata.

La piattaforma coordina, dirige, controlla e, infine, sanziona il *rider* inadempiente. Ai lavoratori resta unicamente la possibilità di “prendere o lasciare” in blocco le scelte aziendali, dal momento che non gli si riconosce alcun potere contrattuale.

Ciò ha scatenato una dura protesta dei fattorini Torinesi che, lamentando la vessatorietà delle condizioni contrattuali cui sono sottoposti, hanno esercitato un'azione in giudizio davanti al Tribunale di Torino<sup>60</sup> per impugnare quello che essi definiscono un

---

<sup>58</sup> M. Biasi , *"Dai pony express ai riders di Foodora. L'attualità del binomio subordinazione-autonomia ( e del relativo metodo di indagine) quale alternativa all'affannosa ricerca di inedite categorie"*, WP C.S.D.L.E. "Massimo D'Antona".INT- 11/2017, pp. 9-10.

<sup>59</sup> R.Voza, *Il lavoro e le piattaforme digitali: the same old story?*, WP C.S.D.L.E. "Massimo D'Antona".INT - 336/2017, cit. p. 8.

<sup>60</sup> La controversia è ancora pendente presso la sezione Lavoro del Tribunale di Torino.

licenziamento illegittimo, chiedendo inoltre un aumento della retribuzione pari a poco più di due euro a consegna, con l'intento di lanciare il messaggio per cui la *Gig Economy* non è una dimensione parallela in cui le regole del lavoro non contano solo perché si fa uso della tecnologia o perché a rendere il servizio di trasporto siano giovani che intendono arrotondare le proprie entrate. La modifica unilaterale dei termini di pagamento, come accade in tutte le piattaforme esaminate, finisce per allocare il rischio in capo ai lavoratori che potrebbero restare per ore in attesa di una chiamata senza guadagnare neanche un centesimo.

A poco sono valsi i tentativi di negoziazione con i vertici aziendali, che si sono premurati di disattivare gli account dei ciclisti "ribelli".

Come fanno notare i fattorini di Foodora si assiste ad uno scollamento tra il dato fattuale della relazione lavorativa e quello letterale del contratto che li inquadra come lavoratori autonomi, micro-imprenditori delle consegne a domicilio. A detta degli stessi, l'azienda esercita delle prerogative datoriali che rientrano perfettamente nello schema legale di un rapporto di subordinazione. Essa impartisce ordini, impone una divisa, monitora la prestazione, valuta la performance, premia i migliori, rimprovera gli inefficienti, chiude gli account. Al lavoratore non è riconosciuta nessuna forma di tutela, tipica del diritto del lavoro: niente indennità di malattia, nessun assegno straordinario, zero ferie.

La difesa della società Foodora è chiara e si avvicina a quelle prospettate da tutte le altre piattaforme operanti sul *web*: il lavoro svolto mediante la piattaforma costituisce solo una grande opportunità

per sbarcare il lunario e non un'occupazione vera al pari delle altre forme tradizionali di lavoro. In altre parole, la società avrebbe il merito di offrire opportunità di guadagni facili a giovani imprenditori. Lo sciopero dei lavoratori di Foodora non è certo la prima né l'ultima incursione della realtà delle relazioni lavorative nel mondo digitalizzato.

Era accaduto lo stesso a Londra ai fattorini di *Deliveroo*<sup>61</sup>, concorrente di *Foodora* nella consegna di migliaia di pasti. La modifica ricalca quella che si intende apportare anche in Italia: non più una paga oraria ma un compenso per ogni pasto recapitato. Lo "sciopero" è proseguito per sei giorni, pur in assenza di una vera e propria forza sindacale.

Secondo Valerio De Stefano, docente di diritto del lavoro all'Università Bocconi di Milano, al di là del dibattito giuridico sul carattere autonomo o subordinato di queste attività, sostiene che «*il primo mito da sfatare è che ci si trovi di fronte a qualche forma "aliena" di rapporto, in un'improbabile contiguità con il volontariato*

---

<sup>61</sup> Ciò che desta particolare curiosità è il modo con cui i *riders* di *Deliveroo* hanno messo in atto la ribellione, conformandola ai caratteri del lavoro su piattaforma. Essi per allontanare lo spettro del licenziamento non organizzano una vera e propria forma tradizionale di sciopero. Nel *vademecum* distribuito dagli organizzatori si legge: «Come ogni settimana, sull'*app* ti arriverà il calendario con l'assegnazione dei turni. *Deliveroo* dice che sei un 'lavoratore autonomo'? Perfetto! Sabato 15 luglio non lavorare! È l'unico diritto che hai, trasformalo in tuo vantaggio! Hai tempo fino a 24 ore per avvisare. Non sei obbligato a lavorare, non segnarti di turno. L'azienda non può farti niente». E per impedire l'identificazione degli aderenti, il *vademecum* dice che: «Siamo una generazione senza volto. Il precariato digitale sotto attacco. Mettici la faccia, ma non rimetterci il posto! Scendi con noi in strada sabato. Se non te la senti vieni con una maschera, scambiamoci la bici, o vieni con la bici di un tuo amico, se sei in paranoia! Nessuno potrà dimostrare che sei tu e non avrai ripercussioni perché ricordati è tuo diritto 'non metterti a disposizione'». Per ulteriori informazioni V. Alessandro Bellavista in *Riv. giur. lav.*, n. 2/2017.

*e il semplice rimborso spese» e ancora che «questo è lavoro. E non riconoscerlo come tale è pretestuoso».*<sup>62</sup>.

Le motivazioni personali che inducono i fattorini ad accettare tale impiego sono giuridicamente irrilevanti quando si tratta di stabilire le tutele del lavoro: poco importa se chi svolge un lavoro lo fa per sopravvivere, per arrotondare o per puro hobby. Per De Stefano i giovani ciclisti di Foodora sarebbero "*precari sui pedali, e insicuri sul fronte sociale*"<sup>63</sup>.

In questa sezione dell'elaborato ci limitiamo a constatare che l'adesione dei lavoratori a forme di azione sindacale è unicamente di tipo amatoriale: in assenza di un adeguato quadro normativo di regolamentazione, dinanzi alla negazione di una tutela giuslavoristica o di altro tipo di *welfare*, i lavoratori hanno fatto ricorso a modelli solidaristi, anch'essi digitalizzati.

#### ❖ 8. Una prospettiva sindacale (rinvio).

Una ulteriore sfida che la digitalizzazione pone al mondo del lavoro consiste nel tracciare i nuovi spazi organizzativi di uno degli attori principali delle relazioni giuridiche del lavoro, finora grande assente: il sindacato.

Il principale problema della piattaforma digitale riguarda una sua caratterizzante peculiarità, ossia la sua a-territorialità capace di coinvolgere lavoratori in tutto da tutto il mondo. La *on-demand*

---

<sup>62</sup> V. De Stefano, "*Testa bassa e pedalare? No, i lavoratori di Foodora meritano rispetto*", LINKIESTA, 11 Ottobre 2016.

<sup>63</sup> V. De Stefano, *ibidem*.

*economy* crea un'economia impostata su rapporti diretti, senza più intermediazione di soggetti, ad eccezione dell'intermediazione realizzata dalla stessa piattaforma. Ci si chiede, a questo punto, quale possa essere il ruolo del sindacato nell'incessante sviluppo tecnologico che muta i tipici rapporti contrattuali di lavoro e i propri spazi organizzativi. Per Michele Faioli, le questioni che meritano una maggiore riflessione giuridica sono due: da un lato, la rappresentanza dei lavoratori, dall'altro lato, la contrattazione collettiva nella *on-demand economy* <sup>64</sup>.

Citiamo qui, in breve, l'esempio della piattaforma di *crowdworking AmazonMechanical Turk*, in cui i lavoratori hanno creato un (debole) sistema alternativo al tradizionale sistema di rappresentanza collettiva degli interessi. Tale modello, che prende il nome di *Turkopticon*, ha il solo scopo di contribuire alla costruzione di una coscienza collettiva dei lavoratori iscritti alla piattaforma, altrimenti impossibilitati alla comunicazione, fornendo degli strumenti di difesa contro gli abusi che si perpetrano attraverso le stesse tecniche di valutazione delle prestazioni eseguite dai lavoratori e dai clienti.

Ai fini della risoluzione delle due vicende summenzionate e del riconoscimento della libertà sindacale a tali lavoratori, è preliminare risolvere (*rectius* affrontare) il tema dell'inquadramento delle relazioni giuridiche che vengono ad instaurarsi tra un datore di lavoro - ammesso che esista - e il lavoratore.

---

<sup>64</sup> M.Faioli, *Jobs App, gig economy e sindacato*, in *Riv.giur.lav.*, n. 2/2017, pp. 291 e ss.

Rinviamo la trattazione degli aspetti sindacali al terzo capitolo, in attesa di esaminare dettagliatamente le prospettive regolatorie e giurisprudenziali del fenomeno del lavoro su piattaforma digitale.