

# Professionalità studi

*Trimestrale on-line di studi su  
formazione, lavoro, transizioni occupazionali*

## **In questo numero**

### **Rider. Quale Lavoro?** **a cura di L. Zappalà e M. Tiraboschi**

- *regolazione del lavoro e nuove esigenze di tutela:  
il caso dei rider*
- *rider e mercato del food delivery a Catania*
- *crisi sanitaria e lavoro su piattaforma in Francia  
e nel Regno Unito*
- *la regolamentazione del lavoro su piattaforma in Spagna*

**N. 1 gennaio-febbraio-marzo 2021**

## PROFESSIONALITÀ STUDI

Rivista trimestrale, edita da STUDIUM in collaborazione con ADAPT University Press, per l'analisi e lo studio delle transizioni occupazionali nella nuova geografia del lavoro. Contatto: [professionalitastudi@edizionistudium.it](mailto:professionalitastudi@edizionistudium.it)

### DIREZIONE

**Giuseppe Bertagna**, Ordinario di Pedagogia generale e sociale, Università di Bergamo;  
**Roberto Rizza**, Ordinario di Sociologia dei processi economici e del lavoro, Università di Bologna;  
**Giuseppe Scaratti**, Ordinario di Psicologia del lavoro, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano;  
**Michele Tiraboschi**, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Modena e Reggio Emilia.

### CONSIGLIO SCIENTIFICO DI REFERAGGIO

**Anna Alaimo**, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Catania; **Giuditta Alessandrini**, Ordinario di Pedagogia Sociale e del Lavoro, Università degli studi di Roma Tre; **Henar Álvarez Cuesta**, Profesora Titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de León (*España*); **Marco Azzalini**, Associato di Diritto Privato, Università di Bergamo; **Gabriele Ballarino**, Ordinario di Sociologia del lavoro, Università di Milano; **Elisabetta Bani**, Associato di Diritto dell'Economia, Università di Bergamo; **Alessandro Bellavista**, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Palermo; **Paula Benevene**, Professore Associato Psicologia del lavoro e delle organizzazioni, Lumsa, Roma; **Vanna Boffo**, Associato di Pedagogia generale e sociale, Università di Firenze; **Marina Brollo**, Ordinario di diritto del lavoro, Università di Udine; **Guido Canavesi**, Associato di Diritto del lavoro, Università di Macerata; **Silvia Ciucciiovino**, Ordinario Diritto del lavoro, Università Roma Tre; **Anna Michelina Cortese**, Associato di Sociologia del Lavoro, Università di Catania; **Madia D'Onghia**, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Foggia; **Loretta Fabbri**, Ordinario di Didattica e metodologia dei processi educativi e formativi, Università di Siena; **Monica Fedeli**, Associato di Didattica e Pedagogia Speciale, Università di Padova; **Paolo Federighi**, Ordinario di Pedagogia generale e sociale, Università di Firenze; **Valeria Fili**, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Udine; **Rodrigo Garcia Schwarz**, Profesor Doctor del Postgrado en Derechos Fundamentales de la Universidad del Oeste de Santa Catarina (*Brasil*); **Jordi García Viña**, Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Barcelona (*España*); **José Luis Gil y Gil**, Catedrático de Derecho del Trabajo, Universidad de Alcalá, Madrid (*España*); **Teresa Grange**, Ordinario di Pedagogia Sperimentale, Università della Valle d'Aosta; **Lidia Greco**, Associato di Sociologia del Lavoro, Università di Bari; **Djamil Tony Kahale Carrillo**, Profesor Titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad Politécnica de Cartagena (*España*); **Alessandra La Marca**, Ordinario di Didattica e Pedagogia Speciale, Università di Palermo; **Antonio Loffredo**, Associato Diritto del lavoro, Università di Siena; **Isabella Loiodice**, Ordinario di Pedagogia generale e sociale, Università di Foggia; **Nicole Maggi Germain**, Maître de conférences HDR en Droit privé (Droit social), Université Paris 1, Panthéon-Sorbonne (*France*); **Patrizia Magnoler**, Ricercatrice a tempo indeterminato di Didattica e pedagogia speciale, Università di Macerata; **Claudio Melacarne**, Associato di Pedagogia generale e sociale, Università di Siena; **Lourdes Mella Méndez**, Profesora Titular de Derecho del Trabajo, Universidad de Compostela (*España*); **Viviana Molaschi**, Associato di Diritto Amministrativo, Università di Bergamo; **Massimiliano Monaci**, Ordinario di Sociologia generale, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano; **Eleonora G. Peliza**, Profesora Adjunta Regular por concurso, Cátedra de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Morón, Buenos Aires (*Argentina*); **Rodrigo Ignacio Palomo Vélez**, Profesor de Derecho del Trabajo, Universidad de Talca (*Chile*); **Luca Paltrinieri**, Maître de conférences en Philosophie politique, Université de Rennes (France); **Paolo Pascucci**, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Urbino Carlo Bo; **Flavio Vincenzo Ponte**, Ricercatore di Diritto del lavoro, Università della Calabria; **Rocco Postiglione**, Ricercatore di Pedagogia generale e sociale, Università di Roma Tre; **Juan Ramón Rivera Sánchez**, Catedrático de Escuela Universitaria de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Alicante (*España*); **Giuliana Sandrone**, Straordinario di Pedagogia generale e sociale, Università di Bergamo; **Pier Giuseppe Rossi**, Ordinario di Didattica e Pedagogia Speciale, Università di Macerata; **Alfredo Sánchez-Castañeda**, Coordinador del Area de Derecho Social, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (*México*); **Annalisa Sannino**, Research Fellow CRADLE, Faculty of Educational Sciences, University of Helsinki, Finland; **Francesco Seghezzi**, Presidente Fondazione ADAPT; **Maurizio Sibilio**, Ordinario di Didattica generale e Pedagogia speciale, Università di Salerno; **Esperanza Macarena Sierra Benítez**, Profesora Contratada Doctora Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Sevilla (*España*); **Nancy Sirvent Hernández**, Catedrática de Escuela Universitaria de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Alicante (*España*); **Lorenzo Speranza**, Ordinario di Sociologia del Lavoro, Università di Brescia; **Maura Striano**, Ordinario di Pedagogia generale e sociale, Università Federico II di Napoli; **Lucia Valente**, Ordinario Diritto del lavoro, Università La Sapienza Roma; **Sabine Vanhulle**, Professeure ordinaire, Rapports théorie-pratique en formation, alternance et didactique des savoirs professionnels, Université de Genève (*Suisse*); **Antonio Varesi**, Ordinario di Diritto del lavoro, Università Cattolica del Sacro Cuore; **Luca Vecchio**, Associato di Psicologia del lavoro e delle organizzazioni, Università degli Studi di Milano-Bicocca; **Maria Giovanna Vicarelli**, Ordinario di Sociologia del lavoro, Università Politecnica delle Marche; **Giuseppe Zanniello**, Ordinario di Didattica e Pedagogia Speciale, Università di Palermo.

### REDAZIONE

**Lilli Viviana Casano** (redattore capo); **Paolo Bertuletti**; **Emanuele Dagnino**; **Giorgio Impellizzieri**; **Stefania Negri**; **Elena Prodi**; **Lavinia Serrani** (area internazionale); **Silvia Spattini**; **Tomaso Tiraboschi**; **Paolo Tomassetti**.

ADAPT – Centro Studi Internazionali e Comparati DEAL (Diritto Economia Ambiente Lavoro) del Dipartimento di Economia Marco Biagi – Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Viale Berengario, 51 – 41100 Modena (Italy)  
– Tel. +39 059 2056742; Fax +39 059 2056043. Indirizzo e-mail: [aup@adapt.it](mailto:aup@adapt.it)

### **Dichiarazione di pubblicazione etica e lotta alla negligenza editoriale**

La Direzione e la Redazione della Rivista *Professionalità Studi* assumono l'impegno nei confronti della comunità scientifica di garantire i più alti standard etici in campo editoriale e di adottare tutte le possibili misure per lottare contro ogni forma di negligenza. La pubblicazione prende a riferimento il codice di condotta e buone prassi che il Comitato per l'etica nelle pubblicazioni (COPE) stabilisce per gli editori di riviste scientifiche.

Nel rispetto di tali buone prassi, gli articoli sono referati in doppio cieco da membri di un comitato scientifico di referaggio di alto livello tenendo conto di criteri basati sulla rilevanza scientifica, sulla originalità, sulla chiarezza e sulla pertinenza dell'articolo presentato. Sono garantiti l'anonimato dei revisori e degli autori, così come la totale riservatezza del processo di valutazione, del contenuto valutato, del rapporto consegnato dal revisore e di qualunque altra comunicazione incorsa tra la Direzione o la Redazione e il Consiglio scientifico di referaggio. Allo stesso modo, verrà mantenuta la più totale riservatezza in merito ad eventuali lamentele, reclami o chiarimenti rivolti da un autore nei confronti della Direzione, della Redazione o del Consiglio scientifico di referaggio.

La Direzione e la Redazione della Rivista *Professionalità Studi* assumono, altresì, il proprio impegno per il rispetto e l'integrità degli articoli presentati. Per questa ragione, il plagio è assolutamente vietato, pena l'esclusione dal processo di valutazione. Accettando i termini e le condizioni indicate, gli autori garantiscono che gli articoli e i materiali ad essi associati abbiano carattere di originalità e non violino i diritti d'autore. In caso di articoli in coautoria, tutti gli autori coinvolti devono manifestare il pieno consenso alla pubblicazione, dichiarando altresì che l'articolo non è stato altrove previamente presentato o pubblicato.

## SOMMARIO - n. 1/2021

### **Editoriale**

MICHELE TIRABOSCHI, <i>La figura dei rider tra regole e contenuti professionali</i> .....	1
---	---

### **Ricerche: Rider. Quale lavoro?**

LOREDANA ZAPPALÀ, <i>Le condizioni di lavoro nelle piattaforme: quale strategia europea di tutela del lavoro digitale?</i> .....	4
LUGI DI CATALDO, <i>Il mercato del food delivery nella città di Catania. Un caso di studio interdisciplinare: dalla composizione della categoria al rapporto di lavoro.</i> .....	36
GIOVANNI PIGLIALARMÌ, <i>Il nodo (giuridico) del sistema di determinazione del compenso nell'accordo Assodelivery-UGL Rider</i> .....	166
CLAIRE MARZO, <i>Crisi sanitaria e lavoratori su piattaforma: un confronto tra Francia e Regno Unito</i> .....	175
NANCY SIRVENT HERNÁNDEZ, <i>Actividad de plataformas y Derecho del Trabajo: avances y asignaturas pendientes</i> .....	204

### **La figura dei rider tra regole e contenuti professionali**

*Michele Tiraboschi\**

Nel nostro Paese le complesse tematiche del lavoro sono affrontate spesso con semplificazioni eccessive, sul lato della comunicazione pubblica e politica, e con un altissimo tasso di conflittualità e demagogia. La situazione dei rider non sfugge a questa tradizione.

Esemplificativo il dibattito che ha riguardato l'Accordo Assodelivery UGL Rider, che solleva una serie di problematiche giuridiche di particolare complessità che suggerirebbero, agli studiosi e agli analisti degli accadimenti che attraversano e plasmano il nostro sistema di relazioni industriali, estrema cautela (in questa prospettiva si colloca certamente il commento di Giovanni Pigliararmi, in questo fascicolo). O, almeno, tempi di riflessione e reazione che non corrispondono a quelli del dibattito pubblico e della comunicazione politica in senso lato. Si tratta, infatti, di un accordo che riporta alla luce, condensandole nelle sue poche pagine e in quelle della nota ministeriale di bocciatura che ad esso ha fatto seguito, questioni giussindacali al centro della riflessione dottrinale e della elaborazione giurisprudenziale da svariati decenni e che si spiegano con l'assenza, nel nostro ordinamento giuridico, di una legge statutale di "normalizzazione" del fenomeno sindacale in punto di rappresentanza e di efficacia giuridica della contrattazione collettiva.

Cautela e prudenza che si dovrebbero poi accompagnare, in questo specifico caso, a una certa dose di realismo. In questa vicenda, di cui tanto si è discusso senza mai pensare a cosa poi facciamo tutti noi nel nostro ruolo di consumatori, sappiamo già chi sono i buoni e chi sono i cattivi: lo leggiamo ogni giorno sui giornali e lo vediamo nei non pochi reportage televisivi, così puntuali nel soffermarsi sui pochi lavoratori della

---

\* *Professore ordinario di Diritto del lavoro, Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia.*

*gig economy* e però così reticenti nel narrare le vicende dei 2 milioni di lavoratori domestici e collaboratori familiari molti dei quali un contratto di lavoro neppure lo hanno; o la realtà dello smart working a colpi di accordi individuali, in cui il sindacato è spesso scavalcato secondo logiche di organizzazione del lavoro incentrate su una personalizzazione delle condizioni di esecuzione del lavoro che manda silenziosamente quanto rovinosamente in frantumi la pietra angolare della azione sindacale (quella della “regola comune”).

Ed è così che in Italia il futuro del lavoro viene da noi discusso e aggredito in termini fortemente politicizzati, in una contesa che a ben vedere è tra gli attori della rappresentanza prima che tra i proprietari delle piattaforme e i rider in carne ed ossa. Ma almeno a chi si occupa di fare ricerca resta il dovere di evitare impostazioni di comodo o di parte, funzionali a piegare l’analisi scientifica e i dati normativi a un risultato preconfezionato a priori, per partire proprio dalla analisi della realtà e dai problemi che pone e offrire un orientamento per l’individuazione di possibili soluzioni. In questa prospettiva particolarmente preziose sono le ricerche in grado di offrire alla riflessione una base empirica ricca come quella presentata in questo volume da Luigi Di Cataldo.

Parlare dei rider non solo in chiave politica e formalistica ma partendo dal loro profilo professionale e dai contenuti della loro attività lavorativa è allora estremamente utile in quanto funzionale a stimolare la riflessione sul crescente pluralismo del mondo del lavoro, che merita risposte articolate, che non possono che passare dal superamento del paradigma dominante della subordinazione del Novecento industriale, cui è riconducibile l’attuale dualismo del mercato del lavoro. Un dualismo che si traduce in una divisione tra garantiti e non garantiti che va molto oltre le peculiari vicende dei rider. Il tema di cui discutere dovrebbe insomma essere quello di uno Statuto di tutti i lavori con garanzie minime, di giusta retribuzione e tutela della dignità, per ogni persona che lavora o che cerca lavoro e non solo per chi riesce a conquistare la qualificazione giuridica di dipendente.

A tal fine, per uscire dalle secche del dibattito nazionale, ed ampliare l’orizzonte della riflessione, ci è sembrato utile, da un lato, ripercorrere l’evoluzione della politica sociale europea in materia di lavoro tramite piattaforme digitali e il dibattito che la sta accompagnando: a questo è dedicato il contributo della co-curatrice del fascicolo, Loredana Zappalà.

Dall'altro, raccogliere in questo numero due contributi che analizzano l'evoluzione legislativa e il dibattito sul lavoro tramite piattaforma in altri Paesi (Regno Unito e Francia, nel contributo di Claire Marzo, e Spagna, nel contributo di Nancy Sirvent).

L'augurio è che questo fascicolo possa offrire ai lettori un migliore inquadramento empirico della figura professionale dei rider e una analisi comparata e di contesto entro cui collocare la contesa politica e le diverse opzioni di tecnica legislativa per regolamentazione di un fenomeno che sfida i tradizionali paradigmi regolatori del lavoro.

## ***Ricerche*** **Rider. Quale lavoro?**

### **Le condizioni di lavoro nelle piattaforme: quale strategia europea di tutela del lavoro digitale?**

*Loredana Zappalà\**

*Sommario:* **1.** L’agenda europea sulla economia collaborativa e il pragmatismo del Pilastro sociale. – **2.** Principi trasversali di derivazione eurolavorativa e tutela delle condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nelle piattaforme. – **3.** La strategia europea di controllo sulla gestione algoritmica del lavoro e sul trattamento dei dati. – **4.** Dall’agenda per le “transizioni giuste” alla proposta di risoluzione del Parlamento europeo sulle nuove forme di occupazione legate allo sviluppo digitale. – **5.** Prove di dialogo sociale: l’avvio della consultazione della Commissione UE sul lavoro tramite piattaforme. Verso una direttiva europea? – **5.1.** Dalla prospettiva delle tutele “universali” alla presunzione confutabile di “subordinazione tecnologica/informativa”. – **6.** Quali prospettive per la *flexicurity* nell’era digitale?

#### **1. L’agenda sulla economia collaborativa e il pragmatismo del Pilastro sociale**

Il tema dei lavoratori delle piattaforme ha suscitato un ampio interesse nel dibattito italiano che, soprattutto per opera della giurisprudenza, rincorsa dal legislatore, sta progressivamente intervenendo ad affrontare alcuni degli snodi più problematici connessi all’utilizzo del cosiddetto lavoro “alla spina” <sup>(1)</sup>. Il dibattito sul punto, tuttavia, quale punta dell’iceberg di un più complesso mondo che cambia travolto dalla quarta rivoluzione digitale, travalica i confini nazionali per interessare, già

---

\* *Professore associato di diritto del lavoro nell’Università degli Studi di Catania.*

<sup>(1)</sup> Il dibattito italiano è troppo ampio per essere in questa sede anche solo riepilogato, per alcuni riferimenti essenziali v. A. DONINI, *Il lavoro digitale su piattaforma*, in *LLI*, 2015, n. 1, 50 ss.; E. DAGNINO, *Il lavoro nella on demand economy: esigenze di tutela e prospettive regolatorie*, in *LLI*, 2015, n. 1, 86 ss.; P. TULLINI, *Economia digitale e lavoro non standard*, in *LLI*, 2016, n. 2, 1 ss.; R. VOZA, *Il lavoro e le piattaforme digitali: the same old story?* WP CSDLE “Massimo D’Antona”.IT – 336/2017.



da qualche anno, le istituzioni e le parti sociali europee che sembrano in procinto di, o comunque stanno provando a, varare una regolamentazione, non si sa ancora quanto *soft* o *hard*, in materia.

Nella consapevolezza delle nuove opportunità e dei rischi sottesi alla economia collaborativa, l'agenda UE – nel 2016 <sup>(2)</sup> – ha preso atto della necessità di rispondere alle preoccupazioni circa l'incertezza sui diritti e sugli obblighi di coloro che interagiscono attraverso “piattaforme di collaborazione”. Si tratta, come è ormai noto, di un universo, per un verso caratterizzato da una comune prassi di disintermediazione, per altro verso al suo interno profondamente diversificato, cui sono riconducibili sia le piattaforme che forniscono la consegna di pasti a domicilio come Foodora o Deliveroo, sia i sistemi di trasporto come Uber, sia i servizi per la casa come TaskRabbit o i servizi intellettuali come Amazon Mechanical Turk e Crowdfunder; tutte piattaforme che hanno la flessibilità di connettere in modo immediato clienti e prestatori di servizi caratterizzati da tassi di complessità più o meno elevata. Da mini-operazioni, parcellizzate e particolarmente ripetitive a servizi tradizionalmente come trasporti o pulizie offerti e gestiti tramite le app <sup>(3)</sup>. A fronte di tale fenomeno così complesso, a partire dal documento sulla economia collaborativa di cui si è detto, la Commissione UE ha – per la prima volta – affrontato il tema delle piattaforme anche dal punto di vista

---

<sup>(2)</sup> COM(2016)356 def. del 2.6.2016, *Un'agenda europea per l'economia collaborativa*.

<sup>(3)</sup> V. DE STEFANO, *The Rise of the 'Just-in-Time Workforce': On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the 'Gig-Economy'*, Geneve, ILO, 2016 (ILO Working paper - Conditions of Work and Employment Series, 71). Per una disamina sui diversi tipi di piattaforme v. pure D. GUARASCIO, S. SACCHI, *Le piattaforme digitali in Italia, un'analisi della dinamica economica e occupazionale*, INAPP Policy Brief, 2018, n. 8, 4; EUROFOUND, *Digital age. Employment and working conditions of selected types of platform work*, Luxembourg, 2018; nonché EUROFOUND, *Digital age. Back to the future: Policy pointers from platform work scenarios*, Luxembourg, 2020; V. DE STEFANO, A. ALOISI, *European legal framework for “digital labour platforms”*, Eurofound, 2018; A. MCAFFE, E. BRYNJOLFSSON, *Machine, platform, crowd*, New York, 2017; J. PRASSL, *Human as a service*, Oxford, 2018; J. PRASSL, M. RISAK, *Uber, Taskrabbit, & Co: Platforms as employers? Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork*, in *CLLPJ*, 2016, vol. 37, n. 3, 619 ss.; I. DAUGAREILH, C. DEGRYSE, P. POCHET, *The platform economy and social law: Key issues in comparative perspective*, Etui, Working Paper 2019.10; V. DE STEFANO, I. DURRI, C. STYLOGIANNIS, M. WOUTERS, *Platform work and the employment relationship*, ILO Working Paper 27, Geneva, 2021.

dei riflessi lavoristici <sup>(4)</sup>, evidenziano come la *sharing economy* generi nuove opportunità d'impiego, ulteriori ricavi oltre a quelli generati dai rapporti di lavoro lineari tradizionali, consentendo agli individui di lavorare con modalità flessibili, ma soprattutto di essere economicamente attivi in situazioni in cui forme più tradizionali di occupazione non siano disponibili o adatte alle loro esigenze; allo stesso tempo, si è riconosciuto come tali forme di collaborazione generino una forte incertezza in merito ai diritti applicabili e al grado di protezione sociale, basandosi spesso su singole attività svolte *ad hoc*, piuttosto che su prestazioni effettuate regolarmente in un ambiente e con una tempistica predefiniti. Si tratta di modalità che travolgono i confini tra lavoro autonomo e lavoro subordinato <sup>(5)</sup> e che, dunque, hanno aperto la strada al dibattito sull'adeguatezza delle normative nazionali sul lavoro alla luce delle diverse esigenze di protezione dei lavoratori nel mondo digitale e del carattere innovativo dei modelli imprenditoriali collaborativi.

Il dibattito avviato – anche grazie alle forti sollecitazioni provenienti dal sindacato europeo <sup>(6)</sup> – ha portato, di lì a breve, all'adozione della Risoluzione del Parlamento UE del 2017 <sup>(7)</sup> che ha fortemente evidenziato la necessità di un intervento regolativo della Commissione euro-

---

<sup>(4)</sup> In alcuni documenti precedenti, infatti, il tema delle piattaforme era stato affrontato solo in una prospettiva generale, nell'ottica di un rafforzamento della capacità delle piattaforme on line di competere a livello globale, ma anche di un chiarimento delle responsabilità degli intermediari; v. COM(2016) 288 def. del 25.5.2016, *Piattaforme online e sfide e opportunità per il mercato unico digitale per l'Europa*, nonché il Progetto di Relazione del Parlamento europeo sulle piattaforme online e il mercato unico digitale (2016/2276(INI), del 28.2.2017.

<sup>(5)</sup> Sul punto cfr. A. PERULLI, *Oltre la subordinazione. La nuova tendenza espansiva del diritto del lavoro*, Torino, 2021, cui si rinvia anche per la ricostruzione di un dibattito molto ampio e qui non riepilogabile.

<sup>(6)</sup> V. ETUC resolution on digitalisation: 'towards fair digital work', adottata dal Comitato esecutivo l'8-9.6.2016, <https://www.etuc.org/en/document/etuc-resolution-digitalisation-towards-fair-digital-work#.WeYb77jg18E>, con la quale la CES ha invocato «an EU framework on crowdworking to prevent the undermining or circumventing of minimum pay rates, working time regulation, social security, pension schemes, taxation, etc., to ensure that national and European regulations and legislation effectively apply to digital crowdworkers in online environments and to ensure the rights of digital workers in online environments; establishing fair rules, ensuring minimum remunerations are paid, giving access to social security; to protect intellectual property rights».

<sup>(7)</sup> Risoluzione del Parlamento europeo del 15.6.2017 su *Un'agenda europea per l'economia collaborativa*.

pea e degli Stati membri, nei rispettivi ambiti di competenza, finalizzato a garantire condizioni di lavoro eque e una protezione sociale e giuridica adeguata a tutti i lavoratori della economia collaborativa, a prescindere dal loro *status*; ciò nella consapevolezza di come l'economia collaborativa causerà anche delle "perturbazioni" che renderanno necessarie misure di assorbimento per taluni settori, nonché azioni di sostegno alla formazione e al ricollocamento dei lavoratori interessati. Allo stesso tempo, la Risoluzione citata ha evidenziato la novità di alcune questioni connesse al rapporto di lavoro dei lavoratori delle piattaforme collaborative, come la necessità di garantire la possibilità di beneficiare della portabilità delle valutazioni e delle recensioni, che rappresentano il loro "valore" nel mercato digitale, e dunque la trasferibilità e la cumulabilità delle valutazioni e recensioni medesime tra le diverse piattaforme; come anche la necessità di meccanismi di controllo su eventuali prassi di valutazioni *online* che mascherino pratiche sleali e arbitrarie che possono incidere sulle condizioni di lavoro e sui diritti dei lavoratori e/o sulla loro capacità di ottenere posti di lavoro; nonché l'opportunità di assicurare che i meccanismi di valutazione e di recensione siano elaborati in modo trasparente e con una adeguata informativa ai lavoratori interessati sui criteri generali utilizzati per elaborare tali meccanismi.

Accanto alla prospettiva "verticale" di regolazione, proposta dal Parlamento europeo, si colloca la diversa prospettiva di intervento "trasversale" del Pilastro Europeo dei Diritti Sociali, adottato dal Parlamento Europeo, dal Consiglio e dalla Commissione il 17 novembre 2017 a Göteborg, in Svezia <sup>(8)</sup>. Il Pilastro, complessivamente, prende atto delle

---

<sup>(8)</sup> Sul Pilastro v. F. HENDRICKX, *European Labour Law and the Millennium Shift: From Post to (Social) Pillar*, in F. HENDRICKX, V. DE STEFANO (eds.), *Game Changers in Labour Law*, in *BCLR*, 2018, 49 ss.; C. KILPATRIK, *Social Europe via EMU: Sovereign Debt, the European Semester and the European Pillar of Social Rights*, in *DLRI*, 2018, n. 160, 737 ss.; R. ROGOWSKI, *The European Employment Strategy, the European Social Pillar and their Impact on Labour Law Reform in the European Union*, in *IJCLLIR*, 2019, n. 3, 283 ss.; S. GARBEN, *The European Pillar of Social Rights: An Assessment of its Meaning and Significance*, in *CYELS*, 2019, 101 ss.; K. LÖRCHER, I. SCHÖMANN, *The European pillar of social rights: critical legal analysis and proposals*, Etui, 2016, report 139; M. BELL, *The Principle of Equal Treatment and the European Pillar of Social Rights*, in *DLRI*, 2018, n. 160, 783 ss.; K. A. POLOMARKAKIS, *The European Pillar of Social Right and the Quest for EU Social Sustainability*, in *SLS*, 2020, n. 20, 183 ss.; S. GIUBBONI, *L'insostenibile leggerezza del pilastro europeo di diritti sociali*, in *PD*, 2018, n. 4, 557 ss.; G. BRONZINI (a cura

nuove sfide derivanti anche dalla rivoluzione digitale e dal mutamento dell'organizzazione del lavoro e, proprio nell'ottica di aggiungere nuovi principi per affrontare le sfide derivanti dai cambiamenti sociali, tecnologici ed economici, si rivolge a «tutte le persone occupate, indipendentemente dalla loro situazione occupazionale, dalle modalità e dalla durata dell'occupazione». Si è già ampiamente scritto come le istituzioni europee, con l'adozione del Pilastro, abbiano inteso assumere un atteggiamento pragmatico e di riformismo concreto <sup>(9)</sup> che, tuttavia, in una logica di piccoli passi, si è posto l'obiettivo di un rafforzamento dei diritti sociali dei lavoratori *sans phrase*. Nel «cono d'ombra» <sup>(10)</sup> del Pilastro sociale europeo, di fatto, sembrano infatti essersi delineate diverse strategie regolative del lavoro nelle piattaforme <sup>(11)</sup>, non necessariamente alternative, ma anche complementari, veicolabili attraverso i formanti della legge, della contrattazione collettiva, come pure – in una prospettiva rimediabile <sup>(12)</sup> – della giurisprudenza: pari opportunità e accesso al mercato del lavoro; istruzione, formazione e apprendimento permanente finalizzato a gestire con successo le transizioni; un trattamento equo e paritario per quanto riguarda le condizioni di lavoro e l'accesso alla protezione sociale e alla formazione indipendentemente dal tipo e dalla durata del rapporto di lavoro; il diritto a un reddito dignitoso “a prescindere”; informazioni sulle condizioni di lavoro e sulla protezione in caso di licenziamento; adeguate modalità di coinvolgimento dei lavoratori; equilibrio tra attività professionale e vita familiare; protezione sociale, ecc. Sebbene sia evidente che il Pilastro sociale, documento solenne avente valore di *soft law*, non sembri dare indicazioni chiare ed esplicite, anche in ragione della sua struttura per punti e

---

di), *Verso un pilastro sociale europeo*, Fondazione Basso, 2018; S. GIUBBONI, *Apunti e disappunti sul pilastro europeo dei diritti sociali*, in *QC*, 2017, n. 4, 953 ss.; F. DURANTE, *Lavoro e welfare: il sindacato e il Pilastro europeo dei diritti sociali*, in *RPS*, 2017, 165 ss.

<sup>(9)</sup> B. CARUSO, *I lavoratori digitali nella prospettiva del Pilastro sociale europeo: tutele rimediali legali, giurisprudenziali e contrattuali*, in *DRI*, 2019, n. 4, 1005 ss.; S. SCIARRA, *Solidarity and Conflict*, Cambridge University Press, 2018.

<sup>(10)</sup> B. CARUSO, *I lavoratori digitali nella prospettiva del Pilastro sociale europeo*, cit., 1025 ss.

<sup>(11)</sup> P. SCHOUKENS, A. BARRIO, S. MONTEBOVI, *The EU social pillar: An answer to the challenge of the social protection of platform workers?*, in *EJSS*, 2018, n. 3, 219 ss.

<sup>(12)</sup> T. TREU, *Rimedi, tutele e fattispecie: riflessioni a partire dai lavoratori della Gig economy*, in *LD*, 2017, 367 ss.

non di documento analitico, sembra comunque da condividere la prospettiva di quanti hanno sostenuto come, proprio in ragione delle profonde trasformazioni indotte dal lavoro tramite piattaforma, sia possibile pensare che la realtà sociale attuale presenti condizioni fortemente favorevoli alla creazione di un nocciolo duro di diritti in grado di tutelare proprio i lavoratori più fragili, quali quelli che operano tramite piattaforme<sup>(13)</sup>, e che più di altri per la novità degli aspetti di “rischio” cui sono esposti necessitano di essere tutelati più con prescrizioni adattabili, che con disposizioni inderogabili *tout court*<sup>(14)</sup>.

## 2. Principi trasversali di derivazione eurounitaria e tutela delle condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nelle piattaforme

Com'era auspicabile in una prospettiva euottimista retrò, il Pilastro sociale europeo sembra avere prodotto “frutti” regolativi forse insperati e forse ancora in fase di germinazione. A distanza di poche settimane dal vertice di Göteborg, la Commissione europea ha, infatti, subito presentato una proposta di direttiva sulle condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione europea<sup>(15)</sup>, con il preciso obiettivo di adeguare la direttiva 91/533/CEE ai cambiamenti del mercato del lavoro, derivanti anche dai processi di digitalizzazione. Tale iniziativa è stata presentata come una delle azioni chiave della Commissione per dare segui-

---

<sup>(13)</sup> B. CARUSO, *I lavoratori digitali nella prospettiva del Pilastro sociale europeo*, cit., 1026 ss. Sul punto v. pure G. BRONZINI, *L'enforcement della Carta di Nizza e l'attuazione dell'European social pillar*, in *QRS*, 2019, 97 ss., il quale correttamente evidenzia il Pilastro renda «chiari e ricondotti a una trama unitaria tutti i principi di regolazione sociale che dovrebbe seguiti» e, allo stesso tempo, affronti anche una «nuova sfida del garantismo in questo settore e cioè come realizzare una protezione di base per coloro che operano attraverso la rete, ad esempio nella cosiddetta *sharing economy*, che difficilmente possono essere riconosciuti come dipendenti e alcune volte neppure come autonomi, soprattutto quando le prestazioni consistono in uno scambio circolare di servizi tra consumatori e utenti».

<sup>(14)</sup> Sul punto si rinvia a B. CARUSO, L. ZAPPALÀ, *Un diritto del lavoro “tridimensionale”*: valori e tecniche di fronte ai mutamenti dei luoghi di lavoro, in R. DEL PUNTA (a cura di), *Valori e tecniche nel diritto del lavoro*, Firenze, 2021, nonché WP CSDLE “Massimo D'Antona”.IT – 439/2021.

<sup>(15)</sup> COM(2017) 797 def. del 21.12.2017, *Proposta di Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio su condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione europea*.

to al pilastro europeo dei diritti sociali; pilastro che – secondo la Commissione – «funge da bussola per la rinnovata convergenza verso l'alto degli standard sociali nel contesto delle mutevoli realtà del mondo del lavoro». Che la regolamentazione proposta potesse avere un impatto anche sui lavoratori delle piattaforme – considerate delle vere e proprie “*black box of intermediation*”<sup>(16)</sup> – emerge chiaramente dallo studio sulla valutazione d'impatto<sup>(17)</sup>; tale documento, infatti, ha evidenziato i profili problematici dell'applicabilità della direttiva ai *platform/crowd workers* rilevando, da una parte, la mancanza di una regolamentazione uniforme nei diversi paesi membri, dall'altra, la stessa mancanza di uno *status* legale comparabile; sul punto, lo studio si è limitato, tuttavia, a concludere – laconicamente – che «the position of platform workers across the EU is quite uncertain as almost half of the MS indicated that the right of a platform worker to receive a written statement is mostly dependent on an individual situation»<sup>(18)</sup>.

La proposta, come è noto, è stata adottata con la direttiva 2019/1152 sulla trasparenza e sulla prevedibilità delle condizioni di lavoro<sup>(19)</sup> che espressamente si colloca nella strategia di attuazione del Pilastro sociale<sup>(20)</sup> e che, appunto, nell'ottica di allargare la protezione dei lavoratori esclusi dalla precedente direttiva del 1993, stabilisce che i principi relativi alle condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili siano applicabili – tenendo conto della giurisprudenza della Corte di giustizia – a una vasta platea di lavoratori<sup>(21)</sup> cui dovrebbe essere garantito il diritto ad ottene-

<sup>(16)</sup> Z. KILHOFFER *et al.*, *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*, VT/2018/032 Final Report 13 March 2020 CEPS, EFTHEIA, and HIVA-KU Leuven, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2020.

<sup>(17)</sup> PPMi, Centre for Strategy & Evaluation Services, *Study to Support Impact Assessment on the Review of the written statement directive*, Final Report, 19.12.2017.

<sup>(18)</sup> V. la disamina a pagina 27 ss., nonché 266 ss.

<sup>(19)</sup> Direttiva (UE) 2019/1152 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 giugno 2019 relativa a condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione europea. Su tale direttiva v. B. BENDNAROWICZ, *Delivering on the European Pillar of Social Rights: The New Directive on Transparent and Predictable Working Conditions in the European Union*, in *ILJ*, 2019, n. 4, 604 ss.

<sup>(20)</sup> In tal senso v. pure S. SCIARRA, *How Social Will Social Europe Be in the 2020s?* in *GLJ*, n. 21, 85 ss.

<sup>(21)</sup> V. considerando n. 8, ove si precisa che «i lavoratori domestici, i lavoratori a chiamata, i lavoratori intermittenti, i lavoratori a voucher, i lavoratori tramite piattaforma digitale, i tirocinanti e gli apprendisti potrebbero rientrare nell'ambito di applicazione della presente direttiva a condizione che soddisfino tali criteri», così come il

re una corretta informazione sulle condizioni di lavoro. Preso atto della “inadeguatezza” della precedente regolamentazione a governare i profondi cambiamenti dei mercati del lavoro a seguito dei processi di digitalizzazione, e nella consapevolezza che alcune nuove forme di lavoro si distanziano notevolmente dai rapporti di lavoro tradizionali in termini di prevedibilità, creando incertezza in merito alla protezione sociale e ai diritti applicabili per i lavoratori interessati, l’UE ha, infatti, avvertito l’esigenza di garantire ai lavoratori, anche a quelli che operano nelle piattaforme e ai “falsi autonomi”, il diritto di essere «pienamente e tempestivamente informati per iscritto» sulle condizioni di lavoro. Si tratta di una previsione importante che, tuttavia, non ha mancato di suscitare critiche in quanti hanno ritenuto che, così formulata, la stessa si presti a garantire un ombrello di tutele solo a una fetta dei lavoratori delle piattaforme, in quanto «in punto di identificazione del proprio campo di applicazione soggettivo, la Direttiva ripropone la classica visione della subordinazione (*rectius*, della “condizione di lavoratore”) nella sua accezione rilevante ai fini della libera circolazione dei lavoratori» (...); ciò, si è ritenuto, è «come dire che, anche di fronte a fattispecie “atipiche” e di incerta qualificazione come il lavoro tramite piattaforme digitali, ma comunque bisognose di tutela, la scelta del legislatore sovranazionale è caduta sulla riproposizione del paradigma basato sulla “grande dicotomia”, secondo il quale le tutele seguono la qualificazione in termini di subordinazione, intesa quest’ultima – secondo i criteri elaborati dalla Corte di Lussemburgo sin dal celebre caso *Lawrie-Blum* – come attività di valore economico resa in favore e sotto la direzione di un altro soggetto, vale a dire, ancora una volta, in riferimento alla sussistenza dell’etero-direzione»<sup>(22)</sup>. Sembrano restare fuori da questa definizione, e quindi – di fatto – privi di tutela, i lavoratori autonomi e il lavoro economicamente dipendente, che pur rappresentando un’ampia fetta del mondo delle piattaforme, si confermerebbe il lavoro più vulnerabile e meno protetto, anche in ambito eurounitario<sup>(23)</sup>.

---

“falso lavoro autonomo”. V. pure il documento illustrativo presentato dalla Commissione il 9.4.2019, *Towards transparent and predictable working conditions #Social-Rights*, il quale espressamente richiama i «Workers in atypical or new forms of work are, for instance: Platform workers, such as on-demand drivers or couriers».

<sup>(22)</sup> In tal senso, A. PERULLI, *Oltre la subordinazione*, cit., 62 ss.,

<sup>(23)</sup> Z. KILHOFFER *et al.*, *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*, cit., 21 ss., ove si rileva come «The most vulnerable forms of self-

Per i lavoratori “comunque subordinati”, con la direttiva citata si è invece introdotto un vero e proprio principio trasversale <sup>(24)</sup> di trasparenza e prevedibilità delle condizioni di lavoro (programmazione e organizzazione del lavoro, fasce orarie, retribuzione, ma anche il diritto di impiego in parallelo presso altri datori, il diritto alla «prevedibilità minima del lavoro» e il diritto di rifiutare la prestazione nel caso in cui questa manchi, l’obbligo di formazione, ecc.) che potrebbe avere effetti dirimpenti sui lavoratori delle piattaforme, le cui condizioni di lavoro governate da algoritmi spesso non hanno alcuna caratteristica né di trasparenza, né tanto meno di prevedibilità <sup>(25)</sup>. Da questo punto di vista, infatti, la direttiva si presta ad ampi margini di adattamento alle situazioni “atipiche” che coinvolgono i lavoratori delle piattaforme<sup>26</sup>, prevedendo sia modalità di informazione nel caso in cui l’organizzazione del lavoro non sia interamente o in gran parte prevedibile <sup>(27)</sup>; sia meccani-

---

employment, non-standard work and indeed all forms of work share many significant challenges with platform work. Policymakers should be aware of these commonalities and consider broader approaches rather than specific measures. Employment status remains a core issue when addressing working conditions and social protection challenges for platform workers at national and EU levels. Most platform workers are self-employed, which excludes them from the personal scope of much labour and social legislation at national and EU levels. In the types of platform work that are more prone to bogus self-employment, determining specific platform workers’ employment status is frequently challenging; case law moves very slowly on this issue and has not offered much clarity. Policymakers may therefore consider actions that make it easier to identify and reclassify bogus self-employed platform workers, and clarify which platform practices are incompatible with self-employment»; v. anche 134 ss. Resta da valutare se e come i lavoratori totalmente autonomi possano eventualmente ottenere informazioni trasparenti tramite le previsioni del Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online.

<sup>(24)</sup> Sul punto si rinvia a B. CARUSO, L. ZAPPALÀ, *Un diritto del lavoro “tridimensionale”*, cit.

<sup>(25)</sup> Per una analisi più dettagliata delle ricadute della direttiva sui lavoratori delle piattaforme v. A. ALOISI, *Platform Work in the EU: Lessons learned, legal developments and challenges ahead*, novembre 2020, <https://www.researchgate.net/publication/340548183>.

<sup>26</sup> In tal senso v. pure Z. KILHOFFER *et al*, *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*, cit., 71.

<sup>(27)</sup> Art. 4, par. 2, lett. m), ove si prevede «che se l’organizzazione del lavoro è interamente o in gran parte imprevedibile, il datore di lavoro informa il lavoratore riguardo: i) al principio che la programmazione del lavoro è variabile, all’ammontare delle ore retribuite garantite e alla retribuzione per il lavoro prestato in aggiunta a dette ore



smi di informazione “diffusi” e conoscibili dalla “folla” tramite pubblicazione sul sito web nazionale ufficiale <sup>(28)</sup>; sia garanzie sulla possibilità di impiego in parallelo <sup>(29)</sup> che, per i lavoratori delle piattaforme, aprirebbe la strada – oggi non regolamentata con modalità trasparenti dalle varie piattaforme – alla possibilità di instaurazione di rapporti in pluricommitenza; sia il diritto di rifiutare la prestazione nel caso venga meno il presupposto prima citato della «prevedibilità minima del lavoro» <sup>(30)</sup> che, come è presumibile, potrebbe (e dovrebbe) “neutralizzare” i meccanismi di *rating reputazionale*, che – soprattutto per i *rider* – attribuiscono un punteggio di eccellenza a ciascun lavoratore in correlazione alle scelte di questo sul “quando” lavorare e sul “se” svolgere le prestazioni; sia le limitazioni sulla possibilità del datore di lavoro di annullare un incarico di lavoro senza compensazione per il lavoratore <sup>(31)</sup>, che potrebbero incidere significativamente sulla prassi, spesso al momento arbitraria o comunque non trasparente, della revoca dei turni senza una adeguata motivazione (probabilmente in funzione sanzionatoria derivante dal *rating*) e senza preavviso; sia, infine, il divieto di licenziamento o di misura equivalente (quale potrebbe essere la disconnessione dalla piattaforma) in tutti i casi in cui il lavoratore eserciti i diritti di informazioni trasparenti e prevedibili previsti dalla direttiva <sup>(32)</sup>. Si tratta, comunque, di una regolamentazione che, per la parte applicabile ai lavoratori delle piattaforme, resta minimale. Alcune condizioni o dimensioni di lavoro particolarmente rilevanti per il lavoro su piattaforma non sono state incluse nell'elenco degli aspetti essenziali del rapporto di lavoro che il datore di lavoro è tenuto a fornire per iscritto, comprese le informazioni su: esistenza di attività o ambiente potenzialmente dannosi; l'utilizzo di attrezzature, mezzi e strumenti necessari per lo svolgimento degli incarichi di lavoro; la tutela in caso di infortuni sul lavoro e malattie professionali; la raccolta ed il trattamento dei dati personali e dei dati relativi alla prestazione lavorativa; l'uso di

---

garantite; ii) alle ore e ai giorni di riferimento nei quali può essere imposto al lavoratore di lavorare; iii) al periodo minimo di preavviso a cui il lavoratore ha diritto prima dell'inizio di un incarico e, se del caso, il termine per l'annullamento di cui all'articolo 10, paragrafo 3».

<sup>(28)</sup> Art. 5, par. 2.

<sup>(29)</sup> Art. 9.

<sup>(30)</sup> Art. 10, par. 2.

<sup>(31)</sup> Art. 10, par. 3.

<sup>(32)</sup> Art. 18.

meccanismi di sorveglianza elettronica; i meccanismi di valutazione e *rating*; la possibilità di contestare decisioni aziendali automatizzate che influiscono sul lavoro del lavoratore della piattaforma; le condizioni che disciplinano la risoluzione o la sospensione del contratto; meccanismi (interni e/o esterni) per la gestione dei reclami, la mediazione o la risoluzione delle controversie; procedure di preavviso in caso di sospensione o cessazione, ecc. <sup>(33)</sup>. Si tratta di tutta una serie di informazioni non comprese negli obblighi di trasparenza, che – soprattutto per la loro gestione tramite algoritmi – fanno, di fatto, sì che la *black box* resti per buona parte tale.

### 3. La strategia europea di controllo sulla gestione algoritmica del lavoro e sul trattamento dei dati

Un diverso ambito di intervento della legislazione europea che, da più parti, viene segnalato come trasversalmente in grado di incidere sul lavoro nelle piattaforme (anche di quello autonomo *tout court*) è quello riguardante la protezione dei dati personali, al cui interno si staglia quello che è stato definito il principio della “umanizzazione” e della trasparenza dei trattamenti automatizzati produttivi di effetti giuridici che incidono sulla persona <sup>(34)</sup>. Si tratta, come è noto, di un principio di matrice non strettamente lavoristica contenuto nell’art. 22 del regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche e al trattamento dei dati personali, che però potrebbe trovare rilevanti spazi di applicazione e di declinazione nel diritto del lavoro dell’economia digitalizzata. Il tema si inquadra nel più generale interesse che da qualche anno le istituzioni comunitarie hanno manifestato sui rischi del diffondersi di tecnologie che combinano «dati, algoritmi e calcoli», che ha portato alla pubblicazione del Libro bianco del febbraio del 2020 sull’intelligenza artificiale <sup>(35)</sup>, ma anche – più di recente – alla nuova

---

<sup>(33)</sup> Z. KILHOFFER *et al.*, *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*, cit., 147 ss.

<sup>(34)</sup> B. CARUSO, L. ZAPPALÀ, *Un diritto del lavoro “tridimensionale”*, cit.

<sup>(35)</sup> COM (2020) 65 def. del 19.2.2020, *Libro Bianco sull’intelligenza artificiale. Un approccio europeo all’eccellenza e alla fiducia*; il Libro Bianco si inserisce nella strategia europea *L’intelligenza artificiale per l’Europa*, COM (2018) 237 def. del 25.4.2018. In tali documenti si evidenzia la necessità di puntare sugli investimenti nelle tecnologie basate sull’intelligenza artificiale in quanto funzionali a perseguire

proposta di regolamento sull'intelligenza artificiale presentata poche settimane fa dalla Commissione europea <sup>(36)</sup>. Tale ultimo documento espressamente (a proposito del lavoro nelle piattaforme) evidenzia, infatti, i rischi durante tutto il processo di assunzione in detti contesti, nonché ai fini della valutazione e della promozione delle persone o del proseguimento dei rapporti contrattuali legati al lavoro nelle piattaforme, derivanti da sistemi di intelligenza artificiale che possono perpetuare modelli storici di discriminazione, ad esempio nei confronti delle donne, di talune fasce di età, delle persone con disabilità o delle persone aventi determinate origini razziali o etniche o un determinato orientamento sessuale, precisando inoltre come tali sistemi utilizzati per monitorare le prestazioni e il comportamento dei lavoratori possono inoltre incidere sui loro diritti in materia di protezione dei dati e vita privata.

Il trattamento dei dati dei lavoratori è, pertanto, un aspetto cruciale della gestione algoritmica del lavoro delle piattaforme <sup>(37)</sup>: queste forme di *digital management* fanno molto affidamento sul trattamento dei dati personali, compresi i dati comportamentali, da parte dei lavoratori della piattaforma per consentire processi decisionali automatizzati o semi-automatizzati; tali dati sono raccolti, analizzati ed elaborati attraverso processi computazionali molto complessi, di fatto in grado di incidere sulla gestione *just-in-time* della risorsa umana. Si tratta di processi automatizzati o semiautomatici con un coinvolgimento umano minimo, che spesso si traducono in un sistema di classificazione (di *rating*) dei singoli lavoratori della piattaforma, che incrocia il comportamento dell'operatore (la sua disponibilità gestionale e la sua *performance*) alle valutazioni e alle recensioni che ricevono dai clienti attraverso le applicazioni digitali delle piattaforme; con la conseguenza che l'eventuale

---

gli obiettivi di sviluppo sostenibile e di sostegno al processo democratico e ai diritti sociali, ma allo stesso tempo si evidenzia come l'impatto dell'intelligenza artificiale sui lavoratori e sui datori di lavoro possa essere rilevante e tale da richiedere sia il coinvolgimento delle parti sociali quale fattore cruciale per garantire un approccio antropocentrico all'IA sul lavoro, sia un intervento volto creare un «ecosistema di fiducia» e, con esso, a salvaguardare i diritti fondamentali dei lavoratori che potrebbero subire indebite compressioni dalla diffusione di tali tecnologie.

<sup>(36)</sup> COM(2021) 206 def. del 21.4.2021, *Proposta di Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale (legge sull'intelligenza artificiale) e modifica alcuni atti legislativi dell'Unione.*

<sup>(37)</sup> A.J. WOOD, M. GRAHAM, V. LEHDONVIRTA, I. HJORTH, *Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy*, in *WES*, 2018, n. 33, 56 ss.

*rating* negativo può comportare un posizionamento più basso nell'ordine di prelievo per nuovi incarichi e in alcuni casi all'esclusione temporanea o permanente (“disattivazione” o *delisting*) dell'operatore dalla piattaforma .

Da questo punto di vista, la disciplina contenuta nel regolamento UE 2016/679 si presta ad applicazioni interessanti per tutti i lavoratori delle piattaforme (dunque, anche di quelli puramente autonomi) che, tramite l'applicazione diretta di questa hanno il diritto di essere informati sul se, come, perché e da chi vengono elaborati i dati; il diritto di accedere e ottenere una copia dei dati; il diritto alla rettifica o integrazione dei dati se inesatti o incompleti; il diritto alla cancellazione dei dati; il diritto di limitare o restringere il modo in cui vengono utilizzati i dati; il diritto alla portabilità dei dati; il diritto di opporsi al trattamento dei dati; e il diritto a non essere soggetto a decisioni automatizzate senza il coinvolgimento umano, laddove questo produrrebbe effetti giuridici che lo riguardano o che lo influenzino in modo significativo <sup>(38)</sup>. L'applicabilità integrale del regolamento alle piattaforme è ancora oggetto di discussione <sup>(39)</sup>: i dubbi riguardano innanzi tutto la stessa definizione e gli stessi confini della nozione di “dato personale”, che – co-

---

<sup>38</sup> L'art. 22 del Regolamento UE 2016/679, il quale prevede un generale divieto di sottoporre un individuo a processi decisionali automatizzati compresa la profilazione. L'articolo 22 citato, paragrafo 1, chiarisce tuttavia l'ambito di applicazione delle norme in materia, che è limitato alle sole ipotesi in cui il processo decisionale automatizzato produce effetti giuridici, oppure incide in modo significativo sulla persona dell'utente e la decisione sia basata interamente sul trattamento automatizzato dei dati. Ovviamente esistono delle eccezioni al divieto, per cui un interessato può essere sottoposto a un processo decisionale automatizzato, compreso la profilazione, quando il trattamento è necessario per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e il titolare, quando il trattamento sia autorizzato da una legge o regolamento, che prevede altresì misure idonee a tutelare i diritti dei soggetti interessati, oppure quando vi sia un esplicito consenso al trattamento. Nel primo e nel terzo caso, il titolare del trattamento deve attuare misure appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell'interessato.

<sup>(39)</sup> Z. KILHOFFER *et al.*, *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*, cit., 178 ss. V. pure l'interessante prospettiva di M. 'SIX' SILBERMAN, H. JOHNSTON, *Using GDPR to improve legal clarity and working conditions on digital labour platforms*, Etui, Working Paper 2020.05. V. pure S. WACHTER, B. MITTELSTADT, *A right to reasonable inferences: re-thinking data protection law in the age of big data and AI*, in *CBLR*, 2019, n. 2, 494 ss.

munque – nel solco della giurisprudenza della Corte di giustizia <sup>(40)</sup>, ma anche del parere 4/2007 del gruppo di lavoro sulla protezione dei dati <sup>(41)</sup>, dovrebbe essere interpretata in senso “estensivo”; ma anche e soprattutto l’ambito di esclusione del diritto di non essere sottoposto a una decisione basata sul trattamento automatizzato, ove ciò sia necessario per la conclusione o l’esecuzione di un contratto tra l’interessato e il titolare del trattamento (ai sensi dell’art. 22, paragrafo 2, lettera a). Le potenziali ricadute giuslavoristiche dell’applicazione della legislazione europea sulla protezione dei dati sono molto suggestive e ancora oggi inesplorate: si pensi al potenziale diritto di pretendere la sorveglianza umana sull’algoritmo; il diritto alla trasparenza <sup>(42)</sup> (e come è ovvio non discriminatorietà) dei processi computazionali (anche al fine di temperare le asimmetrie conoscitive, aprendo spazi alla valutazione, perché no, anche etica, degli standard e dei valori sui quali sono tarati); il diritto alla rendicontabilità del funzionamento e il diritto alla revisione del trattamento o del dato automatizzato. Ma si pensi anche a tutte le potenziali problematiche derivanti dall’applicazione del diritto alla portabilità dei dati (art. 20 del regolamento), e – di conseguenza – all’ipotetico diritto al trasferimento dei dati (anche di quelli “reputazionali”) tra piattaforme diverse, che aprirebbe le porte a forme di concorrenza nell’economia delle piattaforme, che farebbe aumentare la trasparenza e la concorrenza leale fra le stesse, consentendo ai lavoratori della piattaforma un maggiore potere di scegliere la piattaforma con le migliori condizioni di lavoro <sup>(43)</sup>.

---

<sup>(40)</sup> CGUE, C-434/16, sentenza del 20.12.2017, *Nowak v Data Protection Commissioner*, che precisa come l’uso dell’espressione «qualsiasi informazione» nell’ambito della definizione della nozione di «dati personali», di cui all’articolo 2, lettera a), della direttiva 95/46 riflette l’obiettivo del legislatore dell’Unione di attribuire un’accezione estesa a tale nozione, che non è limitata alle informazioni sensibili o di ordine privato, ma comprende potenzialmente ogni tipo di informazioni, tanto oggettive quanto soggettive, sotto forma di pareri o di valutazioni, a condizione che esse siano «concernenti» la persona interessata.

<sup>(41)</sup> Opinion 4/2007 on the concept of personal data, 20.6.2007, 01248/07/EN WP 136.

<sup>(42)</sup> V. l’art. 13 della proposta di regolamento di cui al COM(2021) 206 def., cit., che prevede un obbligo di trasparenza e di informazione tale da consentire agli utenti di interpretare i risultati del sistema e utilizzarli in modo appropriato.

<sup>(43)</sup> Z. KILHOFFER *et al.*, *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*, cit., 180 ss.,

#### 4. Dall'agenda per le "transizioni giuste" alla proposta di risoluzione del Parlamento europeo sulle nuove forme di occupazione legate allo sviluppo digitale

L'ipotesi di una regolamentazione più analitica del lavoro nelle piattaforme occupa, come si è evidenziato, un posto centrale nell'agenda della politica sociale europea. Anche di recente, nelle istituzioni europee sta aumentando la consapevolezza che sebbene già esista un'ampia legislazione eurolunitaria sul lavoro non standard (*part time*, lavoro a tempo determinato, lavoro tramite agenzia, garanzia del principio di parità di trattamento), così come sull'orario di lavoro, sulla salute e sicurezza dei lavoratori, ecc., nessuna delle suddette regolamentazioni sia in grado di avere una significativa rilevanza nella disciplina multiforme del lavoro delle piattaforme<sup>(44)</sup>. Anzi, come evidenziato nelle Conclusioni del Consiglio UE del giugno 2019<sup>(45)</sup>, si è rafforzata la presa d'atto di come le nuove forme di lavoro e l'evoluzione dei modelli di lavoro possono dare origine a nuovi rischi, come la dissoluzione dei confini tra vita professionale e vita privata, il potenziale isolamento dalla comunità di lavoro, e a rischi di desocializzazione, stress e sforzo cognitivo connessi al fatto di lavorare e interagire con i robot, app, ecc. Ancora più chiaramente, agli inizi del 2020, sotto la spinta della Presidente Ursula von der Leyen, la Commissione<sup>(46)</sup> ha rilanciato la strate-

---

<sup>(44)</sup> Z. KILHOFFER *et al.*, *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers*, cit., 143 ss., ove lo studio conclude nel senso che «In theory, the non-standard work directives have some relevance for platform work. In practice, however, this is very limited, and applies only when platform workers are classified as (subordinate) workers and not as self-employed. Even where platform workers are classified as workers, the application of the directives may not be possible. Comparable full-time or permanent workers as defined in the respective directives may be absent in real platform practices, and the wider comparison with existing collective agreements, national law or practices may be of limited practical relevance because these may not exist and/or are difficult to serve as a reference for the comparison». Considerazioni simili sono fatte anche sulla direttiva in materia di orario di lavoro (149 ss.), sulla regolamentazione in materia di salute e sicurezza (153 ss.), sulla direttiva in materia di tutela della maternità (153 ss.), ecc.

<sup>(45)</sup> Cfr. le conclusioni del Consiglio UE del 13 giugno 2019 dal titolo *L'evoluzione del mondo del lavoro: riflessioni sulle nuove forme di lavoro e sulle implicazioni per la sicurezza e la salute dei lavoratori*.

<sup>(46)</sup> COM (2020)14 fin. del 14.1.2020, *Un'Europa sociale forte per transizioni giuste*.

gia di attuazione del Pilastro europeo dei diritti sociali; in tale prospettiva, si è previsto un piano di azioni che – nell’ottica di creare fiducia nella trasformazione digitale e realizzarne pienamente il potenziale e preso atto di come i nuovi modelli di business necessitano di norme più chiare che impediscano gli abusi – ha espressamente annunciato una nuova regolazione sui servizi digitali, volta a migliorare le norme in materia di responsabilità e sicurezza per le piattaforme e i servizi e i prodotti digitali; il tutto nell’ambito di un più ampio dibattito sul lavoro mediante piattaforme, sulle questioni prioritarie da affrontare e sulle possibili soluzioni, come la posizione professionale, le condizioni di lavoro e l’accesso alla protezione sociale dei lavoratori delle piattaforme, l’accesso alla rappresentanza e alla contrattazione collettive, nonché gli aspetti transfrontalieri di questo tipo di lavoro.

E, in effetti, il programma di lavoro della Commissione per il 2021 <sup>(47)</sup> nell’ottica di rafforzare l’equità sociale della transizione digitale, espressamente ha annunciato che «per garantire condizioni di lavoro dignitose, trasparenti e prevedibili, sarà presentata una proposta legislativa volta a migliorare le condizioni di lavoro di coloro che forniscono servizi tramite piattaforme, al fine di garantire condizioni di lavoro eque e un’adeguata protezione sociale».

In un botta e risposta fra le istituzioni eurounitarie <sup>(48)</sup>, agli inizi del 2021 la questione è stata innanzitutto affrontata anche dal Parlamento

---

<sup>(47)</sup> COM(2020) 690 def. del 19.10.2020, *Programma di lavoro della Commissione per il 2021 – Un’Unione vitale in un mondo fragile*.

<sup>(48)</sup> V. pure il Parere del Comitato economico e sociale europeo (richiesto dalla presidenza tedesca) su *Condizioni di lavoro dignitose nell’economia delle piattaforme*, SOC/645 del 18.9.2020, con il quale il Comitato ha espresso un forte sostegno a azione UE volta a favorire condizioni dignitose per il lavoro delle piattaforme, sia per quanto riguarda la dimensione del lavoro: direzione, controllo, valutazione (mediante algoritmi), autonomia nella divisione del lavoro e ambiente fisico, sia per quanto riguarda dimensione dell’occupazione (lo *status*), sia per quanto riguarda la dimensione delle relazioni sociali (preso atto che «la flessibilità e la frammentazione rendono molto difficile individuare, organizzare e rappresentare i lavoratori che lavorano con modalità che non rientrano in quelle tipiche. Inoltre, il lavoro nelle piattaforme è, per sua stessa natura, solitario, geograficamente disperso, caratterizzato da un grande anonimato, un tasso elevato di ricambio di lavoratori, che sono in concorrenza tra loro e sono attivi in altre piattaforme. In generale, le piattaforme non assumono il ruolo di datori di lavoro, non sono membri delle associazioni dei datori di lavoro, lasciando i loro lavoratori, i sindacati e i responsabili politici senza un interlocutore con cui negoziare»). V. pure il Parere del Comitato europeo delle Regioni su *Il lavoro su piatta-*

europeo che ha recentemente varato il Progetto di relazione su condizioni di lavoro eque, diritti e protezione sociale per i lavoratori delle piattaforme <sup>(49)</sup>. Con il citato documento, il Parlamento ha manifestato piena condivisione verso la proposta, presentata dalla Commissione, di una iniziativa legislativa volta al miglioramento delle condizioni di lavoro del personale delle piattaforme digitali; invitando la Commissione, qualora le parti sociali non esprimano la volontà di avviare il processo di cui all'articolo 155 TFUE, a presentare una nuova direttiva sui lavoratori delle piattaforme al fine di garantire loro un insieme minimo di diritti indipendentemente dal loro *status* occupazionale. Il Parlamento, con il documento citato, tuttavia, non si è limitato a fornire il proprio *placet* a un intervento legislativo sul tema, ma – in maniera molto più specifica – ha evidenziato una serie di questioni cruciali che dovrebbero essere affrontate in sede di regolazione di tale forma di lavoro, sia che essa coinvolga lavoratori subordinati, sia che riguardi lavoratori autonomi. Come si vedrà, l'ambito dell'intervento regolativo sovranazionale rappresenta uno degli snodi cruciali sul quale le istituzioni europee stanno dialogando, non senza rilevanti divergenze di vedute e di prospettive.

Secondo il Parlamento europeo, l'approccio differenziato alle due diverse modalità di lavoro, rischia di “incappare” in una incertezza interpretativa del confine fra i due ambiti, non risolvibile, tanto più che occorre tenere conto dell'estrema eterogeneità delle piattaforme e dei lavoratori in essi impiegati, e della presa d'atto di come molto spesso alcuni lavoratori delle piattaforme digitali sono realmente lavoratori autonomi e desiderano continuare ad esserlo. La citata autonomia, secondo il Parlamento europeo, non esclude la debolezza di tali lavoratori e, pertanto, l'approccio suggerito è quello di un intervento regolativo sul lavoro delle piattaforme *sans phrase*, deplorando la prospettiva di una «frammentazione che ponga alcuni lavoratori delle piattaforme in una situazione di precarietà giuridica, con la conseguenza che alcuni lavoratori delle piattaforme godano di diritti minori o più limitati di quelli che

---

*forma digitale - questioni regolamentari a livello locale e regionale*, SEDEC-VI/051, 137a sessione plenaria del 4 e 5 dicembre 2019.

<sup>(49)</sup> *Progetto di relazione su condizioni di lavoro eque, diritti e protezione sociale per i lavoratori delle piattaforme - Nuove forme di occupazione legate allo sviluppo digitale* (2019/2186(INI) del 9.2.2021.



dovrebbero essere garantiti a tutti i lavoratori delle piattaforme, indipendentemente dal loro *status* occupazionale».

È evidente, anche se nel documento ovviamente non se ne fa menzione, che il Parlamento europeo ha ben chiari i rischi di una eccessiva attrazione del lavoro delle piattaforme nell'area del lavoro autonomo; rischi tutt'altro che remoti, se anche la stessa Corte di Giustizia solo pochi mesi addietro, nell'ordinanza *Yodel Delivery Network* <sup>(50)</sup> riguardante una società britannica di consegne a domicilio che usufruisce di un dispositivo algoritmico per l'assegnazione dei turni e delle prestazioni da effettuare, ha ritenuto di escludere la qualifica di lavoratore (ai sensi della direttiva 2003/88/CE) a una «persona assunta dal suo presunto datore di lavoro in base a un contratto di servizi, in cui viene precisato che essa è imprenditore autonomo», tenuto conto che – secondo la ricostruzione della Corte – questa poteva avvalersi di subappaltanti o di sostituti per svolgere il servizio; accettare o non accettare i diversi incarichi offerti dal suo presunto datore di lavoro, o di fissarne unilateralmente il numero massimo; fornire i suoi servizi a qualsiasi terzo, ivi inclusi diretti concorrenti del presunto datore di lavoro, e fissare le proprie ore di «lavoro» nell'ambito di taluni parametri; nonché «organizzare il proprio tempo secondo le esigenze personali piuttosto che in base ai soli interessi del presunto datore di lavoro, in quanto, da una parte, l'indipendenza di detta persona non risulta fittizia e, dall'altra, non è possibile dimostrare l'esistenza di un vincolo di subordinazione tra tale persona e il suo presunto datore di lavoro».

---

<sup>(50)</sup> CGUE 22 aprile 2020, C-692/19, *B. v Yodel Delivery Network Ltd.* Su tale pronuncia v. J. A. PRASSL - A. ALOISI - N. COUNTOURIS - V. DE STEFANO, *Eu Court of Justice's decision on employment status does not leave platforms off the hook, Regulation for Globalization*, 29 aprile 2020 in <http://regulatingforglobalization.com/2020/04/29/eu-court-of-justices-decision-on-employment-status-does-not-leave-platforms-off-the-hook/?doingwpcon=15889&print=pdf>; nonché A. ALOISI, 'Time Is Running Out' *The Yodel Order and Its Implications for Platform Work in the EU*, in *ILLJ*, 2020, n. 13, 65 ss.; G. PACELLA, *La nozione euro-unitaria di lavoratore dipendente alla prova della gig-economy*, in *LLI*, 2020, n. 2, 17 ss.; R. BUENDIA, *The Court of Justice of the European Union's Order on B v Yodel Delivery Network*, 2020, Dispatch n. 24, <https://cllpj.law.illinois.edu/dispatches>. Sul caso britannico v. pure V. PIETROGIOVANNI, *L'importanza di chiamarsi lavoratori, ossia delle Corti del Regno Unito alle (p)rese con il lavoro a chiamata sulle piattaforme*, in *LLI*, 2019, n. 1, 47 ss.; D. CABRELLI, *Uber e il concetto giuridico di worker: la prospettiva britannica*, in *DRI*, 2017, n. 2, 575 ss.

Sulla scorta di queste premesse che accentuano il dilemma qualificatorio nel mondo liquido delle piattaforme <sup>(51)</sup>, ma soprattutto in mancanza di definizione eurounitaria univoca di lavoratore <sup>(52)</sup>, il Parlamento europeo ha proposto, dunque, intervento omnicomprensivo sul lavoro delle piattaforme, appunto *sans phrase*, esposto a rischi di precarietà, di vulnerabilità sociale e tecnologica, che prescindono dallo *status* <sup>(53)</sup>; un primo versante di intervento suggerito riguarda i profili di trasparenza del rapporto, proponendo l'individuazione di diritti di informazione e di replica da garantire al lavoratore (anche a quello autonomo) in caso di limitazione, sospensione o cessazione da parte della piattaforma, garantendo che tutti i lavoratori che operano in tale contesti altamente complessificati abbiano diritto a una dichiarazione motivata e, in caso di contestazione, a un diritto di replica e a una risoluzione delle controversie efficace e imparziale, cui possa seguire la possibilità di ripristinare la conformità o confutare quanto dichiarato dal datore/piattaforma/algoritmo. Altro profilo sul quale si chiede una maggiore trasparenza riguarda le informazioni essenziali sulle condizioni di lavoro, sul metodo di calcolo del prezzo o della tariffa e sulla trasparenza in caso di modifica dei termini, delle condizioni e delle procedure di disattivazione temporanea o permanente dell'*account*. Un capitolo specifico

<sup>(51)</sup> J. ROMERA, A. SEMPRÚN, *Europa niega la relación laboral a los repartidores de plataformas digitales*, in *ElEconomistas.es*, 2020, <https://bit.ly/2B0TzsP>, 11 novembre 2020. Dilemma qualificatorio che, ovviamente, ha un riscontro importante nel dibattito italiano, dottrinale e giurisprudenziale, in questa sede non riepilogabile.

<sup>(52)</sup> S. GIUBBONI, *Per una voce sullo status di lavoratore subordinato nel diritto dell'Unione europea*, in *RDSS.*, 2018, n. 2, 207 ss. che parla di «frammenti di status» di lavoro subordinato nel diritto dell'Unione europea. Il dibattito sul punto è molto ampio, per alcuni riferimenti v. S. BORELLI, *The Concept of Employee and Quality of Employment*, in S. BORELLI, P. VIELLE (eds.), *Quality of Employment in Europe. Legal and Normative Perspectives*, P.I.E., Brussels, 2012, 107 ss.; N. COUNTOURIUS, *The Concept of 'Worker' in European Labour Law: Fragmentation, Autonomy and Scope*, in *ILJ*, 2018, n. 2, 192 ss.; M. RISAK, T. DULLINGER, *The concept of "worker" in EU law*, ETUI, Brussels, 2018; E. MENEGATTI, *The Evolving Concept of "worker" in Eu law*, in *ILLEJI*, 2019, n. 12, 71 ss.

<sup>(53)</sup> A. ALOISI, *'Time Is Running Out' The Yodel Order and Its Implications for Platform Work in the EU*, cit., 80 ss., il quale evidenzia come «undeniably, the delimitation of the areas of self-employment and subordination risks becoming increasingly complex and elusive due to a natural process of the hybridisation of the performances». In generale sul tema v. l'ampia riflessione di A. PERULLI, *Oltre la subordinazione*, cit., 47 ss.; nonché G. DAVIDOV, *Setting Labour Law's Coverage: Between Universalism and Selectivity*, in *OJLS*, 2014, n. 3, 543 ss.

è dedicato poi al «diritto ad algoritmi trasparenti, non discriminatori ed etici», evidenziando come la trasparenza dovrebbe declinarsi attraverso il diritto a una spiegazione intelligibile del funzionamento dell'algoritmo, sulle modalità di attribuzione dei compiti e di assegnazione dei *rating*, sulla procedura di disattivazione e determinazione dei prezzi, nonché attraverso il diritto a contestare tutte le decisioni dell'algoritmo, con la relativa possibilità di modifica della decisione errata presa. Così come anche si è invocata la necessità di regolare le cosiddette “clausole di esclusività”, favorendo la possibilità che tutti i lavoratori delle piattaforme siano autorizzati a lavorare per piattaforme diverse (*multi-apping*), senza subire trattamenti sfavorevoli e con il diritto di esportare il loro *rating*. Ugualmente esportabile e spendibile dovrebbe essere poi – secondo il Parlamento europeo – il “certificato di esperienza” che dovrebbe essere rilasciato ai lavoratori delle piattaforme che hanno partecipato a iniziative di formazione, e che potrebbero avere interesse a che tale formazione venga caricata su un *account* individuale di formazione. Numerosi sono poi i diritti riguardanti la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché i diritti di protezione sociale invocati a favore dei lavoratori delle piattaforme, così come anche – pur nella consapevolezza delle difficoltà di applicazione al lavoro autonomo – la garanzia della libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva.

Si tratta di un catalogo di diritti, alcuni tradizionali, altri di nuova generazione, dirompenti nella loro portata, tanto se riferiti ai lavoratori subordinati, quanto – come auspicato – ai lavoratori autonomi: i lavoratori delle piattaforme, ove tale proposta venisse accolta, sarebbero i primi veri lavoratori *sans phrase* a ricevere una tutela trasversale che guarderebbe in maniera unitaria più ai fattori di rischio cui questi sono esposti, che alle specifiche caratteristiche di *status* degli stessi.

## **5. Prove di dialogo sociale: l'avvio della consultazione della Commissione UE sul lavoro tramite piattaforme. Verso una direttiva europea?**

Nell'inverno appena trascorso, i tempi sono stati maturi per l'avvio, da parte della Commissione europea, di una consultazione delle parti so-

ciali sulle possibili ulteriori azioni da intraprendere in materia di condizioni di lavoro nelle piattaforme (<sup>54</sup>).

L’iniziativa citata segna, senza dubbio, il passaggio dalla mera fase del *wishful thinking* a una vera e propria trattativa istituzionale sugli ambiti di intervento, nonché sulla finalità stessa di una regolazione europea in una materia tanto complessa. Nella consapevolezza di dover fornire una solida stampella di razionalità economica alle già evidenziate esigenze di politica sociale, la Commissione – nel solco della vecchia tradizione che ha ispirato l’intervento regolativo sui lavori atipici “delle origini” (<sup>55</sup>) – ha puntato a collegare la proposta di intervento regolativo in materia con la necessità di correggere potenziali fallimenti del mercato; nel caso di specie, in un inedito reimpiego di una terminologia *old style* del secolo scorso, obiettivo della regolamentazione del lavoro delle piattaforme è garantire condizioni di concorrenza “giuste” fra il mercato del lavoro delle piattaforme e il mercato del lavoro “tradizionale”. In linea con la perenne duplice anima dell’intervento europeo in materia di politica sociale, accanto alle finalità “nobili” già declinate nel Pilastro sociale, e riconducibili all’obiettivo del miglioramento delle condizioni di lavoro dei lavoratori delle piattaforme, considerati particolarmente vulnerabili, la Commissione ha così evidenziato subito anche le *rationes* economiche di un intervento regolativo in tale materia. I differenti approcci regolativi esistenti a livello nazionale, in via di consolidamento anche tramite soluzioni giurisprudenziali adottate *case-by-case*, fanno sì che gli operatori della *platform economy*, di fatto, possano risultare avvantaggiati rispetto ai corrispondenti settori della *‘traditional’ economy*, con la conseguenza di una *unfair competition* che potrebbe danneggiare complessivamente l’economia europea. Una regolamentazione uniforme in materia di condizioni di lavoro nelle piattaforme potrebbe avere invece l’effetto *win win* di migliorare le condizioni di lavoro e, allo stesso tempo, sviluppare l’innovazione e l’imprenditorialità, creando «a more level playing field in the single market between digital labour platforms and other forms of business».

---

(<sup>54</sup>) V. Consultant Document, *First phase consultation of social partners under Article 154 TFEU on possible action addressing the challenges related to working conditions in platform work*, C(2021) 1127 final del 24.2.2021.

(<sup>55</sup>) Sulla *ratio*, anche economica, dei primi tentativi di regolazione dei lavori “atipici” degli anni ottanta, si rinvia a L. ZAPPALÀ, *I lavori flessibili*, in S. SCIARRA, B. CARUSO (a cura di), *Il lavoro subordinato*, in G. AJANI, G. BENACCHIO (diretto da), *Trattato di diritto privato dell’Unione Europea*, Torino, 2009, 309 ss.

In questa prospettiva, la Commissione ha preso atto di diversi profili che potrebbero e dovrebbero costituire oggetto di un intervento regolativo. In primo luogo, il profilo evidentemente cruciale dello *status* dei lavoratori delle piattaforme. Come è emerso anche dal precedente documento presentato dal Parlamento europeo, si tratta, forse, del profilo più difficile da regolare, tenuto conto – come dimostrano i diversi studi citati dalla Commissione – che esistono diversi tipi di piattaforme (*on-location labour platform* e *online labour platform*) che operano sia attraverso lavoratori subordinati, sia per mezzo di lavoratori autonomi, sia molto spesso attraverso modalità di lavoro che si collocano in una vera e propria zona grigia, che accomuna diversi e distinti rapporti tutti caratterizzati da una dipendenza economica dalla piattaforma. La mancanza di chiarezza sullo *status* comporta una rilevante incertezza sulle modalità della retribuzione (anche laddove, il reddito percepito dal lavoratore – anche qualificabile come autonomo – sia l’unica forma di reddito percepito), sulla regolamentazione dell’orario di lavoro (in quando, di fatto, sfugge alla regolamentazione esistente tutto il tempo di attesa in cui i lavoratori delle piattaforme restano a disposizione dell’algoritmo/app), sulle misure di sicurezza che – nella maggior parte dei casi – necessiterebbero di essere calibrate sul tipo di lavoro *on location* o *on line*, sull’accesso alle misure di protezione sociale, nonché sulla possibilità ricorso e di accesso alla contrattazione collettiva.

La posizione della Commissione sul punto è rimasta, ovviamente, vaga, trattandosi di una questione troppo delicata per essere realmente affrontata in sede di consultazione. Più pragmaticamente, l’intervento proposto dalla Commissione si propone di affrontare il problema dell’errata classificazione dello *status* occupazionale nel lavoro su piattaforma, attraverso un’azione dell’UE finalizzata a garantire una classificazione corretta al livello appropriato per migliorare la chiarezza e la prevedibilità per le autorità dei diversi Stati membri, per le imprese e i lavoratori. A fronte delle difficoltà di qualificazione del rapporto di lavoro con la piattaforma – dimostrate, come si è detto, anche dall’approccio in parte “miope” della Corte di Giustizia nel caso *Yodel Delivery Network* – tra le pieghe della consultazione avviata, ancora in fase interlocutoria, la Commissione ha, dunque, di fatto, paventato l’individuazione di un *tertium genus* di lavoratore delle piattaforme *tout court*, e di conseguenza «ensuring fair working conditions for all»; tale approccio, tra le righe, sembra rivolto a un lavoratore delle piattaforme *sans phrase*, da considerare bisognoso di tutela non tanto e non solo per le modalità concrete

di svolgimento del lavoro, comunque per lo più collocabili in una zona grigia, quanto per la mancanza di chiarezza sulle condizioni di lavoro stesse spesso affidate a una gestione algoritmica del lavoro che, di per se, aggrava le asimmetrie informative sui reciproci obblighi delle parti (micro *task*, guadagni, impegno orario, ecc.), limitando la stessa possibilità dei lavoratori, sia subordinati, sia autonomi, di collocarsi in maniera competitiva sul mercato.

In una prospettiva di intervento più limitata, la Commissione ha comunque lasciato aperta di possibilità di un intervento regolativo “meno invasivo”, finalizzato comunque a correggere prassi di «*misclassification of employment status in platform work*»; in tale prospettiva, ha proposto un meccanismo regolativo dello *status* per presunzione “confutabile”, con inversione dell’onere della prova della natura autonoma del rapporto che, di fatto, dovrebbe avere la finalità di facilitare e rendere più agevole, almeno fino alla dimostrazione della prova contraria che la piattaforma sarà tenuta a dare in sede giudiziale, la tutela di una serie di diritti che si reputa necessario garantire ai lavoratori in questione.

L’altro significativo profilo da regolare, secondo la Commissione, riguarda il funzionamento e la trasparenza dell’*algorithmic management*, della *black box* foriera di discriminazioni, opacità, imprevedibilità. Si tratta di problemi che, come chiarito dalla stessa Commissione, non paiono sufficientemente regolati dal regolamento sulla protezione dei dati (regolamento UE 2016/679), né dal regolamento sull’attività commerciale delle piattaforme (regolamento (UE) 2019/1150). Un obiettivo della regolazione, in relazione a tale profilo, potrebbe essere quello di garantire meccanismi di ricorso più efficaci per i lavoratori per contestare le decisioni di gestione algoritmica e migliorare la trasparenza e la prevedibilità del processo decisionale automatizzato, anche facendo leva sulle disposizioni esistenti come l’articolo 22 del regolamento sulla protezione dei dati; così come – si rileva nel documento – potrebbe essere promossa l’azione umana e la supervisione dei processi decisionali automatizzati relativi ai rapporti di lavoro, soprattutto al fine di affrontare e controllare i rischi di decisioni potenzialmente discriminatorie.

Così come significativo è il profilo del *lavoro transfrontaliero*, che offre opportunità economiche significative per i cittadini e per l’economia europea in generale, al contempo ponendo significativi problemi fiscali e previdenziali connessi con la libertà di circolazione.

Determinante è, infine, il profilo dello *skill-matching*, della *formazione e dello sviluppo professionale* dei lavoratori delle piattaforme, che – fondamentalmente – si concentra sulla questione della trasferibilità del *rating reputazionale*, con le conseguenti limitazioni sulla possibilità stessa di mobilità tra le piattaforme.

L’iniziativa della Commissione ha, com’era prevedibile, suscitato reazioni avverse. Significativa e molto articolata è stata, soprattutto, la reazione della CES <sup>(56)</sup> che, per alcuni versi, ha mostrato di concordare in pieno con alcune proposte della Commissione (come per esempio sulla necessità di una presunzione di *status* occupazionale in generale, integrata da una inversione dell’onere della prova da parte delle piattaforme, che dovranno fornire solide prove laddove non esista alcun rapporto di lavoro tra loro e i lavoratori nelle rispettive piattaforme; sulla necessità di coprire tutti i lavoratori delle piattaforme, *on-location* e *on-line*; sulla necessità di una apposita regolamentazione dei tempi di attesa da “monitorare” con il tempo di connessione e di attività quando l’app è accesa; sulla necessità di accesso alla protezione sociale e alla contrattazione collettiva; sul controllo della gestione algoritmica; sull’equità transfrontaliera e sullo sviluppo professionale). Per un altro, la CES ha invece evidenziato il proprio dissenso su alcuni punti essenziali proposti dalla Commissione. La CES, in particolare, ha criticato duramente la mancanza di una specifica presa di posizione della Commissione sulla qualifica di datore di lavoro delle piattaforme, in quanto queste non sono da considerare semplici intermediari digitali, ma sono di fatto vere e proprie “aziende” dotate di una vasta gamma di prerogative e poteri gestionali e dovrebbero quindi assumersi tutti gli obblighi che il ruolo di datore di lavoro comporta. È, dunque, di fondamentale importanza per la CES collegare le diverse piattaforme al loro settore di attività e alle varie disposizioni e regolamenti ivi esistenti e negoziate nella contrattazione collettiva dalle parti sociali. Ferma poi restando la presunzione del rapporto di lavoro con la piattaforma (che quindi do-

---

<sup>(56)</sup> Risoluzione adottata durante la riunione virtuale del Comitato Esecutivo del 22-23 marzo 2021, [https://www.etuc.org/en/document/etuc-reply-first-phase-consultation-social-partners-under-article-154-tfeu-possible-0#\\_ftn1](https://www.etuc.org/en/document/etuc-reply-first-phase-consultation-social-partners-under-article-154-tfeu-possible-0#_ftn1). V. già sul punto la precedente Risoluzione della CES sulla tutela dei diritti dei lavoratori non standard e dei lavoratori delle società di piattaforma (compresi i lavoratori autonomi). Adottata alla riunione del Comitato Esecutivo del 28-29 ottobre 2020, [https://www.uil.it/documents/Risoluzione%20CES%20sulla%20protezione%20dei%20diritti%20dei%20lavoratori%20non-standard\\_IT.pdf](https://www.uil.it/documents/Risoluzione%20CES%20sulla%20protezione%20dei%20diritti%20dei%20lavoratori%20non-standard_IT.pdf).

vrebbe assumere la veste di vero e proprio datore di lavoro) e l'inversione dell'onere della prova, di particolare interesse è la manifestazione del dissenso della CES alla creazione di un diverso e ulteriore *status* tra lavoratori subordinati e autonomi. In altre parole, di fatto, la CES si è dichiarata contraria alla proposta – rintracciabile nel documento di consultazione elaborato dalla Commissione – di presa in considerazione di un *tertium genus* di lavoro economicamente dipendente e/o tecnologicamente controllato e gestito. Piuttosto, l'approccio della CES è evidentemente quello di mantenere ferma la distinzione fra lavoro subordinato e lavoro autonomo, prevedendo, da un lato, una serie di diritti minimi a favore di tutti i lavoratori delle piattaforme individuate, appunto, come datori di lavoro, e dall'altro, di affidarsi alle operazioni di qualificazione giudiziale che – come dimostra l'esperienza di un numero crescente di Stati membri (fra cui anche l'Italia) – i tribunali del lavoro (comprese alcune Corti supreme) non hanno avuto remore a stabilire sulla sussistenza di un rapporto di lavoro tipicamente e prevalentemente subordinato. I due meccanismi citati (presunzione del rapporto di lavoro e inversione dell'onere della prova) non necessitano – secondo la CES – di modifiche nella definizione di lavoratore fissata dagli Stati membri, né esprimono una preferenza, o meno, rispetto a particolari prove o indicatori occupazionali o rispetto alla definizione dei criteri di subordinazione, rispettando quindi il principio di sussidiarietà e l'autonomia delle parti sociali.

### **5.1. Dalla prospettiva delle tutele “universali” alla presunzione confutabile di “subordinazione tecnologica/informativa”**

Complessivamente, la prima fase della consultazione ha suscitato un vasto interesse delle parti sociali <sup>(57)</sup>, anche se, di fatto, le posizioni re-

---

<sup>(57)</sup> Hanno risposto alla consultazione, per la parte sindacale, i seguenti sindacati: European Trade Union Confederation (ETUC), Council of European Professional and Managerial Staff (Eurocadres), CEC European Managers; European Confederation of Independent Trade Unions (CESI), European Transport Workers' Federation (ETF), European Cockpit Association (ECA); per la parte datoriale: BusinessEurope, SGI Europe, SMEunited, Council of European Employers of the Metal, Engineering and Technology-Based Industries (CEEMET), Association of Hotels, Restaurants, Bars and Cafés in Europe (HOTREC); the World Employment Confederation-Europe



gistrate divergono fortemente tra quanti (i sindacati) hanno evidenziato l'opportunità di un intervento legislativo *top down*, e quanti – appunto – (le organizzazioni datoriali) hanno palesato un forte scetticismo su una iniziativa legislativa europea, non ritenendosi appropriata l'introduzione di «one-size-fits-all rules».

Di queste distinte posizioni, ha preso atto la Commissione con l'avvio della seconda fase della consultazione <sup>(58)</sup> lanciata pochi giorni addietro, anche sulla base di un studio più analitico dei possibili profili problematici da regolare a livello sovranazionale <sup>(59)</sup>. La seconda fase della consultazione, dunque, si è aperta con molte conferme sui punti topici da regolare, ma – di fatto – anche con alcuni *dietro front* della Commissione che, espressamente, pare avere rinunciato a una prospettiva di regolazione del lavoro *sans phrase* (quello comunque economicamente dipendente e tecnologicamente gestito dalla piattaforma): sul punto, infatti, la Commissione ha ritenuto di precisare come «any initiative on platform work should respect national concepts of employment status». Abbandonato l'approccio “trasversale” volto a garantire – come pure prima si era sostenuto – «fair working conditions for all», la Commissione sembra essere ricaduta nelle strettoie del dilemma qualificatorio, che anzi enfatizza precisando come «there is also genuine self-employment in platform work, given the wide variety of digital labour platforms and their business models» <sup>(60)</sup>. Ciò nondimeno, ferma restando la dicotomia e la “genuinità” delle ipotesi di lavoro autonomo, per lo più riferite agli «highly qualified professionals», la Commissione si è concentrata sull'approccio correttivo/procedurale delle prassi di *misclassification in employment status*, che – di fatto – sembrano assorbi-

---

(WEC-Europe); the European Federation of Retail, Wholesale and International Traders (EuroCommerce); and the Airline Coordination Platform.

<sup>(58)</sup> V. Consultant Document, *Second-phase consultation of social partners under Article 154 TFEU on possible action addressing the challenges related to working conditions in platform work*, C(2021) 4230 final del 15.6.2021.

<sup>(59)</sup> Commission Staff working document – *Analytical document – Accompanying the document Consultation document Second phase consultation of social partners under Article 154 TFEU on a possible action addressing the challenges related to working conditions in platform work*, SWD(2021) 143 final del 15.6.2021.

<sup>(60)</sup> A tal proposito, ancora, si precisa come «Platform work is often a conscious choice for people who wish to enjoy the flexibility to organise their work and a self-chosen work-life balance. Such entrepreneurial activity and freedom is characterised by significant autonomy in setting the price for services offered and rendered, and executing work without instructions from anyone other than the client».

re la quasi generalità dei lavoratori del settore <sup>(61)</sup>. In particolare, la prospettiva più interessante che sembra emergere tra le pieghe delle considerazioni della Commissione è quella di distinguere il lavoro autonomo dal lavoro subordinato non solo sulla base delle concrete modalità di svolgimento del lavoro, ma anche e soprattutto sulla scorta della “opacità” che governa la relazione di lavoro nelle piattaforme; il vero elemento nuovo di debolezza che potrebbe e dovrebbe fungere da spartiacque tra autonomia e subordinazione sembra rinvenibile nella mancanza di trasparenza e di informazioni chiare su come funziona l’algoritmo nella piattaforma che, di fatto, impedisce ai lavoratori (anche a quelli che vorrebbero genuinamente lavorare in forma autonoma) di prendere decisioni consapevoli e responsabili che li riguardano. In altre parole, riportando il discorso della Commissione alla tradizionale ricostruzione degli indici di subordinazione elaborati nella giurisprudenza nazionale, la gestione algoritmica del lavoro si presta ad assurgere a nuovo determinante indice della natura subordinata del rapporto di lavoro. «Information asymmetries and insufficient dialogue in platform work» diventano indici sintomatici di una «unbalanced power relationship» che, evidentemente, caduta l’ipotesi del *tertium genus*, pressa per un inedito allargamento della nozione stessa di lavoro subordinato delle piattaforme che necessita di apposite tutele.

La ricetta proposta per fare chiarezza nella “zona grigia”, nell’ambito di un approccio che inevitabilmente resta *case-by-case*, non è dunque quella delle “tutele universali”, bensì – ancora una volta – quella che presuppone preliminarmente la qualificazione del rapporto che, però, nel mutato contesto digitale in cui operano le piattaforme, fa emergere un ulteriore profilo di debolezza del lavoratore che, di fatto, sembra

---

<sup>(61)</sup> V. ove si afferma che «There is therefore a high risk of misclassification, with some people working through platforms classified as self-employed despite not always enjoying the autonomy and freedom that comes with such status, for instance to set their own rates. Most platforms allow the freedom to decide whether to log in - and thus when to work - but determine the actual organisation of work. This can result in false self-employment, depriving incorrectly classified people from basic workers’ protection and often limiting their access to social security schemes. People working through platforms often do not have a choice but to accept the work status proposed by platforms. The lack of any significant bargaining power in the pre-contractual stage (and beyond) therefore often results in a platform’s terms and conditions unilaterally determining the rights of people working through it. The possibility for genuine contractual negotiations, on the other hand, is often associated with genuine self-employed activity».

tramutarsi in un nuovo aspetto di “*subordinazione tecnologica/informativa*”. Tale nuovo profilo della subordinazione è l’effetto, e il contraltare, dell’*algorithmic management* <sup>(62)</sup> che, appunto, opacizza la gestione del rapporto di lavoro e le condizioni contrattuali, disumanizza le decisioni prese dall’algoritmo, le rende non discutibili, limita le possibilità dei lavoratori (anche di quelli potenzialmente autonomi) di spendere altrove il proprio *rating*, e – in ultima analisi – la propria identità professionale.

Nella consapevolezza delle difficoltà di *misclassification in employment status*, laddove la debolezza e lo squilibrio contrattuale deriva anche da quella che è stata sopra definita la “*subordinazione tecnologica/informativa*” in cui versano i lavoratori delle piattaforme, la prova dello *status* viene facilitata dalla Commissione attraverso la “presunzione confutabile” di relazione di lavoro e l’inversione dell’onere della prova. In particolare, attraverso i sopra citati meccanismi, è la piattaforma che dovrebbe dare la prova della reale autonomia che caratterizza il rapporto: prova che, evidentemente, riguarderà non solo le modalità più o meno autonome di organizzazione del rapporto, ma – più in generale – la prova che i lavoratori in questione abbiano accesso a tutte le informazioni (meccanismi di remunerazione, regole specifiche o di condotta elaborate dall’algoritmo, ecc.) che gli consentano una reale, e consapevole si potrebbe dire, gestione della loro eventuale autonomia. In tale prospettiva, la Commissione ha ipotizzato, inoltre, altri meccanismi di semplificazione dell’accertamento dello *status* lavorativo, quali procedure amministrative o di certificazione dei contratti di lavoro, finalizzate a snellire e facilitare (per i lavoratori ma anche per le piattaforme) i dubbi qualificatori e, di conseguenza, determinare la disciplina

---

<sup>(62)</sup> In generale sul tema M.K. LEE, D. KUSBIT, E. METSKY, L. DABBISH, *Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers*, Association for Computing Machinery: Conference on Human Factors in Computing Systems, 2015, 1603 ss., <https://doi.org/10.1145/2702123.2702548>; J. MEIJERINK, A. KEEGAN, *Conceptualizing human resource management in the gig economy: Toward a platform ecosystem perspective*, in *JMP*, 2019, n. 4, 214 ss.; F. PICHAULT, T. MCKEOWN, *Autonomy at work in the gig economy: Analysing work status, work content and working conditions of independent professionals*, in *New Technology, Work and Employment*, 2019, n. 34, 59 ss.; J. DUGGAN, U. SHERMAN, R. CARBERY, A. MCDONNELL, *Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM*, in *HRM*, 2020, n. 30, 114 ss.; A. MATEESCU, A. NGUYEN, *Algorithmic Management in the Workplace*, in *D&S*, 2019,

applicabile, «in balancing the asymmetry of bargaining power between the worker and the platform but also in terms of level playing field within the internal market».

## 6. Quali prospettive per la *flexicurity* nell'era digitale?

Già da qualche tempo, gli studi sull'evoluzione della politica sociale europea si sono interrogati sull'attualità o meno del richiamo alle pratiche di *flexicurity*, in un tempo oramai ben lontano dagli anni in cui si discuteva di deregolazione/ri-regolazione del mercato del lavoro<sup>(63)</sup>. Non è questa la sede, ovviamente, per ripercorrere un dibattito, europeo, ma anche nazionale, che si è dispiegato nel corso del ventennio scorso, poi oscurato dalla crisi economica e occupazionale<sup>(64)</sup> che ha indebolito la fiducia nella capacità dei sistemi di compensare la flessibilità esterna con un efficace sostegno alle transizioni ed ha accentuato i motivi di critica nei confronti delle politiche nazionali ispirate a tale strategia. L'interesse delle istituzioni eurounitarie per il lavoro tramite piattaforma, nell'ambito di una progressiva ri-socializzazione delle politiche europee<sup>(65)</sup>, ha sollevato da più parti l'interrogativo di un richiamo alla strategia europea per l'occupazione<sup>(66)</sup>, ma anche di un ri-utilizzo implicito del linguaggio della *flexicurity*, e di alcuni suoi ingredienti "storici", quali il richiamo alla *active labour market policy*, la spinta verso le transizioni, la tutela nel mercato, oltre che nel rapporto, ecc.<sup>(67)</sup>. Alcuni studi soprattutto sociologici, poi, nel solco di alcuni casi nazionali che espressamente hanno provato a rileggere gli interventi regolativi

<sup>(63)</sup> T. TREU, *Una seconda fase della flexicurity per l'occupabilità*, in *DRI*, 2017, 597 ss.; T. TREU, *Flexicurity e oltre*, WP CSDLE "Massimo D'Antona".INT – 135/2017.

<sup>(64)</sup> S. BEKKER, M. MAILAND, *The European flexicurity concept and the Dutch and Danish flexicurity models: How have they managed the Great Recession?* in *SPA*, 2019, n. 53, 142 ss.

<sup>(65)</sup> J. ZEITLIN, B. VANHERCKE, *Socializing the European Semester: EU social and economic policy co-ordination in crisis and beyond*, in *JEPP*, n. 25, 149 ss.

<sup>(66)</sup> R. ROGOWSKI, *The European Employment Strategy, the European Social Pillar*, cit., 283 ss.

<sup>(67)</sup> S. DEKKER, *Flexicurity in the European Semester: still a relevant policy concept?* In *JEPP*, n. 24, 175 ss.

sulle piattaforme nel prisma delle politiche di *flexicurity* <sup>(68)</sup>, hanno ricondotto le strategie regolative volte a mettere *cushions* ai profili di vulnerabilità dei lavoratori coinvolti nel prisma del cosiddetto *flexicurity model* <sup>(69)</sup>, ispirato appunto alla logica di sviluppo del lavoro tramite piattaforme nel rispetto di una serie di garanzie minime idonee a proteggere i lavoratori da aree di rischio inesistenti nel lavoro “tradizionale”.

È indubbio che la prospettiva analizzata di regolazione europea del lavoro rappresenti una nuova *chance* per la *flexicurity* <sup>(70)</sup>, ma soprattutto fornisca gli strumenti concettuali per una nuova narrazione della *flexicurity* medesima, in grado di mettere in moto un processo di accumulazione di conoscenze nuove e di costruzione di significati nuovi <sup>(71)</sup>. Nel caso dei lavoratori delle piattaforme, la *chance* di una partita regolativa tutta nuova è data dal fatto che, per la prima volta, l’UE non si trova innanzi al dilemma deregolazione/ri-regolazione di una forma di lavoro “atipico”, bensì si trova innanzi alla necessità di regolare *ex novo* un fenomeno totalmente nuovo che, da una parte, si pone in competizione con l’economia “tradizionale”, dall’altra, è gestito con capacità algoritmiche e computazionali sovraumane che stravolgono l’idea stessa di *employment status*, come tradizionalmente conosciuta negli Stati membri.

Nelle proposte della Commissione, e nelle pieghe del dialogo con il Parlamento europeo e le parti sociali, il bilanciamento tra flessibilità e sicurezza, nel rapporto e nel mercato, sembra dover passare attraverso la previsione di alcuni diritti minimi “tradizionali” da garantire ai lavoratori delle piattaforme, ma anche e soprattutto tramite una strategia di controllo e di promozione di una organizzazione delle piattaforme (che

---

<sup>(68)</sup> C. JACQUESON, *Platform work, social protection and flexicurity in Denmark*, in *ISSR*, 2021; N. VIDEBAEK MUNKHOLM, C. HØJER SCHJØLER, *Platform Work and the Danish Model – Legal Perspectives*, in *NJCL*, 2018, n. 1, 117 ss.

<sup>(69)</sup> N. ALLAIRE, N. COLIN, B. PALIER, L. TRAN, *Covering risks for platform workers in the digital age*, SciencesPo, 1.5.2019, <https://www.sciencespo.fr/public/chaire-numerique/wp-content/uploads/2019/05/covering-risks-plateform-workers-digital-age.pdf>.

<sup>(70)</sup> In termini più generali per una riflessione sul tema v. G. SANDER, V. TOMLJENOVIC, N. BODIROGA-VUKOBRA, TRANSNATIONAL, *European, and National Labour Relations Flexicurity and New Economy*, Springer, 2018; in particolare, nel suddetto volume, v. N. BODIROGA-VUKOBRA, A. POŠČIĆ, A. MARTINOVIĆ, *Making a Living in the ‘Gig’ Economy: Last Resort or a Reliable Alternative?*, 109 ss.

<sup>(71)</sup> M. BARBERA, *Tre narrazioni della flexicurity*, in *RGL*, 2018, 557 ss.

normalmente traggono grande beneficio dalla oscurità della tecnologia) in grado di comunicare con il lavoratore, fornendogli – attraverso una serie di meccanismi di trasparenza – «l’idea giusta del proprio lavoro»<sup>(72)</sup>, dei suoi contenuti, della sua forma, dei suoi meccanismi di funzionamento. La sicurezza nel lavoro delle piattaforme è, dunque, sicurezza di alcuni diritti fondamentali, ma è anche la sicurezza della trasparenza e della comprensibilità delle modalità del lavoro governate dall’algoritmo, nonché la sicurezza (ove effettivamente scelta) di potersi muovere nel mercato del lavoro con il proprio *rating reputazionale*, di potere comparare le piattaforme più competitive, di poter lavorare in regime di pluricommitenza con piena padronanza e accesso ai propri dati, ecc.; in altre parole, la sicurezza dovrebbe segnare un punto fermo nella «labilità del confine tra la tecnologia come emancipazione e come soggezione»<sup>(73)</sup>.

Lo scenario europeo del lavoro “alla spina” pone una sfida difficile al diritto del lavoro; si tratta di una sfida sulla quale i giuristi da qualche tempo hanno iniziato a cimentarsi nella prospettiva di «rimettere al centro dell’asse del diritto del lavoro, la persona e le sue capacitazioni, qualunque siano i luoghi di lavoro e gli scenari in cui esplica la sua personalità; qualunque siano i dispositivi tecnici delle regole di ingaggio»<sup>(74)</sup>. Il dialogo delle istituzioni comunitarie e il difficile tentativo di regolazione della materia, in una logica di *flexicurity* rivisitata nell’era digitale, contiene ampi spunti per essere riletto nella prospettiva di una tutela delle capacitazioni del lavoratore delle piattaforme, che sarà pure (e probabilmente resterà per molto tempo ancora) un lavoratore “alla spina”, ma almeno – così sembrano auspicare le istituzioni comunitarie – pienamente consapevole del grado di acidità dell’acqua in cui nuota.

---

<sup>(72)</sup> G. MARI, *Il lavoro 4.0 come atto linguistico performativo. Per una svolta linguistica nell’analisi delle trasformazioni del lavoro*, in A. CIPRIANI, A. GREMOLATI, G. MARI (a cura di), *Il lavoro 4.0*, Firenze, 2018, 315 ss

<sup>(73)</sup> R. DEL PUNTA, *Un diritto del lavoro 4.0*, in A. CIPRIANI, A. GREMOLATI, G. MARI (a cura di), *Il lavoro 4.0*, cit., 225 ss.

<sup>(74)</sup> B. CARUSO, L. ZAPPALÀ, *Un diritto del lavoro “tridimensionale”*, cit.

## Abstract

### Le condizioni di lavoro nelle piattaforme: quale strategia europea di tutela del lavoro digitale?

**Obiettivi:** Il contributo analizza l'evoluzione della politica sociale europea in materia di lavoro tramite piattaforme digitali. **Metodologia:** Lo studio si avvale di una metodologia incentrata sull'approfondimento della prospettiva di intervento delle istituzioni comunitarie in materia. **Risultati:** L'esito dell'analisi evidenzia come il dialogo delle istituzioni comunitarie su una strategia regolativa ad hoc del lavoro delle piattaforme sia ormai avviato. **Limiti e implicazioni:** L'analisi si sofferma sul dibattito che dovrebbe condurre all'approvazione di una direttiva sul lavoro tramite piattaforme, di cui però ancora non si ha un testo in versione nemmeno provvisoria. **Originalità:** L'analisi mette in luce la complessità dei potenziali aspetti della regolazione del lavoro tramite piattaforme.

**Parole chiave:** pilastro sociale, condizioni di lavoro, piattaforme digitali, trasparenza.

### Working conditions on platforms: which European strategy for the protection of digital work?

**Purpose:** The contribution analyzes the evolution of European social policy on employment through digital platforms. **Methodology:** The study uses a methodology focused on deepening the perspective of intervention of the EU institutions on the subject. **Findings:** The outcome of the analysis shows that the dialogue of the EU institutions on an ad hoc regulatory strategy for the work of the platforms has now started. **Research limitations/implications:** The analysis focuses on the debate that should lead to the approval of a directive on platform work, of which, however, there is still no text in even a provisional version. **Originality:** The analysis highlights the complexity of the potential aspects of the regulation of platform work.

**Keywords:** social pillar, working conditions, digital platforms, transparency.

## **Il mercato del *food delivery* nella città di Catania. Un caso di studio interdisciplinare: dalla composizione della categoria al rapporto di lavoro**

*Luigi Di Cataldo*\*

*Sommario:* **1.** Introduzione: la ricerca e il contesto. – **2.** Note metodologiche. – **3.** Il contributo di questo *case study* alle statistiche descrittive presenti in letteratura. – **4.** Obiettivi e ipotesi della ricerca. – **5.** Identikit dei *rider* catanesi. – **6.** I *rider* al lavoro: le modalità e l'intensità della loro partecipazione. – **7.** I fattori di vulnerabilità della categoria. – **8.** La sicurezza sul lavoro. – **9.** Analisi dei sistemi retributivi. – **10.** I modelli di organizzazione del lavoro. – **10.1.** Profili comuni ed elementi distintivi. – **10.2.** L'autonomia e il controllo sul "quando" (e se) lavorare. – **10.3.** L'autonomia e il controllo sul "se" effettuare le prestazioni. – **10.4.** La partita IVA: scelta oppure obbligo? – **11.** Il *rating* reputazionale di Glovo. – **12.** Lo svolgimento della prestazione. – **12.1.** L'articolazione della prestazione in *step*. – **12.2.** I tempi e il luogo di lavoro. – **12.3.** Le fasi c.d. di non lavoro. – **12.4.** La frequenza di ordini problematici e le indicazioni della piattaforma. – **13.** Le indicazioni e le comunicazioni da parte delle aziende. – **14.** Le attività di vigilanza nelle aziende del *food delivery*. – **15.** Le reazioni delle aziende contro le condotte non gradite dei corrieri. – **15.1.** Le reazioni contro il ritardo del *rider* nel prendere parte al turno di disponibilità, contro il c.d. *no show* e contro gli sconfinamenti dall'area di lavoro. – **15.2.** La natura umana, algoritmica o ibrida delle reazioni. – **15.3.** Le ipotesi di disconnessione forzata, i casi di minaccia e di incoraggiamento ad assumere posizioni di comodo. – **15.4.** La capacità di reagire dell'azienda: come è valutata dai *rider*? – **16.** Il *rider* come parte ultima e debole dell'infrastruttura digitale. – **17.** Considerazioni conclusive. – **17.1.** Sull'identikit e sulla partecipazione lavorativa. – **17.2.** Sui fattori di vulnerabilità. – **17.3.** Sui rischi tipici per la categoria. – **17.4.** Sui sistemi retributivi. – **17.5.** Sui modelli di organizzazione del lavoro. – **17.6.** Sulla libertà di scegliere "quando" (e se) rendersi disponibile e "se" eseguire la prestazione. – **17.7.** Sull'impostazione del servizio di *delivery*. – **17.8.** Sulle fasi c.d. di non lavoro. – **17.9.** Sul concreto svolgimento della prestazione. – **17.10.** Sulle attività di vigilanza e sulle sanzioni contro i *rider*.

---

\*Ph.D. student del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali, Università di Catania.



## 1. Introduzione: la ricerca e il contesto

Questo *case study* si propone di indagare il mercato del *food delivery* in una grande realtà urbana del Sud-Italia, la città di Catania. Esso è parte del percorso di dottorato di ricerca dell'Autore che si sviluppa in due sessioni di ricerca empirica. Questa pubblicazione riguarda la prima di esse che è stata condotta fra giugno e ottobre del 2020, mentre la seconda si svolgerà fra giugno e ottobre del 2021.

Il comparto osservato rappresenta una porzione molto particolare della *platform economy*, in quanto è contraddistinto da una profonda eterogeneità, da una rapida dinamica evolutiva e da rilevanti elementi di peculiarità nella relazione tra prestatore e committente.

Il rapporto Eurofound (2018) utilizza la terminologia *on-location platform-determined routine work* <sup>(1)</sup> per comprendere tutte quelle situazioni in cui il lavoro poco qualificato, da svolgere *off-line*, è assegnato al lavoratore dalla piattaforma digitale, la quale assume una connotazione «*hybrid between a market and a hierarchical organization*» <sup>(2)</sup>. Secondo le statistiche europee, esso è il comparto più ampio della *platform economy*, in cui è occupata la quota maggiore di lavoratori <sup>(3)</sup>. In esso rientrano i servizi di consegna di cibo a domicilio, come Glovo e Just Eat, e i servizi di trasporto di persone, come Uber.

Dopo una prima concentrazione del *food delivery* nell'Italia centro-settentrionale (Milano, Torino, Roma, Firenze), la sua espansione in aree differenti ci permette di studiare il modo in cui la conformazione dei c.d. *riders* si struttura in relazione ad esse <sup>(4)</sup>.

Attraverso una metodologia induttiva, empirica e interdisciplinare, questo caso di studio mira ad individuare le peculiarità di questo insieme di *GIG worker* in un ambiente contraddistinto da una diffusa fragilità economico-sociale e ad analizzare diverse dimensioni del rapporto di lavo-

---

<sup>(1)</sup> EUROFOUND, *Employment and working conditions of selected types of platform work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2018, Tab. 1, p. 5.

<sup>(2)</sup> D. DAZZI, *GIG economy in Europe*, *ILLeJ*, Issue 2, Vol. 12, 2019, p. 68.

<sup>(3)</sup> EUROFOUND, *op. cit.*, Tab. 1, p. 5.

<sup>(4)</sup> C. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, *Il lavoro nella gig economy. Evidenze dal mercato del food delivery in Italia*, *Questioni di Economia e Finanza (occasional papers)*, Banca d'Italia, Numero 472 – Dicembre 2018, p. 20. Le Autrici spiegano che le caratteristiche dei lavoratori delle piattaforme variano di Paese in Paese e propongono diversi esempi, tra cui il *gap* in termini di ore di lavoro settimanali fra i conducenti americani di Uber e quelli francesi.

ro tra corrieri e piattaforme digitali. Le tecniche di ricerca impiegate afferiscono a differenti ambiti disciplinari e si rivolgono tanto ai lavoratori quanto alle aziende.

La prima parte di questa pubblicazione ha una dimensione sociologica e le evidenze prodotte sono strettamente connesse al contesto in cui è condotta l'analisi. La seconda concerne, invece, tematiche che hanno un rilievo giuslavoristico e che prescindono dalle specificità del territorio di riferimento.

Secondo l'*Eurostat regional yearbook 2020*, la Sicilia è tra le regioni europee con la quota più alta di popolazione a rischio povertà, il 40,7% <sup>(5)</sup>.

Le caratteristiche sociali, economiche e culturali della regione Sicilia e, in generale, degli agglomerati urbani meridionali, sono peculiari rispetto al resto d'Italia. Altrettanto peculiari sono stati, di conseguenza, l'impatto della Grande Recessione del 2008 e quello dello *shock* pandemico.

Il quadro macroeconomico regionale <sup>(6)</sup> si trova in una fase di stagnazione, con dinamiche scoraggianti sia della produttività che dell'occupazione.

Il Comune di Catania, con 311.402 residenti <sup>(7)</sup>, è il decimo più popoloso d'Italia. La situazione della città è, sotto molti aspetti, comune ad altri agglomerati urbani rientranti in quelle zone del Paese che costituiscono il c.d. «Sud fragile» <sup>(8)</sup>. Esso è uno dei 5 aggregati di porzioni del Paese – omogenei al loro interno per sviluppo economico, coesione sociale, *welfare* locale e partecipazione civica – ricavati dall'analisi di un paniere di indicatori statistici ufficiali da parte dell'Istituto di Ricerche Educative e Formative (Iref).

---

<sup>(5)</sup> EUROSTAT, *Eurostat Regional yearbook 2020 edition*, Statistical books Eurostat, 2020.

<sup>(6)</sup> BANCA D'ITALIA, *L'economia della Sicilia, Economie regionali*, n. 19 – giugno 2020.

<sup>(7)</sup> Dati Istat aggiornati al 31/12/2019 – <https://ugeo.urbistat.com/AdminStat/it/it/demografia/popolazione/catania/87015/4> (ultimo accesso 3/12/20 – 10:00).

<sup>(8)</sup> A. SERINI, *Sviluppo economico, coesione sociale e moderatismo politico*, Rivista Benecomune, 27 aprile 2018 – <https://www.benecomune.net/rivista/numeri/centro-gravita/sviluppo-economico-coesione-sociale-e-moderatismo-politico/> (ultimo accesso 2/11/20 – 18:45).

Il quadro sociale ed economico catanese presenta forti contrasti. Sono presenti aree di grave disagio sociale ed economico che coesistono con zone di benessere e/o dalle grandi potenzialità di sviluppo economico. La presenza delle imprese industriali e di quelle commerciali è decisamente ridotta rispetto ai livelli precedenti alla crisi del 2008 <sup>(9)</sup>. Coerentemente, il mercato del lavoro presenta livelli occupazionali ampiamente inferiori a quelli osservati prima della crisi finanziaria, mentre i dati amministrativi sulle Comunicazioni Obbligatorie <sup>(10)</sup> (CO) raccontano una evidente riduzione delle assunzioni nel 2020.

Anche la situazione delle famiglie è complessa e controversa. La coesione familiare e sociale è maggiore che in altre parti d'Italia, quindi la famiglia continuerà – anche in questa dolorosa congiuntura – a ricoprire il classico ruolo di ammortizzatore sociale, riducendo l'esposizione al rischio di povertà e di esclusione sociale delle persone. Le famiglie, però, hanno livelli reddituali inferiori alla media italiana, anche per la crescente incidenza dei nuclei monogenitoriali <sup>(11)</sup> e di famiglie sprovviste di redditi da lavoro, o i cui redditi sono insufficienti per vivere in modo dignitoso. Dato il numero di beneficiari e la drammatica situazione che stiamo vivendo, l'introduzione del Reddito di cittadinanza ha, con ogni probabilità, attenuato le difficoltà materiali delle famiglie catanesi <sup>(12)</sup>.

---

<sup>(9)</sup> [www.comune.catania.it](http://www.comune.catania.it) – <https://www.comune.catania.it/la-citta/municipalita/6/economia/> (ultimo accesso 4/12/20 – 15:50).

<sup>(10)</sup> Le Comunicazioni Obbligatorie (CO) sono inviate dai datori di lavoro al servizio territoriale competente e raccolte dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per mezzo del Sistema Informativo Statistico delle Comunicazioni Obbligatorie (SISCO). Questi dati amministrativi segnalano assunzioni, cessazioni, trasformazioni e proroghe di rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, di lavoro subordinato e associato, dei tirocini. Le ricerche che hanno fatto ricorso a questi dati amministrativi sono: C. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, *op. cit.*; TURIN SCHOOL OF REGULATION, *Il lavoro nelle piattaforme. Un focus su rider e food delivery nel capoluogo Piemontese*, Novembre 2019.

<sup>(11)</sup> [www.openpolis.it](http://www.openpolis.it) – <https://www.openpolis.it/il-rischio-poverta-nelle-famiglie-monogenitoriali/> (ultimo accesso 31/12/20).

<sup>(12)</sup> Si rinvia alle appendici statistiche dell'Osservatorio sul Reddito e Pensione di Cittadinanza sul sito Inps, [www.inps.it](http://www.inps.it) – <https://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?sPathID=%3b0%3b46437%3b&lastMenu=54107&iMenu=1&itemDir=51758D>; Si rinvia anche alla stampa: DE LUCA, *Reddito di cittadinanza è boom di percettori in Sicilia. A Catania +29% rispetto al 2019. Al vertice Palermo* – <https://meridionews.it/articolo/91109/reddito-di>

## 2. Note metodologiche

Il caso di studio ha per oggetto il mercato locale del *food delivery*: i *rider* attivi sul territorio e le stesse piattaforme digitali cui sono connessi. Le attività di ricerca sul campo hanno avuto inizio il 3 giugno e si sono concluse il 6 ottobre <sup>(13)</sup>.

La stima dei lavoratori attivi in città nel periodo di riferimento e il numero di *rider* intervistati per ciascuna piattaforma sono riportati nella Tabella prima (p. 43). Il numero degli “attivi” varia sensibilmente in relazione ai periodi dell’anno ed è stato drasticamente ridotto dall’urto dell’emergenza sanitaria. Si ricorderà che il primo *lockdown* è stato particolarmente rigido, portando alla chiusura delle attività commerciali (es. McDonald’s) da cui dipendeva la fetta più importante degli ordini gestiti dalle piattaforme. Ha, inoltre, giocato un ruolo importante la paura per il rischio di contagio da Covid-19: da una parte, i clienti hanno ordinato meno alimenti a domicilio per il timore che i contenitori dei prodotti, o i prodotti stessi, si fossero contaminati durante la fase di preparazione o di consegna e, dall’altra, molti *rider* con figli piccoli o che vivono con persone anziane hanno preferito (chi ha potuto farlo) non lavorare. I pochi di loro iscritti alla Gestione Separata INPS hanno beneficiato del *bonus* da 600 euro per i lavoratori autonomi, mentre gli altri sono rimasti a casa senza ricevere alcun sostegno. Dunque, la contrazione della domanda di ordini, la paura del contagio e il periodo estivo hanno ridimensionato il numero di *rider* attivi nel periodo di riferimento.

Le piattaforme che operano sul territorio sono cinque: Glovo, Foodys, Just Eat, Social Food, Winelivery. Quest’ultima è una realtà eccezionale poiché assume i *rider* con contratti a tempo determinato e applica un sistema retributivo ad ore, quindi sconnesso dal numero di prestazioni effettuate. Questa sua, paradossale, “atipicità” la esclude da molti profili dell’analisi condotta.

---

cittadinanza-e-boom-di-percettori-in-sicilia-a-catania-29-rispetto-al-2019-al-vertice-palermo/ (ultimo accesso 31/12/20).

<sup>(13)</sup> Il 7 agosto sono state completate le interviste strutturate ai corrieri di Glovo, Foodys, Just Eat e Social Food. Il 6 ottobre si sono svolti gli ultimi due *focus group*. Due *rider* sono stati intervistati l’8 gennaio 2021, entrambi lavorano per Winelivery.

Un sesto *player*, Uber Eats, è entrato nel mercato locale quando le rilevazioni erano già iniziate. Si è scelto di non includere nell'indagine né la piattaforma né i membri della sua flotta, in quanto si è ritenuto che questi ultimi non avessero un livello di esperienza sufficiente sulle dinamiche organizzative presenti in questa particolare azienda.

La ricerca è stata condotta con l'impiego di varie tecniche: a) tecniche di matrice sociologica rivolte ai lavoratori, descritte nel dettaglio a seguito di questo breve elenco; b) lo studio dei documenti, degli strumenti e delle comunicazioni attraverso cui si struttura e sviluppa il rapporto di lavoro tra *rider* e piattaforma: l'analisi dei modelli contrattuali; l'applicativo usato dai corrieri; le comunicazioni da questi ricevute; c) lo studio delle inchieste giornalistiche, dei siti web delle aziende e delle dichiarazioni rilasciate agli organi di informazione da figure aziendali (*manager, founder, dispatcher*, ecc.); d) l'analisi dei riferimenti normativi e della giurisprudenza che si è espressa sul tema.

I *rider* intervistati sono stati raggiunti con tre differenti strategie. In un primo momento il contatto con il gruppo *target* è stato mediato da due di essi che hanno collaborato con le attività di ricerca. In seguito si è fatto ricorso, anche, alla classica tecnica *snowball*. In un terzo momento, l'essere stati inseriti nei gruppi *whatsapp* delle varie piattaforme (ad eccezione di Foodys e Social Food) ci ha permesso di contattare direttamente i *rider* rimanenti.

Sono state condotte 138 <sup>(14)</sup> interviste strutturate in modalità *face-to-face* e la compilazione del questionario è avvenuta per mano dell'intervistatore <sup>(15)</sup>. Talvolta è stato necessario condurre l'intervista

---

<sup>(14)</sup> I *record* della matrice sono 144. Di cui 6 sono relativi a *rider* che si sono rifiutati di partecipare. Di essi sono state acquisite tre informazioni ricavabili con la semplice osservazione: genere, età (chiesta ai colleghi) e mezzo con cui effettuano le prestazioni. I 138 *record* dei "rider intervistati" si riferiscono a 120 persone. Tra queste, 16 hanno partecipato all'intervista strutturata due volte, in quanto hanno lavorato (nell'ultimo anno), o lavorano attualmente, per due delle piattaforme presenti sul territorio. Soltanto un corriere ha partecipato tre volte, perché contemporaneamente connesso a due piattaforme e precedentemente connesso ad una terza. Nella seconda (o terza) intervista sono state riproposte le sezioni del questionario terza, quinta e sesta riguardanti, appunto, aspetti che sono, o possono essere, specifici per ciascuna piattaforma: le modalità organizzative del lavoro, lo svolgimento della prestazione, le attività di vigilanza della piattaforma e le reazioni contro le condotte dei *rider* che disattendono le aspettative aziendali.

<sup>(15)</sup> Questa modalità di compilazione è stata scelta per minimizzare gli errori, essere rapidi e rendere agevole la partecipazione dei *rider*.

in lingua inglese, data la poca conoscenza della lingua italiana di alcuni *rider*.

Il questionario somministrato <sup>(16)</sup> è strutturato in sette sezioni: Profilo del *Rider*; Potere contrattuale e condizione reddituale; Organizzazione del lavoro e svolgimento della prestazione; Rischi sul lavoro; Il controllo della piattaforma; Abilità, competenze, esperienza professionale; Informazioni personali. Esso è composto da: domande a risposta chiusa (78%); domande a risposta chiusa con una singola modalità aperta (10%); scale di punteggio (4%); domande a risposta aperta (8%).

I *focus group* sono stati tre e organizzati nel modo che segue. Il primo di essi ha preceduto le rilevazioni individuali ed è servito per collaudare la stesura definitiva del questionario. Ad esso hanno partecipato 6 *rider* di cui: 4 connessi a Glovo e 2 a Just Eat. Il secondo è avvenuto successivamente alle indagini individuali. Esso ha consentito di ritornare su alcuni tra i temi indagati con le interviste individuali, di affrontarne degli altri che si prestano meno all'indagine con domande a risposta chiusa e di coinvolgere in modo privilegiato alcuni esponenti della categoria. Sono stati coinvolti 7 corrieri con caratteristiche specifiche: essere attivi da, almeno, 18 mesi; lavorare o avere lavorato per diverse piattaforme tra quelle presenti in città; avere esperienza di un lavoro dipendente, in un contesto lavorativo tradizionale. I partecipanti sono stati scelti in relazione a questi caratteri in quanto attestanti un bagaglio esperienziale indispensabile per affrontare in modo informato e approfondito le varie questioni su cui è stata diretta la conversazione di gruppo. Il terzo ha avuto per oggetto il funzionamento del sistema di *rating* reputazionale di Glovo e hanno partecipato 4 addetti alle consegne connessi alla piattaforma da più di 1 anno.

Infine, sono state condotte 29 interviste individuali, in modalità *face-to-face*, non supportate da questionario. Vi si è fatto ricorso per ragioni disparate: affrontare argomenti specifici inerenti all'esperienza di un singolo corriere; massimizzare la raccolta di informazioni quando ci trovavamo sul campo senza essere impegnati nelle rilevazioni strutturate; trattare le questioni emerse di volta in volta nei gruppi *whatsapp*.

Le attività di ricerca si sono svolte con la collaborazione di dottori e studenti del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università

---

<sup>(16)</sup> Sono allegati a questa pubblicazione il questionario e le appendici ai paragrafi. Queste ultime contengono il dettaglio delle tecniche di ricerca impiegate per produrre le informazioni presentate nelle varie parti in cui è articolata la pubblicazione.

di Catania e di altri atenei europei: dott.ssa Castiglione F., dott.ssa Bello G., dott.ssa Bhikoo J., dott.ssa Di Maria A., Iannello Leone E <sup>(17)</sup>. Hanno, inoltre, collaborato tre *rider* – di cui si rispetta la richiesta di anonimato –, svolgendo un indispensabile ruolo di mediazione tra gli intervistatori e il gruppo *target*.

Si ringrazia il coordinamento locale di Filt – Cgil per aver messo a nostra disposizione i locali di Catania, indispensabili in certi passaggi della ricerca.

Tabella 1 – Gruppo *target* nel periodo di riferimento

Piattaforme	<i>Rider</i> totali (stima <sup>(18)</sup> degli attivi nel periodo dell'indagine)	<i>Rider</i> intervistati	Casi con informazioni complete	Casi con informazioni incomplete (-50%)	<i>Rider</i> che si sono rifiutati di partecipare
Glovo	91-110	91	76	15	4
Foodys	31-60	31	30	1	6
Just Eat	7-20	7	7	-	1
Social Food	7-20	7	7	-	1
Winelivery	2	2	2	-	-
<b>Totali</b>	<b>138-212</b>	<b>138</b>	<b>122</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
<b>In multi-</b>	5-10%	9 (7,5%) <sup>(19)</sup>	/	/	/

<sup>(17)</sup> Si presenta una breve descrizione dei collaboratori: Federica Castiglione (ex *rider*), dott.ssa in Odontoiatria, Università Europea di Valencia; Giogy Bello, dott.ssa in Scienze delle pubbliche amministrazioni (LM-63); Jessica Bhikoo, dott.ssa in Servizio sociale (L-40), e studentessa del corso di laurea magistrale in Management delle pubbliche amministrazioni (LM-63); Alessandra Di Maria, dott.ssa in Servizio sociale (L-40), e studentessa del corso di laurea magistrale in Politiche e servizi sociali (LM-87); Eleonora Iannello Leone, studentessa del corso di laurea triennale in Storia, politica e relazioni internazionali (L 36-L 42).

<sup>(18)</sup> L'operazione di stima del numero dei *rider* attivi nel periodo di riferimento è avvenuta ricorrendo a varie fonti: la consistenza numerica dei gruppi *whatsapp* di ciascuna piattaforma; le dichiarazioni degli intervistati sui propri colleghi attivi; l'osservazione sul campo, particolarmente efficace quando le aziende hanno delle relazioni di *partnership* esclusiva con certi esercizi (es. Mc Donald's per Glovo) poiché i fattorini di turno tendono a concentrarsi in prossimità di questi.

<sup>(19)</sup> La percentuale è calcolata sulle 120 persone che hanno partecipato all'intervista.

<b>committenza</b>					
<b>Esperienza in diverse piattaforme nell'ultimo anno</b>	5-10%	9 (7,5%)	/	/	/

### 3. Il contributo di questo case study alle statistiche descrittive presenti in letteratura

Guardando le pubblicazioni <sup>(20)</sup> – prodotte tra il 2018 e il 2019 – che si sono proposte di fornire un identikit dei *rider* in Italia <sup>(21)</sup>, si nota che la conformazione assunta dalla categoria è stata rilevata in relazione all'area centro-settentrionale del Paese, mentre le zone meridionali sono state poco o per nulla considerate.

L'indagine che si presenta può contribuire, quindi, ad affinare la capacità descrittiva degli studi presenti in letteratura per due ragioni: perché è la prima condotta su una grande area urbana del Sud-Italia e perché le tecniche impiegate, rivolgendosi direttamente al gruppo *target*, aggirano taluni tra gli ostacoli comunemente incontrati dai ricercatori.

Sono tre i motivi per cui i lavori presi in considerazione non tengono sufficientemente conto dei *rider* attivi nel Sud-Italia, ossia in quelle aree fragili e accomunate da tratti culturali, sociali ed economici.

Il primo di essi è la carenza di dati amministrativi <sup>(22)</sup>. Facendo ricorso alle Comunicazioni Obbligatorie (CO), per esempio, si riesce ad intercettare una porzione marginale dei *rider* nel Sud-Italia, dato che in queste zone sembra essere più diffuso il ricorso a formule contrattuali di

<sup>(20)</sup> Sono del 2018: F. DEL PRATO, C. STAGNARO, *Chi sono i fattorini del food delivery?*, *IBL*, 2018, focus 297; XVII Rapporto annuale Inps, 2018.; C. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, *op. cit.*; Sono del 2019: L.M. FASANO e P. NATALE, *I riders: una ricerca di carattere ricognitivo*, *LDE*, 2019; TURIN SCHOOL OF REGULATION, *op. cit.*

<sup>(21)</sup> Alcune indagini condotte nel nostro Paese hanno stimato i corrieri del comparto intorno al 12% o al 15% dei *GIG worker*. La prima stima è prodotta dall'indagine campionaria promossa dalla Fondazione Debenedetti e pubblicata nel XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, Graf. 2.10, pp. 104-105. La seconda è a cura di P. NICASTRO, *I mercati digitali del lavoro. Lavoratori delle piattaforme. Evidenze su dati INAPP-PLUS*, XI Commissione (lavoro pubblico e privato), Camera dei Deputati, Roma, 25 settembre 2019.

<sup>(22)</sup> XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, pp. 131-132.



tipo autonomo-occasionale <sup>(23)</sup>. Le CO scorgono soltanto quei corrieri che sono legati alla piattaforma da una collaborazione coordinata e continuativa o da un rapporto di lavoro subordinato. Stando agli esiti di questa ricerca, si tratta del 7% dei *rider* catanesi. Anche per questo, probabilmente, guardando attraverso la lente delle CO (del periodo 2012-2017) il comparto del *food delivery* risulta concentrato per il 99% tra Lombardia (53%), Piemonte (24,5%), Lazio (14,4%), Toscana (7,4%) <sup>(24)</sup>. È praticamente invisibile la conformazione della categoria in altre zone d'Italia. In secondo luogo, diverse pubblicazioni poggiano sugli esiti prodotti dalle *survey* aziendali di Deliveroo (2018) e Foodora (2018) che però riguardano solo marginalmente i contesti urbani del mezzogiorno <sup>(25)</sup>. La terza ragione è che nessuna ricerca è stata concentrata su un'area del Sud-Italia. Per tali ragioni, auspichiamo che questo studio di caso contribuisca nel mettere in evidenza le specificità della strutturazione assunta dalla categoria nei variegati contesti d'Italia.

#### 4. Obiettivi e ipotesi della ricerca

Questo *case study* si propone di affrontare una pluralità di questioni del lavoro *on demand* connesso alle piattaforme digitali del *food delivery*. Alcune di esse hanno natura sociologica, altre giuridica, altre ancora travalicano i limiti di una rigida suddivisione disciplinare e sono multidimensionali. La multidimensionalità consiste nel non essere limitate alla dimensione "lavorativa" dell'esistenza, richiedendo, di conseguenza, una prospettiva più ampia.

La formulazione degli obiettivi e delle ipotesi <sup>(26)</sup> corrispondenti ha susseguito le fasi preliminari di studio e di osservazione sul campo. Essi sono:

---

<sup>(23)</sup> Lo mostra questo studio e lo può confermare una rapida comparazione con le evidenze prodotte dalle ricerche prima citate.

<sup>(24)</sup> C. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, *op. cit.*, p. 22 ss.

<sup>(25)</sup> Nell'ottobre del 2018, Deliveroo era attiva su Milano, Torino, Bologna, Roma, Firenze, Bari, Busto Arsizio, Bergamo, Cagliari, Genova, Pavia, Monza, Parma, Como, Piacenza, Ferrara, Verona, Brescia, Varese, Novara, Padova, Modena, Trento, Bolzano, Lecco, Udine, Alessandria, Pisa, Perugia e Treviso; Nel 2018, Foodora operava a Milano, Torino, Roma, Firenze, Verona, Bologna.

<sup>(26)</sup> È ad essi che si riferiscono le considerazioni conclusive di questo caso di studio (p. 151 ss.).

- 1) Fornire un identikit dei *rider* che lavorano a Catania.  
L'ipotesi è che emergano delle peculiarità, in quanto le categorie sociali si strutturano simbioticamente all'ambiente culturale, economico e sociale di riferimento;
- 2) Descrivere le modalità e l'intensità della partecipazione lavorativa.  
L'ipotesi è che, anche, questi profili mostrino delle specificità legate al contesto;
- 3) Esaminare taluni, ipotetici, profili di vulnerabilità della categoria: la fragilità economica e sociale (dovuta alle difficoltà nell'inserimento lavorativo e al bisogno del reddito da *riding*); i livelli di informazione; il supporto ricevuto delle istituzioni.  
L'ipotesi è che tali profili abbiano una certa consistenza e debbano, quindi, essere presi in considerazione nella progettazione degli interventi multidimensionali volti all'emancipazione di questi lavoratori.
- 4) Comporre un quadro dei pericoli tipici per chi svolge questa attività e accertare l'assolvimento da parte delle piattaforme delle proprie responsabilità riguardo la sicurezza sul lavoro.  
L'ipotesi è che esista una pluralità di rischi rilevanti che però non trova corrispondenza in una sensibilità appropriata e, tanto meno, in una concreta attenzione da parte delle aziende.
- 5) Analizzare i sistemi retributivi applicati in città per individuare eventuali profili di criticità.  
L'ipotesi è che il cottimo non sia un criterio dignitoso per la determinazione del compenso e che possa acuire i pericoli per la sicurezza;
- 6) Studiare tre profili delle aziende presenti sul territorio: i modelli di organizzazione della forza lavoro <sup>(27)</sup>; l'impostazione del servizio di *delivery*; il modo in cui è articolato lo svolgimento delle prestazioni.  
L'ipotesi è che l'eterogeneità tra le piattaforme sia molto marcata e da prendere in considerazione per la regolamentazione del comparto.

---

<sup>(27)</sup> Il *workforce management model* comprende le strategie, i processi e gli strumenti volti alla pianificazione efficiente della forza lavoro.

7) Indagare la capacità della piattaforma di vigilare sulle condotte dei corrieri e di reagire contro eventuali comportamenti ritenuti sgradevoli. L'ipotesi è che il controllo esercitato dalla piattaforma sia, effettivamente, simile a quello ad opera di tradizionali figure datoriali e in contesti aziendali non digitali.

## 5. Identikit dei *rider* catanesi

Nei paragrafi quinto, sesto e settimo di questa ricerca sono esposte le informazioni utili alla definizione di un identikit tridimensionale (anagrafico, economico e sociale) dei *rider* catanesi. Si tratterà l'identikit partendo dai dati raccolti in questo paragrafo: la distribuzione in classi di età e la presenza di genere; il paese di nascita; la condizione abitativa; la qualità del capitale umano; il possesso di una qualsiasi patente di guida; il trascorso nel mercato del lavoro.

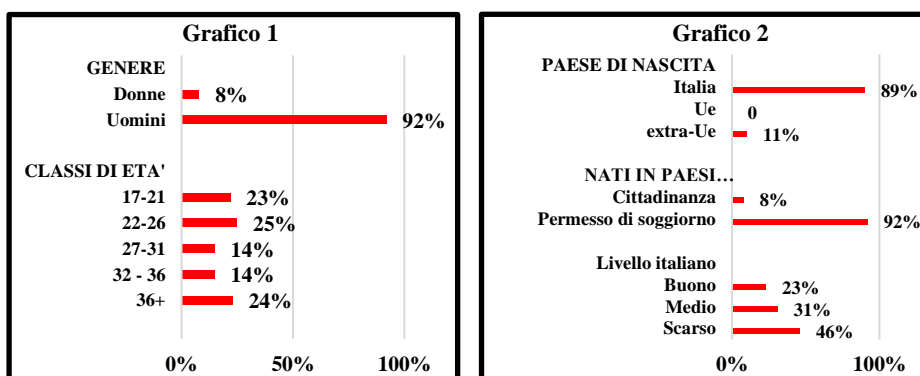
Gli intervistati sono stati suddivisi in quattro classi di età (Graf. 1): 17-21; 22-26; 27-31; 32-36; sopra i 36 anni. L'età media è di 31 anni (30,71).

La presenza di genere è fortemente sbilanciata sulla componente maschile (Graf. 1).

Sono predominanti le persone nate in Italia (Graf. 2). I nati in paesi extra-UE sono l'11% e nessuno è nato in un paese Ue diverso dall'Italia. Tra i nati in paesi extra-Ue prevalgono coloro che hanno il permesso di soggiorno e una scarsa conoscenza della lingua italiana (valutata dall'intervistatore).

Grafico 1 – Presenza di genere / Classi di età

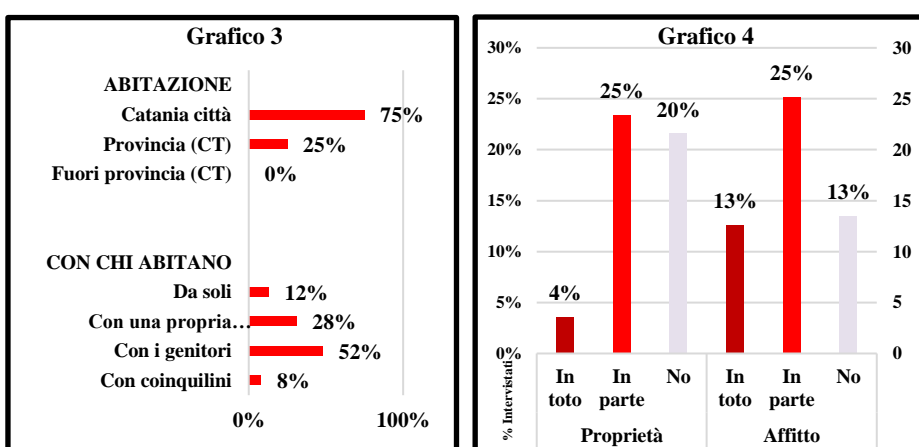
Grafico 2 – Paese di nascita / Focus sui nati extra-Ue



La condizione abitativa delle persone è un fattore determinante nell'espone le persone al rischio di povertà e di esclusione sociale, soprattutto in situazioni di precarietà occupazionale e/o bassi redditi da lavoro. Le informazioni nel Grafico terzo riguardano il domicilio e la

composizione del nucleo familiare che condivide l'abitazione. Esse permettono di capire: la provenienza dei *rider* che operano a Catania e il carico di responsabilità familiari (il 28% ha una propria famiglia). Le informazioni nel Grafico quarto attengono al titolo di godimento dell'abitazione (proprietà o locazione) e al contributo del reddito da *ri-ding* nel sostenere le spese ad essa legate.

Grafici 3 e 4 – Condizione abitativa



I dati sul titolo di studio e sull'essere attualmente studenti, contenuti nel Grafico quinto (p. 50), mostrano che: il 29% degli intervistati ha abbandonato la scuola dell'obbligo<sup>(28)</sup>; il 44% non ha continuato gli studi con un percorso universitario; il 7% ha un titolo di istruzione terziaria. Gli attualmente studenti sono il 21%.

Riguardo alle conoscenze linguistiche, è stato chiesto agli intervistati di autovalutare (da 0 a 5) quella dell'Inglese, del Francese, dello Spagnolo e del Tedesco (Graf. 6, p. 50). Il criterio di classificazione utilizzato nella presentazione grafica è il seguente: "nessuna" quando l'autovalutazione espressa è "0"; "scarsa" = 1-2; "media" = 3; "alta" =

(28) È obbligatoria l'istruzione impartita per almeno 10 anni, nella fascia di età 6-16 anni. L'obbligo è finalizzato al conseguimento di un titolo di studio di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale, almeno, di durata triennale, entro il 18° anno di età – [www.miur.gov.it](http://www.miur.gov.it) – <https://www.miur.gov.it/obbligo-scolastico> (Ultimo accesso 11 / 11 / 2020).

4-5. Il 22% degli intervistati ha dichiarato di non avere alcuna conoscenza dell'inglese.

Allo stesso modo è stata misurata la dimestichezza con le tecnologie informatiche. La confidenza con questi strumenti è un fattore di inclusione sociale e professionale in quanto estende la portata delle opportunità fruibili dalla persona ed è, ormai, un requisito necessario anche per le attività dal basso contenuto tecnologico. Nel proporre la domanda si è fatto esplicito riferimento all'utilizzo di tecnologie informatiche di base: il pacchetto Office; i *social network*; l'*e-commerce*; la posta elettronica. I partecipanti sono stati ripartiti in tre gruppi in relazione alle risposte fornite (Graf. 7, p. 50): quelli che hanno "nessuna" dimestichezza = 0; "scarsa" = 1-2; "media" = 3; "buona" = 4-5. Pur non trattandosi di conoscenze tecniche specifiche, meno della metà (48%) ha espresso un'autovalutazione tra 4 e 5.

In merito al trascorso nel mercato del lavoro, abbiamo indagato le esperienze di lavoro autonomo, dipendente e irregolare. Si è riscontrato che il 34% ha un'occupazione diversa dal *riding*, ma sono in esso compresi quanti hanno dichiarato di avere un lavoro "irregolare" (Graf. 8, p. 50). Nel Grafico non è presentato soltanto il 51% <sup>(29)</sup> degli intervistati che ha un trascorso "critico" nel mercato del lavoro. In aggiunta a quelle contenute nel grafico, sono state prodotte altre due informazioni che meritano di essere citate: il 61% ha svolto lavori "irregolari"; il 9% non ha esperienze di lavoro diverse dal *riding*.

Per diverse ragioni è stato, anche, indagato il possesso di una qualsiasi patente di guida: perché attesta una conoscenza del codice sulla circolazione stradale; perché estende il raggio, e quindi la quantità, delle opportunità di lavoro fruibili dalla persona; perché molte occupazioni richiedono la disponibilità di un mezzo per la cui guida è richiesta una patente. Ci risulta che il 15% degli intervistati è sprovvisto di qualsiasi patente di guida.

---

<sup>(29)</sup> Vi rientrano soltanto cinque corrieri di età inferiore a 25 anni.

Grafico 5 – Titolo di studio

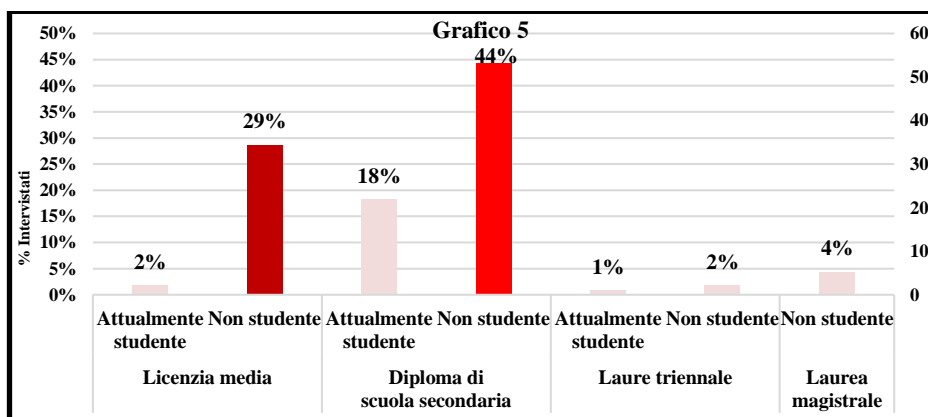
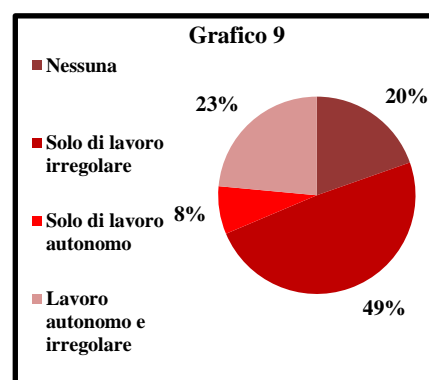
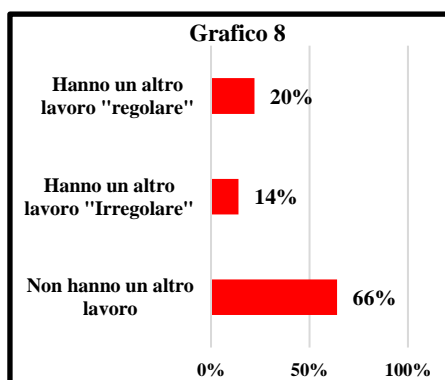
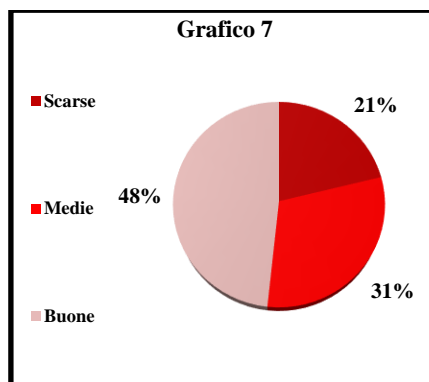
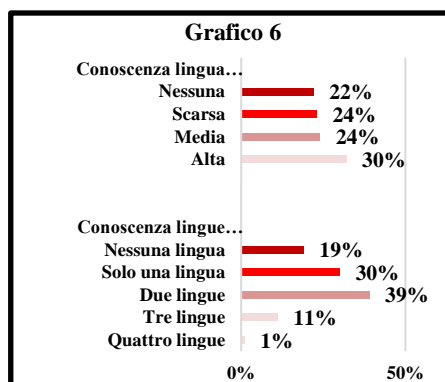


Grafico 6 – Conoscenza delle lingue europee; Grafico 7 – Conoscenze informatiche; Grafico 8 – Quanti hanno un altro lavoro?; Grafico 9 – Il 51% con un trascorso “critico” nel mercato del lavoro



## 6. I rider al lavoro: le modalità e l'intensità della loro partecipazione

Il lavoro *on demand* connesso alle piattaforme digitali del *food delivery* ha una natura controversa che rende difficile sia la regolamentazione di questi rapporti di lavoro sia le vertenze qualificatorie. Trattasi di un'attività che, da una parte, ha tutte le potenzialità per essere svolta in modo genuinamente imprenditoriale ma, dall'altra, presenta evidenti elementi di contiguità con il lavoro più tradizionale. Altro aspetto da non sottovalutare, e che complica ulteriormente la riflessione, è l'indiscutibile capacità inclusiva del settore <sup>(30)</sup>, che assorbe persone dalla bassa occupabilità e può essere un'occupazione utile all'ottenimento del permesso di soggiorno <sup>(31)</sup>.

Le informazioni raccolte in questo paragrafo concernono le modalità e l'intensità della partecipazione lavorativa dei *rider* catanesi: la tipologia dei rapporti di lavoro; il tempo già trascorso in questo settore occupazionale; i trasferimenti tra piattaforme; la media delle ore di disponibilità conferite settimanalmente; la priorità del *riding* nel ventaglio di attività personali; la diffusione della multi-committenza; la quantità di consegne effettuate "in proprio"; il mezzo impiegato per effettuare le consegne.

La ricerca ha permesso di ricostruire la composizione cartolare dei rapporti di lavoro tra *rider* e piattaforme nel mercato locale catanese. L'informazione è stata prodotta attraverso le dichiarazioni degli intervistati e l'esame dei modelli contrattuali in uso tra le aziende <sup>(32)</sup>.

Il dato cartolare riscontrato è piuttosto omogeneo: l'88% dei rapporti è di tipo autonomo-occasionale, il 5% sono partite IVA, il 5% sono collaborazioni coordinate e continuative, il restante 2% sono contratti a tempo determinato.

---

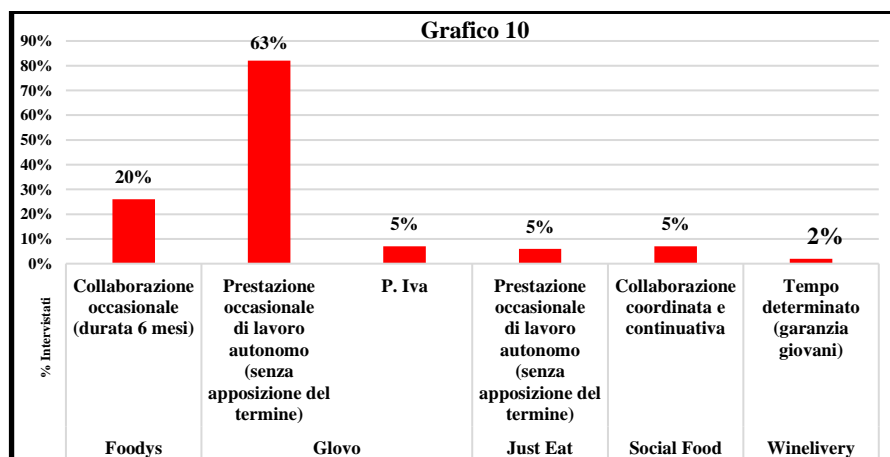
<sup>(30)</sup> J. PRASSL, *Una voce collettiva nell'economia delle piattaforme: problematiche, opportunità, soluzioni*, Rapporto per la Conferenza Europea dei Sindacati (CES), 2018, p. 12. P. ICHINO, *La stretta giurisprudenziale e legislativa sulle collaborazioni continuative*, RIDL, 2020, n. 1, p. 97.

<sup>(31)</sup> Ciò dipende dallo schema contrattuale entro cui il *rider* offre le proprie prestazioni.

<sup>(32)</sup> Glovo (2019), Glovo (2020), Just Eat (2019), Just Eat (2020), Foodys (2019), Social Food (2020).



Grafico 10 – La composizione del dato cartolare



I corrieri di Foodys eseguono le prestazioni all'interno di rapporti di collaborazione occasionale di lavoro autonomo della durata di 6 mesi. La porzione più ampia della flotta di Glovo è composta da prestatori autonomi e occasionali, mentre una parte ristretta offre le proprie prestazioni nell'ambito di una partita IVA. Gli addetti alla consegna di Just Eat siglano con l'azienda un accordo quadro che li qualifica come prestatori autonomi-occasionalisti e che incardina le singole prestazioni in micro-rapporti contrattuali stipulati di volta in volta tra la società Just Eat e il corriere<sup>(33)</sup>. La Social Food è l'unica azienda che continua ad intrattenere dei rapporti di collaborazione coordinata e continuativa con i propri *riders*. Winelivery è l'unica, invece, ad assumere gli addetti alle consegne con contratti di lavoro a tempo determinato della durata di 6-12 mesi, approfittando del *bonus* Garanzia Giovani<sup>(34)</sup>.

L'analisi dei modelli contrattuali adottati da Glovo, Foodys, Just Eat e Social Food ha rivelato la comune presenza di formule che escludono la volontà delle parti di sottoscrivere un contratto di tipo subordinato<sup>(35)</sup>.

<sup>(33)</sup> Just Eat (2021) «[...] 4.1. Ogni volta che Lei accetta un'Opportunità di Consegna, Lei stipula un Contratto e si impegna a fornire i Servizi di Consegna in qualità di lavoratore autonomo avvalendosi di Sue risorse, strutture e mezzi [...]».

<sup>(34)</sup> Il *bonus* Garanzia Giovani 2020 comporta uno sgravio contributivo sulle assunzioni del 100% per il primo anno e del 50% per il secondo e il terzo.

<sup>(35)</sup> Ecco alcuni estratti dei contratti esaminati: Glovo (2019), al punto d) «[...] ha mostrato interesse a svolgere saltuariamente in via autonoma e senza alcun vincolo di continuità o presenza le attività [...]», al punto i) «le parti si danno atto di aver voluto

È, inoltre, emerso un dualismo negoziale che può complicare ulteriormente il giudizio sull'inquadramento giuridico di questi rapporti di lavoro se affrontato nei termini della fase genetica e della fase esecutiva<sup>(36)</sup>. Ciò può accadere in quanto la fase genetica dei rapporti di lavoro in Glovo, Foodys e Social Food non coincide con la medesima nei rapporti di lavoro in Just Eat.

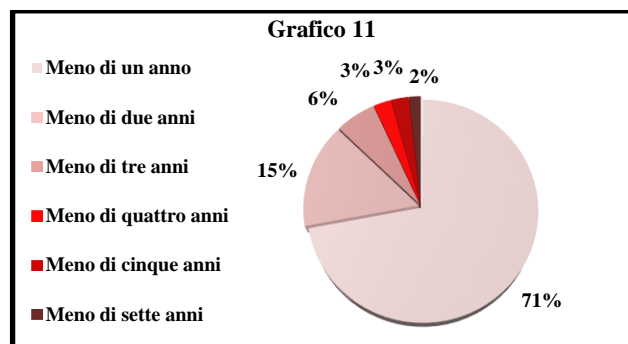
Si espongono adesso le informazioni sul tempo già trascorso dai lavoratori in questo settore occupazionale. Il 71% degli intervistati è nel settore da meno di un anno, il 15% da meno di 2 anni e la parte rimanente (14%) è nel settore da un periodo di tempo che va da “meno di tre anni” a “meno di sette anni”. La seconda sessione di ricerca prevista tra giugno e ottobre 2021 consentirà di comprendere meglio questo aspetto.

Grafico 11 – Il tempo già trascorso in questo settore occupazionale

---

stipulare con il presente accordo un contratto di lavoro autonomo ai sensi dell'art. 2222 codice civile»; Just Eat (2020) alle premesse «[...] Lei ha manifestato il Suo interesse a svolgere i servizi [...] in qualità di Partner di Consegna su base autonoma con la massima indipendenza e libertà in termini di orari e modalità di prestazione dell'attività» e al punto 4.4 sulla natura del rapporto «Lei riconosce e conviene che [...] opererà in qualità di lavoratore autonomo. Alcun termine o condizione del presente Accordo Quadro o del Contratto darà luogo ad un rapporto di subordinazione [...]»; Foodys (2019) tra le premesse «[...] la committente e il collaboratore dichiarano [...] di voler instaurare un rapporto contrattuale di natura autonoma ai sensi degli articoli 2222 e seguenti del Codice Civile» e al punto 2 «Il collaboratore si impegna a prestare la propria attività in forma di collaborazione occasionale, senza alcun vincolo di subordinazione»; Social Food (2020) all'art. 1 «la collaborazione viene svolta senza vincolo di subordinazione [...]»; Sul punto si veda J. PRASSL, *op. cit.*, p. 12; Si veda anche M. BIASI, *L'inquadramento giuridico dei riders alla prova della giurisprudenza*, *LDE*, 2/2018, pp. 4-5.

<sup>(36)</sup> Si veda F. CARINCI, *L'art. 2 d.lgs. n. 81/2015 ad un primo vaglio della Suprema Corte: Cass. 24 gennaio 2020, n. 1663*, WP CSDLE “Massimo D'Antona”.IT, 414/2020, pp. 9-11.

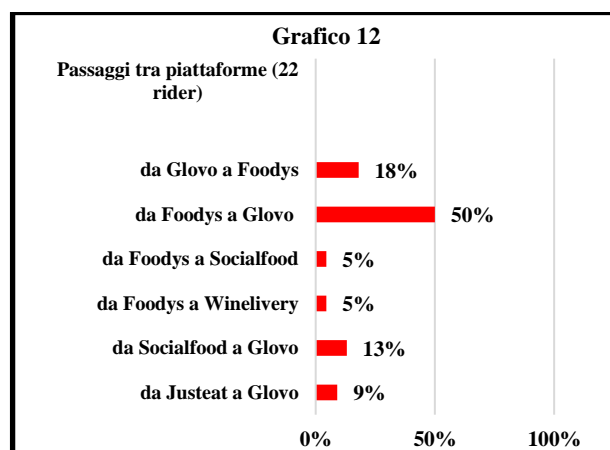


Nella definizione del progetto di ricerca ci si è chiesti se esistessero dei flussi significativi di corrieri tra le piattaforme che operano in città e se, eventualmente, questo fenomeno avesse una qualche relazione con le modalità organizzative del lavoro e/o con il giudizio sulle condizioni di lavoro espresso dagli intervistati.

La prima parte di questa verifica è avvenuta per mezzo delle interviste strutturate, mentre la seconda ricorrendo al secondo *focus group*.

Si è riscontrato che il 18% dei *rider* catanesi (22 unità) ha iniziato l'attività con una piattaforma e, poco dopo, si è trasferito altrove.

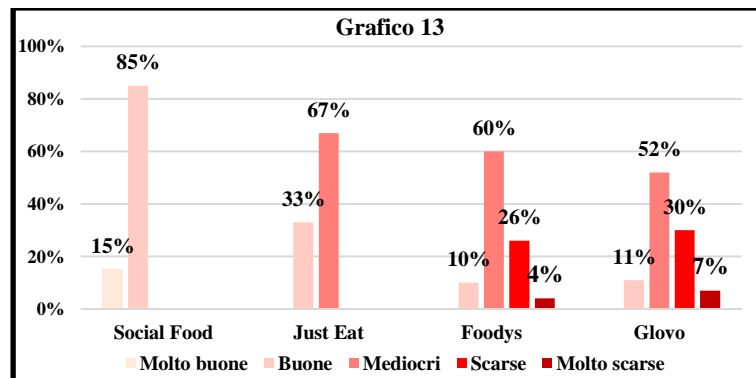
Grafico 12 – Trasferimenti tra piattaforme



Il gruppo più ampio dei “trasferiti” ha iniziato con Foodys ed è passato a Glovo, mentre il secondo gruppo si è mosso da Glovo verso Foodys. Questi flussi, verosimilmente, non dipendono dalla durata del contratto,

in quanto tutti i trasferimenti sono avvenuti prima che si raggiungessero i sei mesi di attività, né dalla natura contingente dell'interesse delle persone per questa attività dato che permangono nel *food delivery*. Dunque si è cercato di capire se fossero riconducibili alla ricerca di migliori condizioni di lavoro oppure all'interesse per certe caratteristiche del servizio e/o del modo in cui la piattaforma organizza il lavoro. Per compiere tale verifica è stato chiesto ai *rider* catanesi di giudicare le proprie condizioni di lavoro, precisando che la valutazione deve essere relativa al particolare tipo di attività e fornendo loro una scala con parziale autonomia semantica, composta da cinque valori, per mezzo della quale esprimere la valutazione richiesta. L'esito della rilevazione mostra che le condizioni di lavoro nelle piattaforme non sono considerate omogenee, ma al contempo sembra contraddire l'idea che i trasferimenti siano motivati dalla ricerca di migliori condizioni di lavoro (Graf. 13). Si nota, appunto, che le aziende da cui si spostano più lavoratori e verso cui approdano più lavoratori sono le piattaforme ritenute peggiori: Foodys e Glovo.

Grafico 13 – Valutazione delle condizioni di lavoro



Ai partecipanti al *focus group* è stato chiesto di spiegare quale aspetto incidesse sulla scelta di trasferirsi altrove. I *rider* coinvolti hanno chiarito che non è tanto la ricerca di migliori condizioni di lavoro a determinare i passaggi tra piattaforme (es. le indennità integrative per il lavoro in condizioni metereologiche avverse; es. la consistenza dell'importo base della retribuzione), quanto piuttosto la ricerca di un ambiente lavorativo congeniale ai propri bisogni. I partecipanti sono

stati invitati a fare degli esempi concreti di considerazioni che possono indurre il *rider* a trasferirsi in un'altra azienda. Dalla conversazione di gruppo è emerso che: i *rider* che hanno un altro lavoro preferiscono contesti aziendali con una maggiore flessibilità; i corrieri che non hanno un altro lavoro prediligono le aziende che garantiscono una maggiore quantità e stabilità delle occasioni di lavoro; chi non dispone di mezzi a motore evita le aziende che offrono il servizio di *delivery* al di là del perimetro urbano <sup>(37)</sup>; i *rider* che vivono una condizione di fragilità economica e sociale preferiscono le aziende che retribuiscono con cadenza settimanale o bisettimanale <sup>(38)</sup>.

Secondo la nostra ricostruzione – che troverà conferma nei paragrafi nono e decimo di questo studio di caso – chi si trasferisce da Foodys a Glovo cerca una maggiore libertà oppure ha un immediato bisogno di liquidità, viceversa chi si muove da Glovo a Foodys cerca la maggiore stabilità che caratterizza il lavoro con questa piattaforma <sup>(39)</sup>. Un ex *rider* di Foodys, adesso Glover, ha definito quel precedente rapporto di lavoro «un rapporto di dipendenza a tutti gli effetti, con i vantaggi e gli svantaggi del caso», che sono: la stabilità delle occasioni di lavoro; la poca flessibilità; la presenza di figure dell'azienda dedite al controllo della flotta; la cadenza mensile della retribuzione.

Si espongono adesso le informazioni prodotte sulle ore settimanali di disponibilità. L'ammontare delle ore di disponibilità conferite settimanalmente alle committenti è un dato di rilievo tanto sul piano sociologico quanto su quello giuridico <sup>(40)</sup>. L'informazione permette di conoscere l'incidenza di questa attività nella vita delle persone e di capire: se esista – anche solo di fatto – un monte ore minimo settimanale richiesto

---

<sup>(37)</sup> Per esempio, l'area coperta dal servizio di Foodys è molto ampia e travalica il perimetro urbano, determinando maggiori spese di carburante e un processo di usura del mezzo più rapido. Eccede il territorio urbano anche il servizio di *delivery* offerto da Social Food e da Winelivery pur coprendo spazi più contenuti della *competitor* prima citata.

<sup>(38)</sup> Le aziende Glovo e Just Eat retribuiscono i *rider* con cadenza, rispettivamente, bisettimanale e settimanale; si veda *infra* § 9, Tab. 3, p. 87.

<sup>(39)</sup> Si veda *infra* § 10, p. 98 ss.

<sup>(40)</sup> Si veda sul punto il XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, p. 108.

(<sup>41</sup>); se l'interesse per questa occupazione possa dirsi "di poco conto" (<sup>42</sup>); se sia genuina l'occasionalità di queste relazioni di lavoro (<sup>43</sup>).

Il dato sulle ore di disponibilità conferite settimanalmente va interpretato al netto di una considerazione, ossia il fatto che in certe aziende – vedi Glovo – sono i meccanismi della piattaforma ad impedire, nei primi mesi del rapporto di lavoro, il conferimento di una maggiore disponibilità. Finché il *rider* di Glovo non ha completato i cinquanta ordini potrà lavorare soltanto negli *slot* del weekend (c.d. "ad alta domanda") o nelle ore cedute dai colleghi. Al raggiungimento di quella soglia l'applicazione consentirà l'accesso al calendario settimanale per la prenotazione degli *slot* e il lavoratore avrà uno spazio più ampio.

L'indagine condotta su Catania mostra che (Graf. 14): il 16% si rende disponibile per 0-10 ore settimanali; il 32% per 11-20; il 28% per 21-30; il 10% per 31-40; il 14% per 41-75.

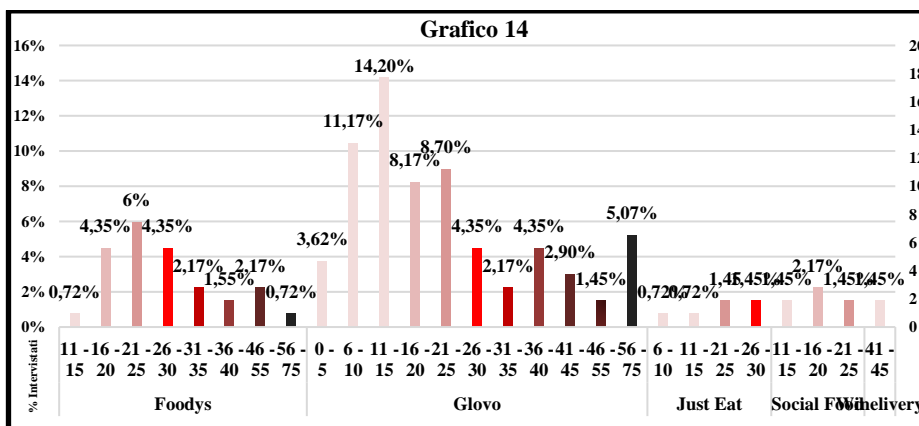
Grafico 14 – La media delle ore settimanali di disponibilità

---

(<sup>41</sup>) Se i *rider* fossero tenuti a dare la propria disponibilità per 3 ore del venerdì, del sabato e della domenica, vi dovrebbe corrispondere la dichiarazione degli stessi sulla media delle ore di disponibilità conferite settimanalmente alla committente.

(<sup>42</sup>) In tal senso si vedano: F. DEL PRATO, C. STAGNARO *Chi sono i fattorini del food delivery?*, *op. cit.*, pp. 4-5; G. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, *op. cit.*, pp. 30-31 (note 86 e 87); XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, Graf. 2.5, p. 95.

(<sup>43</sup>) La Circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del 19 novembre, ha chiarito che il requisito della continuità comporta l'applicazione dell' art. 2, d. lgs. 81/2015, mentre qualora si accertasse l'occasionalità della prestazione sarà applicata la norma inderogabile prevista dal Capo V-bis (d.lgs. 81/2015, introdotto dalla l. 128/2019), che definisce livelli minimi di tutela – <https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/normative/Documents/2020/Circolare-17-del-19112020-tutele-lavoro-ciclofattorini.pdf>.



In Foodys e in Social Food, sembra che nessuno si renda disponibile per meno di 11-15 ore settimanali. Le medie dichiarate dai Glovers, diversamente, spaziano lungo tutti i valori considerati. Just Eat non ha *riders* che si rendono disponibili per meno di 6-10 ore settimanali. I corrieri di Winelivery lavorano 42 ore a settimana con un contratto di lavoro subordinato a tempo determinato.

La ricerca ha indagato se questa attività lavorativa rappresenta un impegno principale, secondario o ancor più marginale nella vita delle persone.

L'esame dei modelli contrattuali ha rivelato che l'accordo di prestazione occasionale di lavoro autonomo proposto da Glovo ai futuri membri della flotta è già predisposto affinché il lavoratore qualifichi questa occupazione come attività "secondaria" <sup>(44)</sup>.

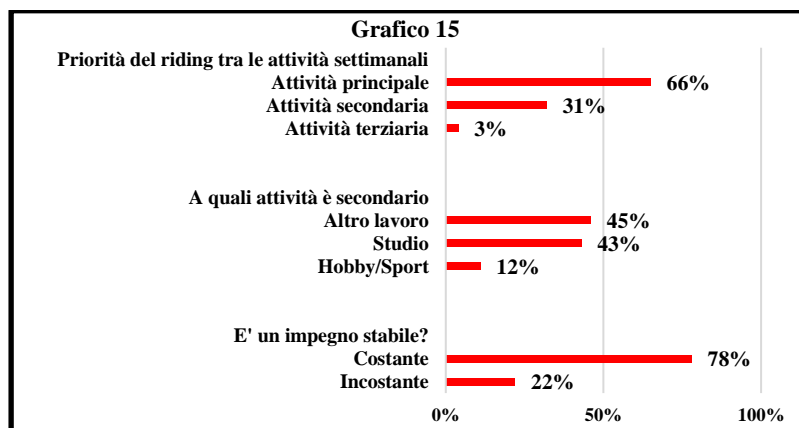
Per conoscere il rilievo di questa attività per le persone e per capire se il loro interesse è contingente e/o di modesta entità si è fatto ricorso ad un criterio quantitativo, basato sulle ore dedicate settimanalmente a ciascuno degli impegni personali (studio, altri lavori, sport, hobby, ecc.). L'adozione di tale criterio ha permesso di definire l'ordine di priorità tra le attività settimanali di ciascun *riders* e di superare la distinzione tra attività lavorative e non-lavorative. Un altro criterio quantitativo è stato utilizzato per qualificare come "costante" o "incostante" l'impegno in questo lavoro. È stato ritenuto costante quando il monte ore dedicato

<sup>(44)</sup> Tra le premesse all'accordo, lettera d), «[...] il Sig. \*\*\*\*\* svolgendo attività principale di ..... (specificare, es. studente), ha mostrato interesse a svolgere [...]». Il medesimo riferimento è rimasto anche nel testo modificato a seguito della sottoscrizione del Ccnl del 15 settembre 2020.

presenta una variazione inferiore al 50% tra una settimana e la seguente.

Si è riscontrato che (Graf. 15): il 66% svolge questa come attività principale; il 45% di quelli che si dedicano in modo secondario alla consegna di beni ha un altro lavoro come attività principale; il 78% ha dichiarato di dedicarsi al *riding* in modo costante. Si è constatato *ex post* che tutte le volte che questa occupazione si è manifestata come “principale” è l’unico reddito da lavoro <sup>(45)</sup>.

Grafico 15 – Priorità del *riding*



Per accertare se il *riding* venisse esercitato come un’attività imprenditoriale vera e propria, si è deciso di verificare la consistenza di due indici: la diffusione della multi-committenza e la numerosità delle prestazioni effettuate “in proprio” da ciascun corriere. Si intendono “in proprio” quelle prestazioni eseguite per clienti che sono stati raggiunti autonomamente, senza usufruire del servizio di intermediazione della piattaforma.

In merito a questi due indici può essere utile proporre alcune riflessioni. Prima di tutto, è ipotizzabile che la vocazione imprenditoriale dei fattorini emerga in certi contesti più di altri e che ciò accada in relazione alla dimensione culturale dell’ambiente di riferimento. *In secundis*, la possibilità di operare in multi-committenza dipende, concretamente, dai modelli organizzativi del lavoro adottati dalle aziende presenti nel mer-

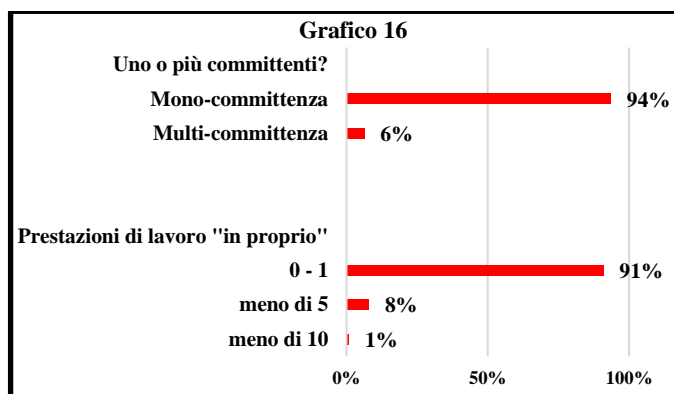
<sup>(45)</sup> Si veda *supra* Graf. 9, p. 50.



cato locale in cui è situato il *rider*, i quali possono incentivare, ostacolare o rendere del tutto inattuabile questa modalità lavorativa <sup>(46)</sup>.

Gli indici riscontrati dimostrano che non è opportuno qualificare aprioristicamente gli addetti alle consegne come soggetti imprenditoriali. Ci risulta, appunto, che soltanto il 7,5% dei *rider* catanesi operi in multi-committenza e il dato sulle prestazioni effettuate in proprio appare ancor più modesto. Soltanto uno degli intervistati ne ha svolte – in più di 6 anni di attività – un numero compreso fra 5 e 10. L'8% degli intervistati ne ha svolte meno di 5, mentre il 91% soltanto una o, addirittura, nessuna.

Grafico 16 – I *rider* come soggetto imprenditoriale



Infine, le interviste strutturate hanno permesso di ricostruire la diffusione delle varie tipologie di mezzo in uso tra i *rider*: il 50% utilizza esclusivamente lo scooter/moto; il 28% l'automobile; il 15% la bici. Il 7% alterna due mezzi in relazione alle condizioni metereologiche e ad altre circostanze: il 2% alterna scooter/bici; l'1% scooter/monopattino; 1% bici/monopattino; 3% scooter/automobile.

Conoscere i mezzi utilizzati dalla categoria è utile per diversi motivi. Innanzitutto, per affrontare il tema della sicurezza stradale, in quanto alcuni di essi, come la bici, non richiedono il possesso di una patente ed espongono maggiormente al rischio di danni fisici a seguito di un sini-

<sup>(46)</sup> L'ingresso nel mercato catanese di Uber Eats ha accresciuto la quota di quanti operano per diverse aziende poiché ha un modello di organizzazione del lavoro realmente compatibile con la multi-committenza. Avremo contezza di questo dato con la seconda sessione di ricerca empirica prevista per il periodo giugno-ottobre 2021.

stro stradale. In secondo luogo, perché il mezzo è rilevante ai fini del calcolo delle indennità integrative che compensano i costi per la manutenzione e le spese di carburante. Non da ultimo, è utile per l'opportuna calibratura degli interventi normativi. La l. n. 128/2019, per esempio, non contempla le automobili e le prestazioni rese in ambito extra-urbano che, a ben vedere, rappresentano una parte consistente del *food delivery* catanese: tre piattaforme su cinque (Foodys, Social Food, Winelivery) offrono il proprio servizio, anche, in ambito extra-urbano e quasi 1/3 degli intervistati utilizza esclusivamente l'automobile.

## 7. I fattori di vulnerabilità della categoria

L'*empowerment* (traduz. “dare potere”, “permettere di”) è un concetto fondamentale per la ricerca sui lavoratori connessi a piattaforme digitali e su altre categorie sotto-rappresentate, economicamente deboli e su cui l'impianto giuslavoristico fatica ad aderire. Il concetto coinvolge tutte quelle iniziative, anzitutto multidimensionali, che consentono ad un individuo, e/o ad una categoria, di superare una condizione di marcata soggezione, raggiungendo un certo controllo sull'ambiente e sulla propria vita <sup>(47)</sup>. Ha quindi una duplice dimensione, psicologico-individuale e collettiva. Quest'ultima è legata alla condizione della categoria e alla capacità di affrontare in modo risolutivo i fattori di vulnerabilità che rendono il singolo, e/o il gruppo, “impotente”.

Nella particolare relazionale di cui si discute, l'impotenza è rispetto le azioni e le strategie messe in atto dalla piattaforma: per eludere la normativa lavoristico-previdenziale <sup>(48)</sup>; nell'ambito del singolo rapporto

---

<sup>(47)</sup> Il controllo dell'ambiente rientra nell'elenco di capacità fondamentali del funzionamento umano che sono state definite nella prospettiva filosofica del *Capability Approach*. La possibilità di esercitare un certo grado di controllo e potere sui processi che producono implicazioni sulla propria condizione di vita è un bisogno irrinunciabile della persona. Si rinvia a M. C. NUSSBAUM, *Creare capacità. Liberarsi dalla dittatura del PIL*, Il Mulino, Bologna, 2012; Si veda anche il contributo di S. RICCONI, *Il lavoro su piattaforma digitale: tra soddisfazione dei bisogni e insicurezza lavorativa*, in *Lavoro e piattaforme digitali: un approccio multidisciplinare*, WP n. 13/2018, Fondazione Tarantelli, pp. 31-35.

<sup>(48)</sup> Non possono opporsi ai modelli contrattuali proposti dalle aziende o alle dichiarazioni in essi contenute (pp. 53-54), né possono opporsi alla prassi – riscontrata in Glovo – della disattivazione dell'*account* del *rider* autonomo-occasionale che ha rag-

di lavoro <sup>(49)</sup>; nel dialogo con le parti sociali <sup>(50)</sup>. Non a caso il Decalogo <sup>(51)</sup> redatto dal movimento auto-organizzato Deliverance Milano parla di «condizione esistenziale di ricatto e di deprivazione di reddito e tutele» e chiede al decisore politico di farsi garante delle norme e delle leggi vigenti, proprio perché l'asimmetria fra le parti poste in relazione – piattaforma committente e lavoratore – è tale, che la previsione di un diritto e/o di un dovere non può dirsi sufficiente, se non accompagnata dal supporto delle istituzioni preposte. Meno gli interessi dei lavoratori sono garantiti – dalle istituzioni, dalle autorità ispettive e giurisdizionali, oppure da loro stessi – più è probabile che la rivoluzione digitale si concretizzi, anche, nella diffusione di modelli di *business* che sfruttano tale asimmetria per mantenere una condizione di *deregulation*. Ciò sarà più probabile nelle congiunture negative e in quei settori occupazionali le cui caratteristiche naturali, come la semplice e rapida sostituibilità dei lavoratori, accrescono la vulnerabilità della componente debole all'interno della relazione contrattuale.

Per le ragioni suesposte, con questo *case study* si è tentato di mettere in luce la consistenza dei seguenti, ipotetici, profili di vulnerabilità, individuale e/o di gruppo, e di offrire questo contributo per la progettazione di interventi volti all'emancipazione di questi lavoratori: la condizione di fragilità economica e sociale (indagata in relazione alla difficoltà nell'inserirsi nel mercato del lavoro locale e al bisogno del reddito da *riding*); la condizione di disinformazione <sup>(52)</sup>; il modesto sostegno ricevuto dalle istituzioni.

Nelle relazioni di lavoro osservate, la componente debole è ulteriormente infiacchita dalla propria condizione di fragilità economica-sociale. Sebbene questa sia una verità, per così dire, “generale”, quindi

---

giunto la soglia annuale di reddito percepito dalla committente prevista dalla legge per l'obbligo di assicurazione a fini previdenziali. Si veda *infra* 10.4, p. 109 ss.

<sup>(49)</sup> Non possono contrapporsi alle reazioni della committente contro certe loro condotte (si veda *infra* § 15.2, Tab. 7, la colonna delle “reazioni tecnologiche”, esempio n. 1, p. 142), né tanto meno possono contrapporsi ai pregiudizi subiti per eventuali malfunzionamenti dell'infrastruttura digitale (si veda *infra* § 16, p. 148 ss.).

<sup>(50)</sup> Gli eventi e le trattative che hanno preceduto il Ccnl dimostrano la riluttanza al dialogo dell'associazione delle aziende del settore e il profondo divario di forze tra questa e i sindacati dei lavoratori; Si veda J. PRASSL, *op. cit.*, pp. 18-23.

<sup>(51)</sup> [www.effimera.org](http://www.effimera.org) – <http://effimera.org/decalogo-dei-rider-deliverance-milano/> (ultimo accesso 11/2/2021)

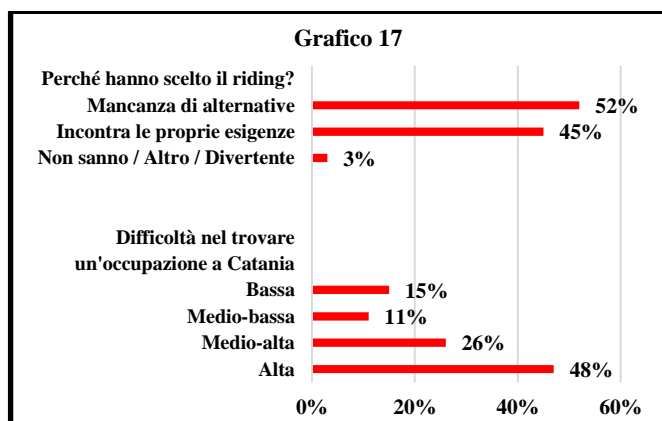
<sup>(52)</sup> XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, p. 97.

che prescinde dalle dinamiche tipiche delle *digital labour platform*, si vedrà nei paragrafi decimo e undicesimo che la situazione di bisogno del *rider* rafforza il controllo esercitato dall'azienda per mezzo dell'infrastruttura digitale.

Per questo si è deciso di indagare la spinta motivazionale dietro la scelta di dedicarsi alla consegna di beni per conto di piattaforme digitali e la difficoltà, reale o percepita, di inserirsi nel mercato del lavoro locale. È stato chiesto agli intervistati quali fossero le motivazioni che li hanno spinti verso questa occupazione e di esprimere la difficoltà (da 0 “nessuna difficoltà” a 10 “difficoltà massima”) che incontrerebbero nel cercare un lavoro differente in città, tenendo conto dei contatti personali, delle competenze, delle attitudini e della propria disponibilità economica. Con il primo interrogativo si è accertato se l'avessero scelta per la sua flessibilità – cioè perché può essere integrata con altre attività di studio, di lavoro, domestiche, ricreative – oppure per la mancanza di alternative di lavoro (Graf. 17). In seguito, gli intervistati sono stati ripartiti in quattro gruppi, ciascuno con un livello uniforme di difficoltà nell'inserimento lavorativo: “bassa” 0-2; “medio-bassa” 3-5; “medio-alta” 6-7; “alta” 8-10.

In relazione al primo *input*, il 52% ha affermato di aver intrapreso quest'attività per la mancanza di alternative di lavoro. In merito al secondo stimolo, il 48% ha dichiarato che incontrerebbe una difficoltà “alta”.

Grafico 17 – Cosa spinge verso questa occupazione?



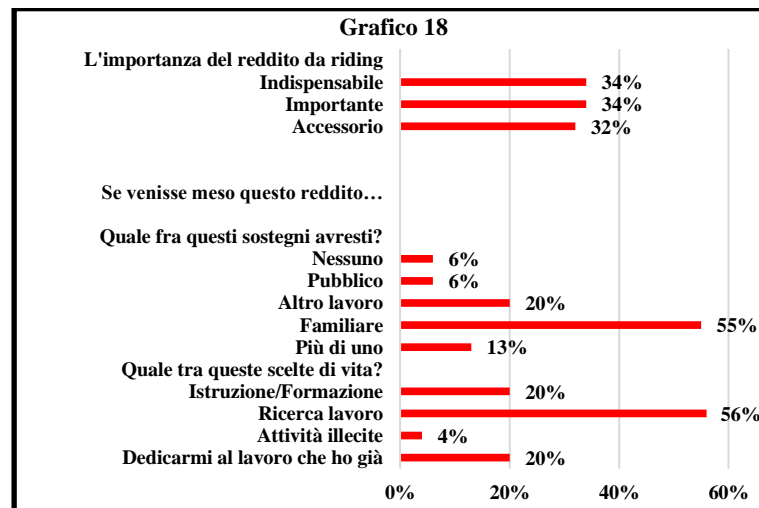
Il rilievo di questo reddito da lavoro nella vita delle persone è stato ricostruito attraverso tre interrogativi con i quali è stato chiesto ai *rider* catanesi quanto fosse importante il reddito derivante da questa occupazione e, nel caso in cui esso venisse meno, quale opzione di vita sceglierebbero e quali sostegni avrebbero (Graf. 18). In riferimento alla prima domanda sono state fornite tre opzioni di risposta che compongono una scala con parziale autonomia semantica: indispensabile; importante; accessorio. Agli intervistati è stato chiarito che si intende: “indispensabile” il reddito da cui dipende la sopravvivenza di sé o di altri componenti del nucleo (es. acquisto di alimenti; farmaci necessari; spese improcrastinabili connesse all’abitazione; ecc.); “importante” se necessario per mantenere il proprio tenore di vita (es. acquistare prodotti – alimentari, abbigliamento, ecc. – di particolari aziende), quindi per soddisfare bisogni rilevanti da cui, però, non dipende la sopravvivenza; “accessorio” se destinato a spese contingenti (es. un paio di scarpe) o se integra un altro reddito che da solo consentirebbe, in ogni caso, un’esistenza dignitosa, oppure ancora se copre piccole spese abituali (es. l’aperitivo del weekend).

Riguardo alle scelte di vita che una persona può compiere qualora questa fonte di reddito venisse meno, esse dipendono, in certa misura, dagli ammortizzatori sociali su cui si può fare affidamento.

L’indagine ha rivelato che per il 64% dei *rider* catanesi non si tratta di un reddito accessorio. Inoltre, sebbene soltanto il 6% risulti essere privo di sostegni e, dunque, completamente esposto al rischio di povertà e

di esclusione sociale qualora si verificasse l'evento imprevisto, si nota che più di metà (56%) non potrebbe fare a meno di cercare un lavoro sostitutivo, confermando il rilievo di questa occupazione per le persone.

Grafico 18 – L'importanza del reddito da *riding*



In merito alla condizione di disinformazione di questi lavoratori, la ricerca ha messo in luce alcune delle implicazioni concrete che essa può produrre. Il *deficit* di informazione è tra i fattori maggiormente incisivi nello sperequare le forze tra le parti che compongono la relazione di lavoro. È tale, quindi, da contrarre ulteriormente i margini d'azione della parte debole per la promozione e per la difesa dei propri diritti.

Nell'economia delle piattaforme si verificano parallelamente due condizioni. Prima di tutto, il prestatore-lavoratore è più debole di quanto non accada in contesti lavorativi tradizionali, non digitali e in cui la componente committente-datoriale è umana. In aggiunta, l'asimmetria informativa raggiunge una profondità evidente, dovuta a certe peculiarità di questa porzione del sistema produttivo. Esse sono: l'atomizzazione dei lavoratori; l'impiego di tecnologie algoritmiche per la gestione del fattore lavoro; la poca chiarezza sui diritti spettanti alla categoria.

Per le due condizioni suddette, gli interventi normativi prodotti in Italia ad ogni livello – nazionale <sup>(53)</sup>, regionale <sup>(54)</sup> e locale <sup>(55)</sup> – e le proposte di riforma sui diritti dei lavoratori <sup>(56)</sup> fanno costante riferimento al diritto di conoscere le informazioni utili alla propria sicurezza ed alla tutela dei propri diritti.

Le anzidette peculiarità delle *digital labour platform* determinano: a) la carenza delle informazioni; b) le difficoltà per la loro reperibilità; c) gli ostacoli alla loro circolazione. Le informazioni sono “carenti” per il modo in cui il rapporto di lavoro ha origine ed è strutturato, per le trasformazioni intervenute sulla dimensione aziendale e per le modalità organizzative del fattore lavoro (lo si vedrà nel paragrafo susseguente). Le informazioni sono “difficilmente reperibili” perché l’addetto alle consegne non è nelle condizioni di maturare una conoscenza chiara e certa, dato che – il più delle volte – mancano degli interlocutori umani con cui instaurare una relazione di dialogo e perché questa categoria di lavoratori non è sufficientemente forte da imporre la fruibilità. Infine, le informazioni “non circolano” per la presenza di numerosi ostacoli: la condizione di isolamento dei lavoratori; l’assenza di spazi per l’incontro e il dialogo; la diffusa condizione di disagio economico-sociale che erode gli spazi di vita da dedicare al confronto; il disinteresse di quanti si dedicano a questa attività in modo temporaneo e/o marginale.

Le considerazioni sino a qui proposte sono frutto dello studio che ha preceduto la ricerca sul capo e dei risultati prodotti da quest’ultima che saranno adesso presentati. La consistenza e la qualità dell’informazione posseduta dai *rider* catanesi è stata indagata in relazione a tre macro-aree che sono state ritenute fondamentali ai fini dell’emancipazione della categoria <sup>(57)</sup>: le modalità organizzative del lavoro e lo svolgimento della prestazione; le vicende e le iniziative del gruppo di appartenenza; i diritti e la loro tutelabilità.

---

<sup>(53)</sup> l. n. 128/2019, art. 47-ter.

<sup>(54)</sup> l.r. Lazio n. 4/2019, artt. 6, 7 e 12.

<sup>(55)</sup> La Carta dei diritti fondamentali del lavoro digitale nel contesto urbano, artt. 2 e 3, Comune di Bologna, 2018.

<sup>(56)</sup> La Carta dei Diritti Universali del Lavoro, artt. 4 e 14.

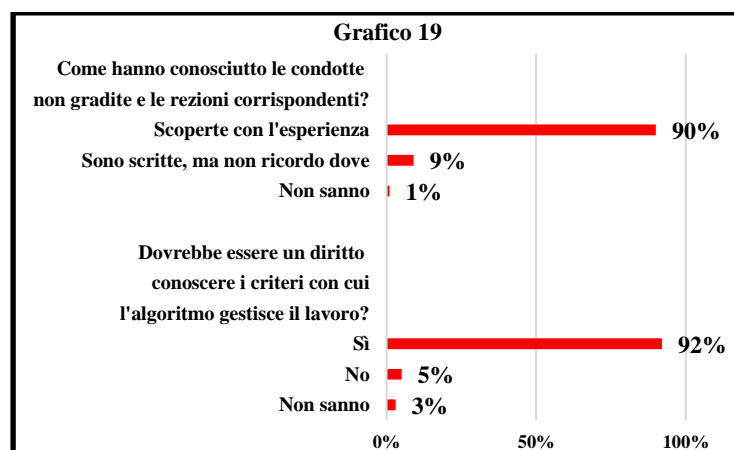
<sup>(57)</sup> In questa pubblicazione saranno presentati soltanto alcuni tra gli esiti raggiunti attraverso gli interrogativi inerenti alle tre macro-aree. Quelli rimanenti costituiranno la base empirica per un prossimo lavoro.

La prima macro-area è composta da 11 interrogativi (<sup>58</sup>). Nel Grafico diciannovesimo si presentano gli esiti raggiunti da due di essi.

Il primo *input* è servito a capire in che modo i *rider* sono venuti a conoscenza delle condotte sgradite all'azienda e delle reazioni corrispondenti messe in atto dalla piattaforma – e/o da figure dell'azienda stessa qualora fosse presente sul territorio una sede amministrativa dedicata, anche, al controllo dei membri della flotta – e se tali modalità sono differenti tra le piattaforme (<sup>59</sup>).

Con il secondo interrogativo è stata rilevata l'opinione del gruppo *target* sull'opportunità di introdurre un diritto alla conoscibilità dei criteri con cui è organizzato il proprio lavoro.

Grafico 19 – Macro-area: le modalità organizzative del lavoro e lo svolgimento della prestazione



Il 90% degli intervistati ha dichiarato di avere scoperto con l'esperienza tutti quei comportamenti contro i quali la piattaforma dispone delle sanzioni. Sono in esso compresi la totalità degli intervistati di Glovo (<sup>60</sup>), la totalità dei membri di Social Food e 4/5 dei partecipanti di Just

(<sup>58</sup>) Si tratta delle domande n. 31, 32, 36, 37, 39, 40, 44, 46, 49, 71, 73 del questionario.

(<sup>59</sup>) Nel proporre l'interrogativo sono state fornite 5 opzioni di risposta: 1) erano scritte e ricordo dove; 2) erano scritte, ma non ricordo dove; 3) le ho scoperte con l'esperienza; 4) sono state comunicate a voce; 5) non so, non ricordo.

(<sup>60</sup>) Una sezione del sito web dell'azienda spiega il funzionamento del sistema di *rating* reputazionale, ma stando alle dichiarazioni dei corrieri sembra essere stata ag-



Eat. Nella flotta di Foodys, invece, sono pressappoco equivalenti quelli che hanno sostenuto di aver appreso con l'esperienza quanto richiesto e gli altri che hanno affermato di averlo letto da qualche parte, pur non ricordando dove. I *rider* di Winelivery non sono stati inclusi nella rilevazione per le ragioni espresse tra le note metodologiche.

In merito al secondo interrogativo, il 92% ha risposto in modo affermativo.

La mancanza di chiarezza e di trasparenza nelle modalità organizzative del lavoro determina la carenza delle informazioni che sono utili alla tutela dei diritti di questi lavoratori. Inoltre, a questo difetto *ab origine* si aggiungono gli ostacoli alla circolazione delle poche informazioni disponibili.

La macro-area "le vicende e le iniziative del gruppo di appartenenza" è composta da cinque interrogativi <sup>(61)</sup>. Si presentano nel Grafico ventesimo i risultati raggiunti da due di essi.

Il primo attiene al noto c.d. caso Foodora – la prima controversia italiana sui *rider* ad aver completato l'usuale itinerario giudiziale <sup>(62)</sup> – che è stato oggetto di una grande attenzione mediatica, politica e accademica. È stato chiesto agli intervistati se avessero seguito la vicenda e, magari, compreso le implicazioni sulla propria sfera giuridica. Il secondo interrogativo riguarda l'Associazione (o Sindacato) Nazionale Autonoma/ dei Riders (ANAR/SNAR), in seguito confluita in UGL e sottoscrittrice del Ccnl con AssoDelivery <sup>(63)</sup>. Si è tentato – ben prima che fosse siglato l'accordo collettivo – di accertare la rappresentatività dell'Associazione in contesti distanti dai centri in cui è stata costituita e si è sviluppata <sup>(64)</sup>. La rilevazione può dirsi un'occasione di verifica della presenza territoriale dell'associazione, che è stata citata nella circolare (19-11-2020) del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali tra gli indici giurisprudenziali con cui apprezzare la maggiore rappre-

---

giunta recentemente, probabilmente nel periodo delle trattative mediate dal Ministero del lavoro per la sottoscrizione del Ccnl.

<sup>(61)</sup> Si tratta delle domande n. 11, 13, 26, 27, 28 del questionario.

<sup>(62)</sup> Trib. Torino, 7 maggio 2018, n. 778; App. Torino, 4 febbraio 2019, n. 26; Cass., 24 gennaio 2020, n. 1663.

<sup>(63)</sup> AssoDelivery è l'associazione dell'industria italiana del *food delivery* e rappresenta Deliveroo, Glovo, Social Food e Uber Eats. Ha rappresentato Just Eat fino alla prima metà di novembre 2020. Non rappresenta Foodys.

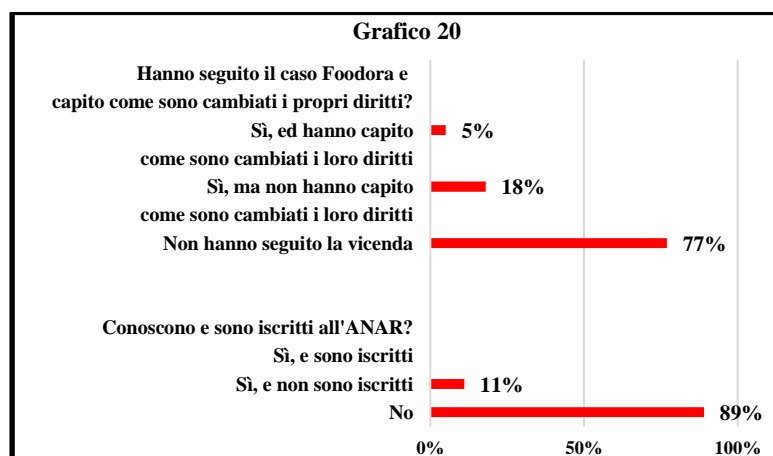
<sup>(64)</sup> Si tratta di contesti urbani dell'Italia centro-settentrionale: Roma, Milano, Torino e Firenze.

sentatività comparativa delle sigle sindacali sottoscrittici di un contratto collettivo nazionale <sup>(65)</sup>.

Per compiere questo accertamento, si è chiesto agli intervistati se conoscessero il nome dell'Associazione, per esteso o il suo acronimo, e se vi fossero iscritti.

Gli interrogativi di questa macro-area hanno prodotto esiti contro-intuitivi. Nonostante siano temi di assoluto interesse per gli intervistati e siano stati oggetto di una grande visibilità mediatica, si è riscontrata una disinformazione diffusa e profonda.

Grafico 20 – Macro area: le vicende e le iniziative della categoria



Il 77% dei *rider* catanesi, appunto, non ha seguito il cammino giudiziale dei colleghi di Foodora, né tanto meno ha potuto capire quali implicazioni abbia prodotto sui propri diritti. Il 18% ne ha sentito parlare, ma non ha chiaro come possa aver influito sulla propria sfera giuridica. Soltanto il 5% ha seguito la vicenda e dichiarato di aver compreso in che modo sia cambiata la propria situazione.

In merito al secondo tema, nessuno risulta essere iscritto e l'89% non conosce la sigla dell'Associazione, né il nome per esteso. L'11% ne ha sentito parlare.

L'analisi di questa macro-area ci dice che le informazioni disponibili, come queste rese note dai media non riescono a diffondersi, ciò potrebbe accadere per la presenza di quegli ostacoli di cui si è detto

<sup>(65)</sup> Si veda il punto 3 della circolare.

nell'introdurre la trattazione delle macro aree. Tali ostacoli complicano la circolazione di quelle poche informazioni utili e già in possesso di alcuni membri della categoria facendo perdurare la condizione di disinformazione e le relative ricadute ad essa connesse. Per mezzo delle evidenze empiriche prodotte, si vedrà adesso il modo in cui la carenza di informazione può pregiudicare l'effettività del già ristretto nucleo di diritti dei *rider*.

La terza macro-area "i diritti e la loro tutelabilità" è composta da cinque interrogativi <sup>(66)</sup>. Gli esiti prodotti sono presentati integralmente in questa sede. Attraverso queste domande è stato possibile verificare se la disinformazione avesse determinato un pregiudizio concreto sull'effettività dei diritti di questi lavoratori. La verifica è stata condotta su due differenti campi analitici: quello degli infortuni sul lavoro e quello dell'azione giudiziale per la difesa dei propri diritti.

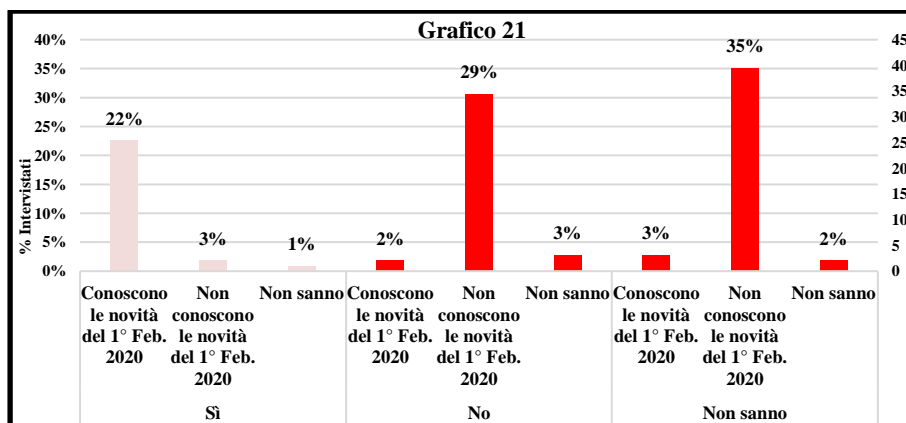
I primi tre interrogativi sono collegati fra loro e attengono al primo campo. Due di essi si riferiscono alla copertura assicurativa Inail che è stata introdotta dal 1° febbraio 2020, mentre il terzo concerne le tutele ricevute da quanti sono rimasti vittima di un incidente che ha procurato dei "danni fisici" e delle "giornate di stop dall'attività lavorativa".

Le prime due domande sono state collocate in sezioni differenti del questionario e sono le seguenti: «sei coperto da assicurazione Inail?»; «conosci le novità Inail introdotte dal 1° febbraio 2020?». Nella parte più bassa della legenda del Grafico ventunesimo si trovano le risposte al primo *input* – «sì»; «no»; «non sanno» – e immediatamente sopra quelle relative al secondo interrogativo.

---

<sup>(66)</sup> Si tratta delle domande n. 12, 29, 30, 50, 55, del questionario.

Grafico 21 – Macro-area “i diritti e la loro tutelabilità”: I *rider* sono consapevoli di essere coperti da assicurazione Inail?



Si evince dal grafico che la maggioranza (74%) degli intervistati è in una condizione di disinformazione: il 40% non sa di essere coperto o meno da assicurazione Inail, mentre il 34% crede di non esserlo. Le risposte fornite al secondo stimolo servono a constatare la coerenza delle posizioni espresse dagli intervistati. Il grafico mostra che il 67% che ha dichiarato di non conoscere le novità Inail è composto quasi completamente da quanti hanno risposto “no” o “non so” all’*input* precedente, mentre il 27% che ha affermato di conoscerle è concentrato su coloro che hanno risposto “si” alla domanda precedente.

Sono, quindi, emerse due evidenze: la vistosa coerenza fra l’essere informati sulle novità introdotte e la conoscenza dei propri diritti; nonostante l’aspetto sia di assoluto rilievo per la categoria, la condizione di disinformazione appare diffusa e più consistente di quanto riscontrato da altre indagini <sup>(67)</sup>.

Si vedrà adesso se la carenza di informazione ha inficiato l’effettività dei diritti riconosciuti. Il modo in cui è articolata la procedura per l’attivazione della pratica Inail è ideale per questo tipo di verifica, in quanto il lavoratore vittima di un incidente potrà ottenere le tutele previste dall’ordinamento soltanto a seguito della propria segnalazione alla piattaforma. Dunque, l’informazione sulla copertura assicurativa e sulla

<sup>(67)</sup> Si veda il XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, p. 97, in cui è scritto che «[...] di fatto l’unica tutela davvero conosciuta è quella derivante dall’iscrizione all’Inail [...]».

procedura prevista per l'accesso alla tutela è, nei fatti, un presupposto all'effettività dei diritti già riconosciuti ai *rider*.

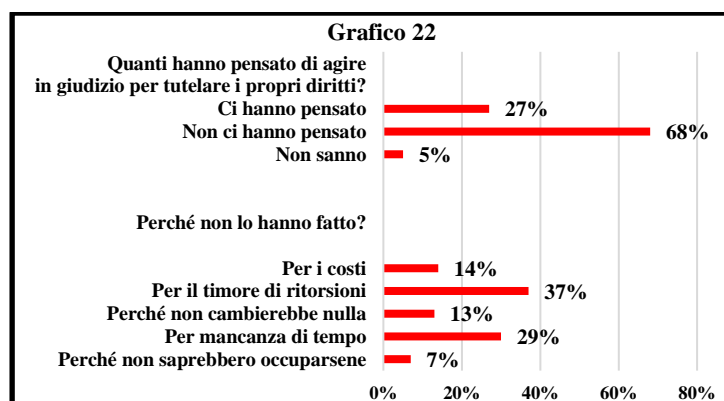
A coloro che hanno dichiarato di aver subito un sinistro, accaduto dopo il 1° febbraio 2020 e che ha comportato sia dei “danni fisici” che delle “giornate di stop dall'attività lavorativa” è stato chiesto quali tutele hanno ricevuto, proponendo loro quattro risposte alternative: «nessuna, perché non l'ho segnalato»; «nessuna, nonostante l'abbia segnalato»; «parziale»; «completa».

Le tutele sono “parziali” quando non hanno coperto la totalità dei profili del danno subito. Ciò può avvenire perché l'azienda non ha corrisposto parte di quanto previsto oppure perché la gestione della pratica Inail non è stata ancora conclusa al momento dell'intervista. L'unica tutela parziale di cui siamo giunti a conoscenza rientra in questa seconda ipotesi.

Come già scritto, tra i sinistri stradali di cui siamo venuti a conoscenza si è deciso di tenere in considerazione soltanto quelli più gravi e avvenuti a seguito del 1° febbraio 2020. Abbiamo contezza di 11 episodi del genere. Tra questi, 9 non sono stati segnalati all'azienda e, per questo, non hanno ricevuto alcuna tutela; 2 sono stati segnalati e hanno ricevuto in un caso una tutela parziale, mentre nell'altro una tutela completa. È, dunque, emerso il nesso tra informazione ed effettività dei diritti previsti dall'ordinamento.

Con gli ultimi due interrogativi, si è indagato quanti corrieri avevano pensato di agire in giudizio per la difesa dei propri diritti e perché, eventualmente, tale intento non si sia concretizzato (Graf. 22).

Grafico 22 – Macro-area “i diritti e la loro tutelabilità”: l’azione giudiziale per la difesa dei propri diritti



Il 30% dei *rider* catanesi ha pensato di agire in giudizio per la difesa dei propri diritti, ma in nessun caso l’intenzione si è trasformata in azione. Per capire che cosa abbia fatto desistere i lavoratori dall’intraprendere questa via, è stato chiesto a quel 30% perché non ha adito le vie legali e sono state fornite sei opzioni di risposta: per i costi; per il timore di ritorsioni; perché non servirebbe a nulla; per la mancanza di tempo; perché sono saprei occuparmene; altro, specifica.

Il temere dei costi eccessivi e/o insostenibili è un evidente segnale della carenza di informazione, dato che il semplice tesseramento con i sindacati tradizionali – peraltro in certi casi a costo zero per i *rider* – offre, tra i vari servizi, il patrocinio legale gratuito. Allo stesso modo, “credere di non essere in grado” indica una condizione di disinformazione poiché le figure del sindacato assistono il ricorrente e curano l’iter giudiziale nel suo complesso. Il timore di ritorsioni e/o che non servirebbe a nulla indicano, piuttosto, una debolezza reale e/o percepita nei confronti dell’azienda committente. La mancanza di tempo può indicare, invece, due distinte situazioni: il poco interesse per questa attività o la mancanza di tempo per il cortocircuito tra tempi di vita e di lavoro.

L’indagine mostra che: il 37% ha deciso di non agire per timore della controparte che avrebbe potuto mettere in atto delle strategie ritorsive; il 15% perché ha ritenuto fosse inutile; il 10% è stato frenato dalla, presunta, insostenibilità dei costi; il 7% perché non saprebbe occuparsene; il 29% ha sostenuto di non averlo fatto per mancanza di tempo. Sembra, dunque, che abbiano influito principalmente la debolezza reale e/o

percepita nei confronti della piattaforma e la mancanza di tempo, mentre la disinformazione pare abbia giocato un ruolo marginale.

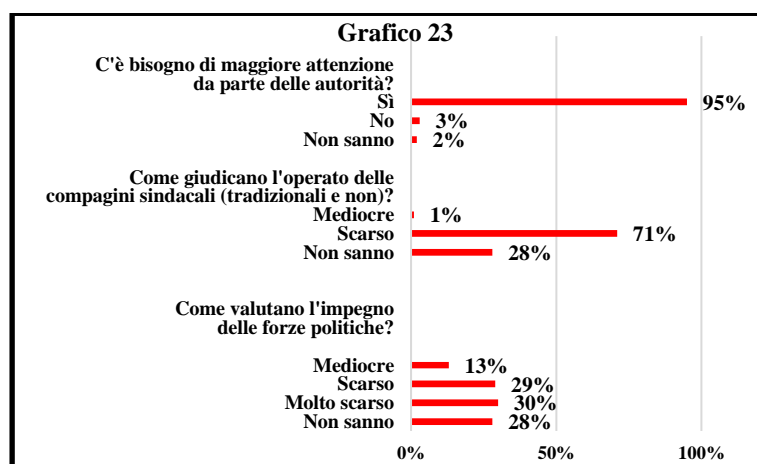
La ricerca ha, dunque, dimostrato che il *deficit* di informazione può pregiudicare l'effettività dei diritti riconosciuti dall'ordinamento.

Si vedranno adesso gli esiti della rilevazione sulla percezione dei *rider* sul supporto ricevuto dalle istituzioni: dalle forze dell'ordine e dalle autorità ispettive; dalle compagini sindacali; dalla classe politica.

Il supporto delle istituzioni è un altro fattore rilevante per la tutela della componente debole della relazione di lavoro e per garantire l'effettività dei diritti previsti dall'ordinamento. La concretezza delle previsioni normative dipende, in misura non trascurabile, dalla sinergia fra organismi associativi, gruppi politici, forze dell'ordine, potere giurisdizionale ed autorità ispettive. Per tale ragione, si è deciso di rilevare la percezione dei corrieri sullo sforzo profuso dalle istituzioni, chiedendo loro (Graf. 23): se sentono il bisogno di una maggiore attenzione da parte delle forze dell'ordine e delle autorità ispettive per la tutela dei propri diritti; come giudicano l'operato delle compagini sindacali, sia quelle tradizionali che di nuova generazione; come valutano l'impegno delle forze politiche. Nel proporre questi ultimi due interrogativi si è fatto ricorso ad una scala con parziale autonomia semantica con l'aggiunta del "non so", gli intervistati hanno avuto a disposizione sei opzioni di risposta: molto buono; buono; mediocre; scarso; molto scarso; non so.

La percezione degli intervistati si è manifestata in modo chiaro: il 95% sente il bisogno di una maggiore attenzione da parte delle forze dell'ordine e dell'Ispettorato del lavoro; il 71% giudica "scarso" l'operato delle forze sindacali; il 59% valuta "scarso" o "molto scarso" l'impegno profuso dalle forze politiche.

Grafico 23 – Il supporto delle istituzioni



## 8. La sicurezza sul lavoro

Il tema della sicurezza sul lavoro è sempre delicato. Nei tempi che stiamo vivendo e per questo gruppo di lavoratori lo è, però, in modo particolare. La ricerca ha individuato tre macro-questioni inerenti alla dimensione della sicurezza e raccolto informazioni su di esse: le rapine e le aggressioni; i sinistri stradali; il rischio di contagio da Covid-19. Per l'analisi della prima si è fatto ricorso alle interviste non strutturate, mentre per la seconda e la terza alle interviste strutturate e al secondo *focus group*.

Le rapine e le aggressioni sono un fenomeno preoccupante e non uniformemente diffuso sul territorio nazionale. A seguito di questi episodi può capitare che i *rider* riportino dei danni fisici, che siano costretti a sospendere l'attività lavorativa e/o a sostenere dei costi per il danneggiamento e/o per il furto degli strumenti da lavoro. Data la natura discorsiva e aneddotica della trattazione, si è preferito non includerla in questa pubblicazione. Nel paragrafo undicesimo saranno riportati due aneddoti per descrivere la portata coercitiva del *rating* reputazionale di Glovo, che si dimostra – in certi casi – tale da impedire al fattorino di sottrarsi al pericolo anche quando è stato intuito <sup>(68)</sup>.

<sup>(68)</sup> Con una certa frequenza i *rider* sono attirati in trappola tramite l'utilizzo della piattaforma. Talvolta i malviventi ordinano un prodotto e stabiliscono come punto di



In merito alla sicurezza stradale, è stato chiesto agli intervistati di esprimersi con un punteggio da 0 (nessun pericolo) a 10 (pericolo massimo) sul rischio di essere vittima di un sinistro durante i turni di disponibilità. Successivamente, le risposte fornite sono state accorpate in tre gruppi: rischio “alto” per coloro che hanno espresso un valore compreso tra 8 e 10; “medio” per chi ha espresso un punteggio tra 5 e 7; “basso” per chi ha espresso tra 0 e 4. Il 72% degli intervistati ha valutato questo particolare margine di rischio “alto”, il 25% “medio”, il 3% “basso”.

Il rischio di incidenti stradali è effettivamente alto, basti pensare che il 18% degli intervistati (Graf. 24) è stato vittima di un incidente durante il proprio turno di disponibilità e che i sinistri complessivi di cui siamo venuti a conoscenza sono 34.

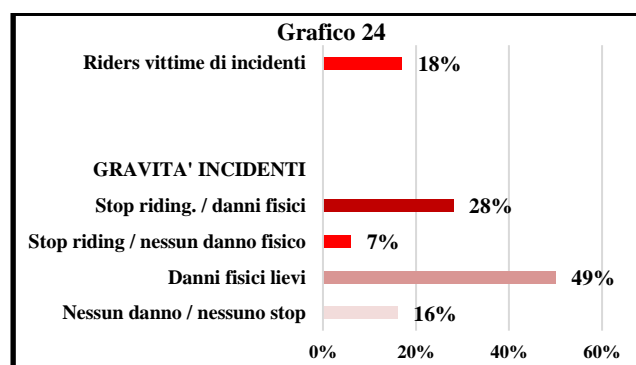
Le informazioni raccolte con le interviste strutturate sul rischio che si discute comprendono: le conseguenze subite in termini di danni fisici e/o giornate di stop dall’attività lavorativa; l’eventuale segnalazione all’azienda dell’evento e le tutele di cui hanno goduto <sup>(69)</sup>; le politiche aziendali volte alla riduzione di questo margine di rischio.

---

consegna un luogo ritenuto ideale per l’aggressione del malcapitato. Con il passare del tempo i corrieri imparano ad identificare gli ordini “trappola” in relazione ad alcune caratteristiche: il punto di consegna; i prodotti ordinati; i dati del cliente che ha effettuato l’ordinazione. Si vedrà che questo non è sempre sufficiente per sottrarsi al pericolo intuito, *infra* § 11, p. 112.

<sup>(69)</sup> La disamina è già iniziata, si veda *supra* § 7, p. 60 ss.

Grafico 24 – Focus incidenti stradali



Il pericolo di incidenti è stato indagato in relazione a certe caratteristiche dei *riders* e delle piattaforme. L'obiettivo della ricerca è constatare se certi caratteri del gruppo *target* sono sovra-rappresentati nelle statistiche sui sinistri e se in certe aziende vi è una più alta percentuale di fattorini che hanno subito un incidente.

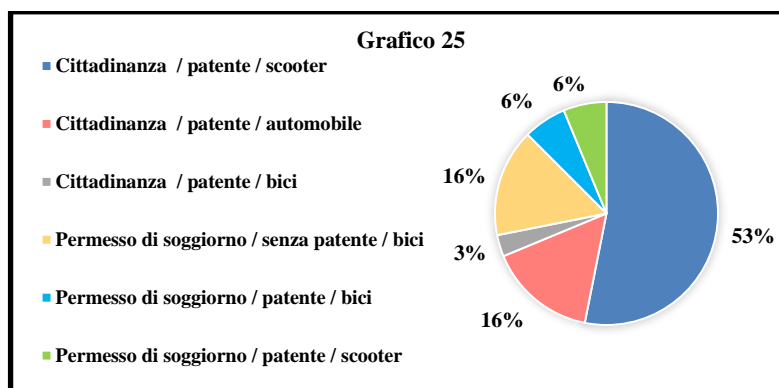
Le caratteristiche dei corrieri che sono state considerate sono: utilizzare la bici; essere sprovvisti di una qualsiasi patente di guida; non avere la cittadinanza italiana. Le proprietà considerate sul fronte delle piattaforme sono: il sistema retributivo applicato; l'ampiezza del raggio coperto dal servizio di *delivery*; le politiche aziendali adottate per attenuare i rischi legati alla circolazione stradale. Infine, è stata rilevata l'opinione dei *riders* catanesi sulla relazione tra paga a cottimo e il margine di rischio che si discute.

I tre caratteri dei *riders* prima descritti sono compresenti nel 4% del gruppo *target* e nel 16% della popolazione delle vittime di incidenti stradali (Graf. 25). La ricerca mostra poi che la diffusione di quei caratteri tra i componenti della flotta aziendale accresce il numero di sinistri, in quanto diversi eventi inattesi possono insistere sul medesimo lavoratore.

Gli incidenti durante i turni di disponibilità di cui abbiamo contezza sono: 19 in Glovo; 11 in Foodys; 2 in Social Food; 2 in Winelivery; 0 in Just Eat. A conferma di ciò, la flotta di Glovo presenta il numero più alto di sinistri e assorbe la totalità dei lavoratori con permesso di soggiorno e la quasi totalità (meno uno) di quanti sono sprovvisti di patente e utilizzano la bici. Inoltre, il 21% degli eventi indesiderati ha colpito

il medesimo *rider* che presenta tutti i fattori di rischio considerati e svolge questa attività da meno di 12 mesi.

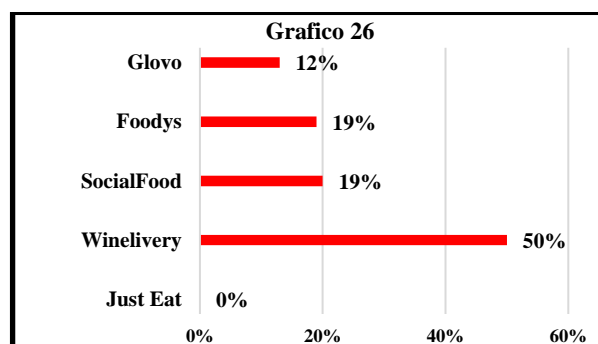
Grafico 25 – Caratteri dei 23 rider vittime di incidenti stradali



Si cambia adesso prospettiva prendendo come riferimento non il numero complessivo di sinistri, bensì il numero di corrieri vittime di incidenti per azienda.

La percentuale dei *rider* che hanno subito un sinistro in ciascuna delle aziende osservate consente di verificare se talune prerogative aziendali possono accrescere questo margine di rischio: l'ampiezza del raggio coperto dal servizio di *delivery*; l'applicazione di un certo sistema retributivo; l'adozione di politiche aziendali volte alla riduzione di questo pericolo.

Grafico 26 – Vittime di incidenti per azienda



L'analisi inizia con la trattazione delle implicazioni prodotte dalla prima di queste prerogative: l'ampiezza dell'area coperta dal servizio di *delivery*. L'estensione della zona entro cui avvengono tutte le prestazioni di lavoro, quindi tutte le fasi di ritiro e di consegna dei prodotti, determina gli intervalli di tempo trascorsi in strada per eseguire la singola prestazione. Più è ampia l'area e più si dilaterà il tempo che intercorre tra l'accettazione dell'ordine e l'avvenuta consegna al cliente.

Nelle aziende che applicano un criterio per la determinazione del compenso a cottimo, il guadagno per l'ora di disponibilità dipende dal numero di consegne effettuate in quel lasso di tempo. Dunque, nelle piattaforme che prevedono questo criterio e che stabiliscono uno spazio "ampio" entro cui offrire il proprio servizio di *delivery* si innesca un pericoloso circolo vizioso.

Maggiore è l'estensione del raggio, minori saranno le consegne effettuabili in un tempo  $X$  e, dunque, anche i guadagni. Questo circolo vizioso induce i *rider* tentare di compensare tale svantaggio con una maggiore rapidità nell'esecuzione delle prestazioni. È evidente, in aggiunta, la proporzionalità diretta tra il margine di rischio che corrisponde a questo scenario e la condizione di fragilità economico-sociale della persona che lavora. Maggiore è il bisogno di reddito, maggiore sarà la pressione alla rapidità subita dal *rider* e maggiori saranno i rischi per la sua sicurezza.

Riassumendo, ampiezza del servizio, sistema retributivo a cottimo e situazione personale di bisogno si avvitano nell'aumentare in modo cumulativo l'esposizione a questo pericolo.

I dati mostrano, effettivamente, che la percentuale delle vittime di incidenti è maggiore nelle piattaforme la cui area coperta dal servizio è particolarmente ampia – come Winelivery, Social Food e Foodys<sup>(70)</sup> – nonostante sia Glovo ad avere la quota più ampia fra i membri della flotta con i tre caratteri che abbiamo constatato essere decisivi nell'accrescere l'esposizione del singolo lavoratore e il numero di eventi inattesi per azienda.

È però utile fare alcune precisazioni su quanto fin qui emerso in relazione a Winelivery e Social Food. La prima è che la percentuale delle vittime di incidenti risente delle ridotte dimensioni delle due flotte.

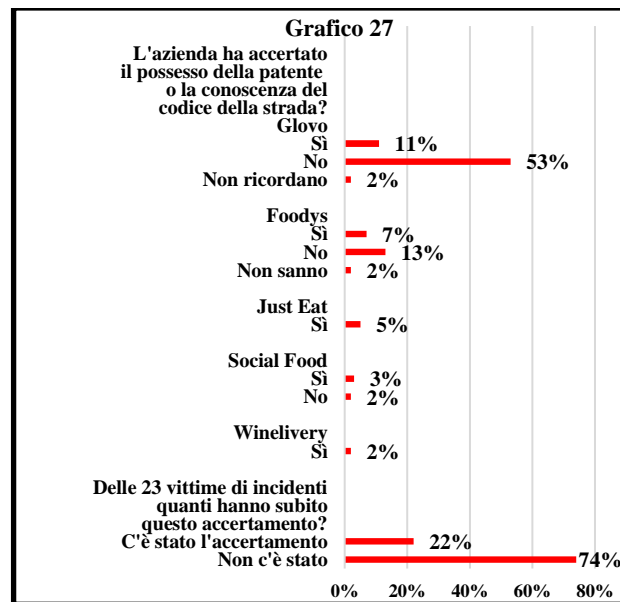
---

<sup>(70)</sup> Le tre aziende appena citate coprono un raggio più ampio di quello coperto dalle concorrenti, ma le rotte più ampie in assoluto sono quelle percorse dai *rider* di Foodys.

Proprio questo aspetto può avere impedito che si notasse un minore rischio per i loro fattorini, nonostante Social Food applichi un sistema retributivo misto <sup>(71)</sup> e nonostante Winelivery adotti un criterio retributivo su base oraria e, quindi, sconnesso dalla quantità di prestazioni rese. Potrebbe, però, essere che la minore entità del rischio non ci sia. Per esempio, perché altri fattori concorrono nel produrre una pressione alla rapidità sui *rider*, come gli *standard* qualitativi richiesti dalla piattaforma e dal cliente, oppure perché essendo minore il numero dei *rider* (in città) al servizio di queste piattaforme sono, di conseguenza, più numerose le prestazioni svolte da ciascuno di essi.

La riflessione si sposta adesso sull'impegno delle aziende nel ridurre questa particolare tipologia di rischio. È stato chiesto agli intervistati se nella fase pre-contrattuale l'azienda avesse accertato la loro conoscenza delle regole inerenti alla circolazione stradale o, più semplicemente, il possesso di una qualsiasi patente di guida (Graf. 27, nella presentazione delle risposte al secondo interrogativo mancano i "non so" 4%).

Grafico 27 – Le testimonianze dei *rider* sulle politiche aziendali volte all'attenuazione del rischio



<sup>(71)</sup> Si veda *infra* § 9, Tab. 3, p. 87.

Il 70% degli intervistati ha dichiarato di non avere subito un accertamento del genere, mentre il 21% ha detto di sì <sup>(72)</sup>. Il 74% delle 23 vittime che hanno riportato “danni fisici” e “giornate di stop dall’attività lavorativa” non ha subito tale accertamento.

Riassumendo, sembra che i tre aspetti delle aziende esaminati abbiano un certo peso nell’accrescere il pericolo che si discute. In linea con le riflessioni qui esposte, Just Eat ha il più basso numero di vittime di incidenti e non presenta i fattori di rischio di cui abbiamo discusso: ha un’area coperta dal servizio che è limitata all’ambito urbano ed è piuttosto ristretta; nessuno dei suoi *rider* ha i tre caratteri che incidono sull’esposizione al rischio; applica una politica retributiva che sembra capace di attenuare questo rischio, dato che riconosce i compensi più generosi in città e prevede un’indennità di disponibilità di 5 euro per ogni turno di lavoro; ci risulta essere più attenta delle *competitor* nell’accertare il possesso della patente o di una conoscenza adeguata del codice della strada.

Per concludere, si è chiesto agli intervistati (Graf. 28) se l’applicazione di un sistema a cottimo può indurre ad una maggiore rapidità e quale è, a loro avviso, la relazione tra questo sistema retributivo e il rischio di incidenti. Il *set* di risposte fornito agli intervistati per questo secondo *input* costituisce una scala di cinque valori con parziale autonomia semantica con l’aggiunta del “non so”: molto forte; forte; dipende dal *rider*; debole; molto debole.

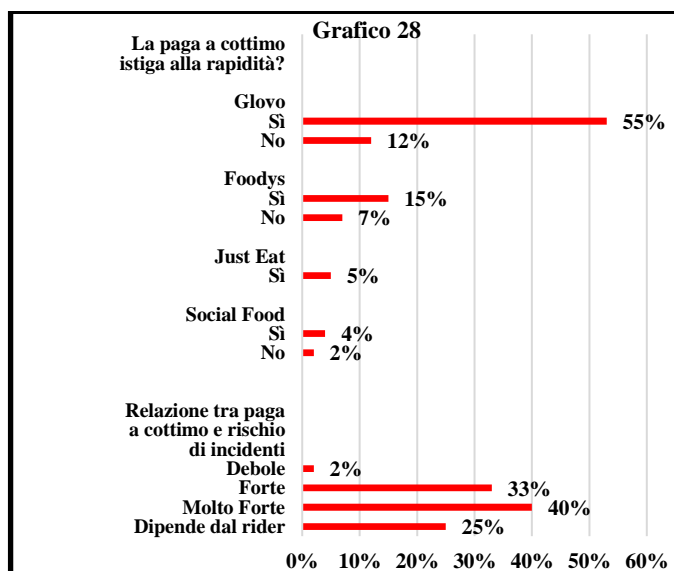
Il 79% dei *rider* catanesi ha confermato di subire questa pressione.

In riferimento al secondo interrogativo, il 40% ha dichiarato esserci una relazione “molto forte”; il 33% “forte”; il 25%, invece, ha affermato che dipende dalla condizione di bisogno del *rider*, per il 2% è “debole”.

---

(72) La disomogeneità nelle risposte fornite dai componenti della medesima flotta può essere giustificata con alcune osservazioni: la prima è che, in alcune aziende, una parte dei corrieri è stata assunta con un colloquio di lavoro tradizionale quando era presente sul territorio una sede amministrativa, mentre la parte restante ha semplicemente compilato un modulo on line, poco attento a questi aspetti; la seconda è che i *rider* possono aver compilato versioni diverse del medesimo *form*; la terza è che alcuni intervistati hanno ritenuto bastevole per dare una risposta affermativa l’aver inserito nel CV inviato all’azienda il possesso della patente.

Grafico 28 – L'opinione dei rider



La ricerca ha prodotto diverse informazioni anche sul rischio di contagio da Covid-19. In aprile, durante la prima fase dell'emergenza sanitaria, la sez. lav. del Tribunale di Firenze <sup>(73)</sup> e quella del Tribunale di Bologna <sup>(74)</sup> hanno disposto decreti cautelari per mezzo dei quali è stato ordinato alle aziende – Just Eat e Deliveroo – di provvedere alla dotazione dei DPI (dispositivi di protezione individuale) indispensabili per svolgere le prestazioni di consegna in condizioni di sicurezza per sé e per gli altri. Le decisioni dei Tribunali sono, poi, state consolidate dai provvedimenti di conferma <sup>(75)</sup>.

La vicenda propone ulteriori elementi a dimostrazione di quanto l'effettività dei diritti della categoria dipenda dalle informazioni possedute e dagli accertamenti delle autorità preposte, dato che, in entrambe le occasioni, la questione è stata sollevata dai lavoratori.

I decreti cautelari hanno prescritto criteri qualitativi e quantitativi per la determinazione della dotazione necessaria: deve comprendere tutti i DPI (gel, guanti e mascherina); la quantità degli stessi deve essere ade-

<sup>(73)</sup> Trib. Firenze, decreto 1° aprile 2020.

<sup>(74)</sup> Trib. Bologna, decreto 14 aprile 2020.

<sup>(75)</sup> Trib. Firenze, ordinanza 5 maggio 2020; Trib. Bologna, ordinanza 1° luglio 2020.

guata e sufficiente allo svolgimento delle prestazioni di lavoro nel tempo.

Nell'articolare il disegno di ricerca ci siamo posti due interrogativi in riferimento all'emergenza sanitaria: se i lavoratori avessero ricevuto una formazione, anche minima, sulle norme di comportamento idonee a prevenire il rischio di contagio; "quando", "quali" e "quanti" DPI sono stati forniti dalle aziende.

Dall'indagine condotta, ci risulta che tutte le aziende abbiano sensibilizzato la propria flotta diffondendo informazioni sulle buone pratiche per minimizzare il rischio di contagio (Graf. 29). Purtroppo, nonostante le modalità utilizzate – notifiche, video, messaggi – abbiano permesso di raggiungere la totalità dei destinatari, il 20% non ha avvertito le informazioni oppure le ha ritenute insufficienti.

La distribuzione dei DPI, invece, è stata poco curata, meno efficace e non omogenea fra le aziende. Dalle testimonianze raccolte (3 giugno-11 agosto <sup>(76)</sup>) risulta che ciascuna azienda abbia dotato i propri addetti con tempistiche, con modalità e di strumenti differenti. Ai *rider* intervistati si è chiesto: se l'azienda cui sono connessi ha provveduto alla fornitura dei DPI prima o dopo il 24 marzo; quali dispositivi hanno ricevuto; se la distribuzione è avvenuta "una tantum". Abbiamo assunto il 24 marzo come spartiacque temporale in quanto segna l'essere trascorsi una quindicina di giorni dal *lockdown* nazionale, periodo ritenuto adeguato all'approvvigionamento e per la distribuzione dei DPI <sup>(77)</sup>.

Nel Grafico ventinovesimo sono indicati con la lettera "G" i guanti, con la "g" il gel, e con la "M" le mascherine.

I dati presentati nel grafico sono integrati da una breve descrizione delle attività di distribuzione, che è frutto dell'osservazione diretta del gruppo di ricerca e delle informazioni fornite da alcuni fattorini con le interviste non strutturate.

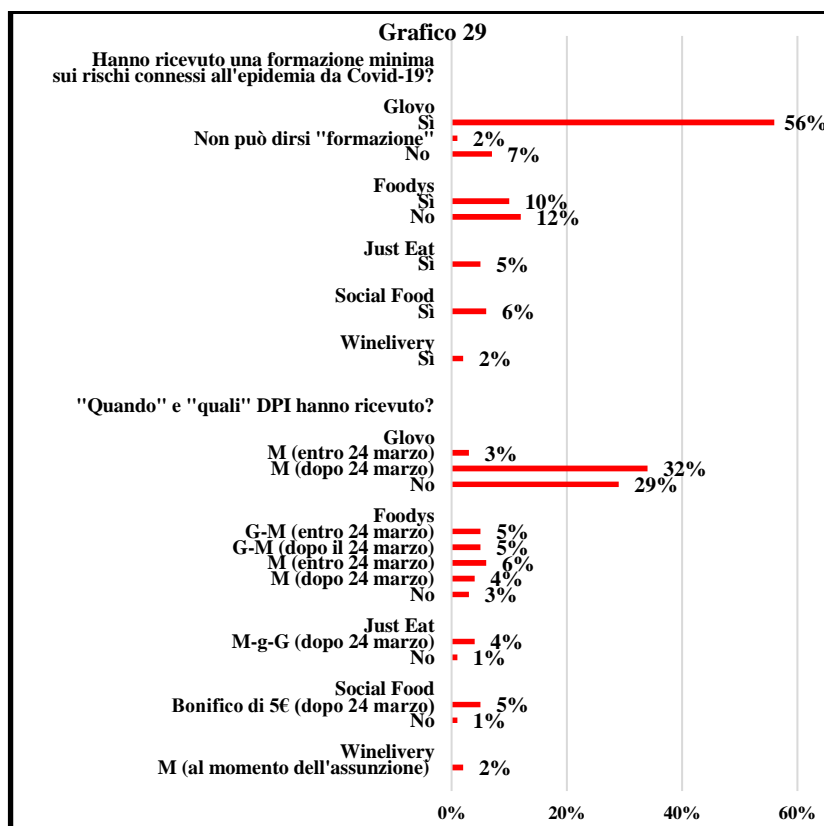
---

<sup>(76)</sup> Le interviste strutturate sono state condotte in questo lasso di tempo, quindi successivamente all'emanazione dei provvedimenti da parte dei Tribunali di Firenze e Bologna.

<sup>(77)</sup> Va, tra l'altro, considerato che – nel periodo di riferimento in cui è avvenuta la ricerca – tre aziende su cinque avevano una flotta piuttosto contenuta. Anche per questa ragione si è ritenuto non fosse impossibile munire i *rider* dei DPI necessari.



Grafico 29 – Covid-19: formazione e distribuzione dei DPI



La multinazionale Glovo ha dotato i propri addetti soltanto della mascherina (lavabile), in ritardo rispetto all'emergenza. La porzione più ampia della flotta, in effetti, l'ha ricevuta dopo il 24 marzo, ma molti non l'hanno ancora ricevuta al momento dell'intervista, quindi neppure a seguito dei provvedimenti dei Tribunali di Firenze e di Bologna. Le attività di distribuzione sono state affidate ad alcuni *rider* a fronte di un corrispettivo extra. Probabilmente, il dover contemporaneamente svolgere le prestazioni di lavoro e curare la distribuzione dei DPI ha compromesso la capillarità e la tempestività di quest'ultima. Va segnalato che la distribuzione non è stata una tantum. Durante le interviste strutturate sono state consegnate più di 200 mascherine ed ogni corriere ha potuto munirsi più di una volta. In Foodys sono stati distribuiti, in una prima fase, guanti e mascherine (lavabili), successivamente soltanto le

mascherine. La distribuzione non è stata però capillare, dato che qualcuno ne è rimasto sprovvisto, né uniforme, dato che qualcuno ha ricevuto guanti e mascherina mentre altri solo quest'ultima e dato che alcuni hanno ricevuto i DPI prima e altri dopo. Just Eat ha dotato i propri fattorini in modo completo di tutti i diversi strumenti di protezione individuale (mascherina, guanti, gel), ma pare che qualcuno ne sia rimasto escluso e che la loro distribuzione sia avvenuta una tantum. La Social Food ha riconosciuto, una tantum, un importo di 5 euro ai propri addetti per provvedere alla dotazione dei DPI richiesti, scaricando così su di essi una parte dell'onere attribuito alle aziende dai Tribunali. Ci risulta che qualcuno ne sia rimasto escluso. Inoltre, sembrano insufficienti tanto l'ammontare, quanto la distribuzione una tantum. Winelivey ha fornito ai propri *riders* mascherine chirurgiche all'occorrenza, ma non ci risulta che siano stati forniti altri DPI.

Nessuna realtà aziendale ha rispettato in modo integrale le linee guida definite dai Tribunali di Firenze e di Bologna: perché non sono stati forniti tutti i DPI (ad eccezione di Just Eat); perché la distribuzione non è stata tempestiva; perché non sono stati forniti in quantità sufficiente per lo svolgimento delle prestazioni di lavoro nel tempo.

## 9. Analisi dei sistemi retributivi

La questione del sistema retributivo è centrale nel dibattito sulla regolamentazione del comparto. Purtroppo, riuscire ad individuare un criterio appropriato per la determinazione del compenso è tutt'altro che agevole. La complessità del quadro, le implicazioni in termini di sicurezza e la presenza di esigenze da contemperare rendono la questione spinosa. Se da una parte vanno assicurati la sostenibilità e lo sviluppo del settore <sup>(78)</sup>, dall'altra è necessario stabilire una soluzione retributiva minima con cui superare diverse problematiche che minano la dignità e la sicurezza di questi lavoratori: i pericoli per la sicurezza (già visti nel paragrafo precedente); la frequente sproporzione fra le ore di disponibilità conferite alle committenti e i corrispettivi maturati; l'effetto erosivo

---

<sup>(78)</sup> Non è agevole affrontare il tema della sostenibilità economica del servizio di queste piattaforme. Una delle ragioni è la natura composita del comparto *food delivery* che è strutturato in una pluralità di mercati locali con dimensioni, prezzi e livelli di concorrenza del tutto peculiari.

sulla retribuzione percepita dei costi naturalmente connessi con lo svolgimento dell'attività.

Sebbene, oggi, il quadro retributivo sia stato alterato dalla disciplina del Ccnl di settore, i dati raccolti offrono diversi spunti su cui riflettere. Peraltro, nessuno dei problemi di cui si è fatta menzione è stato adeguatamente affrontato con il criterio per la determinazione del compenso che è stato introdotto, il quale assume come riferimento temporale l'ora di lavoro effettivo: i 60 min. in cui si è concretamente impegnati nella gestione di un ordine, dall'inizio della fase di ritiro del prodotto al completamento della consegna.

L'analisi sui sistemi retributivi applicati nel mercato locale catanese mira a: individuare gli aspetti che sono ricorrenti tra le varie piattaforme e gli altri che sono specifici per alcune di esse; comporre il quadro dei sistemi retributivi e delle indennità integrative applicati in città; risalire alla media di ordini assegnati e al compenso medio per unità di tempo; rilevare l'opinione dei corrieri sulla definizione di una paga minima per ora di disponibilità.

Dall'analisi è stata esclusa Winelivery per le ragioni esposte tra le note metodologiche di questa ricerca.

Le aziende – Glovo, Foodys, Just Eat e Social Food – sono accomunate da diversi aspetti: 1) il corrispettivo è stabilito unilateralmente dalla piattaforma; 2) i corrieri sono retribuiti, laddove più laddove meno, in relazione alle prestazioni effettuate; 3) la retribuzione ha natura composita, in quanto ad una base fissa si sovrappone, almeno, una componente variabile ed eventuali indennità integrative.

Il cottimo – vietato da normative regionali <sup>(79)</sup> e nazionali <sup>(80)</sup> – è il modello retributivo dominante, adottato da Glovo, Foodys e Just Eat. Social Food, invece, lo applica al superamento della soglia retributiva minima definita dall'azienda. Stando al dato cartolare di cui disponiamo, la soglia stabilita è di 10 euro per turno (3-4 ore), ma i *riders* hanno dichiarato essere stata innalzata a 15 euro per il 2020. Fintanto che il compenso derivante dalla somma delle singole consegne si mantiene sotto-soglia, i corrieri ricevono un fisso di 15 euro per il proprio turno di disponibilità cui si aggiungono i *bonus* in relazione alle distanze percorse per ciascuna delle consegne effettuate.

---

<sup>(79)</sup> l.r. Lazio n. 4/2019, art. 5, comma 3.

<sup>(80)</sup> l. n. 128/2019, art. 47-quater, comma 2.

Un aspetto particolarmente rilevante nel *food delivery* – comune a Glovo, Foodys e Just Eat – e legato all’adozione del cottimo è che il compenso maturato dal *rider* dipende dal concreto esercizio di un potere privato esercitato dall’azienda tramite la piattaforma: il controllo sulla ripartizione degli ordini tra i componenti della flotta.

Per quanto riguarda l’individuazione degli elementi specifici tra le piattaforme del settore, la ricerca ha mostrato delle profonde eterogeneità, presenti anche nell’ambito della medesima azienda in relazione ai differenti mercati locali in cui opera <sup>(81)</sup>.

Tabella 2 – Piani retributivi di Glovo in Italia

Città	Tariffe per una consegna di 5km (senza attesa)	Tariffa base	Pagamento per Km	Tempo di attesa presso il punto di ritiro (dal 6° minuto)
Milano	5,15	2	0,63	0,05
Torino	4,50	2	0,5	0,05
Roma	4,45	2,2	0,45	0,05
Rimini	4,24	1,5	0,55	0,05
Genova	4,05	1,8	0,45	0,05
Caltanissetta	4	4		
Palermo	4	1,75	0,45	0,05
Perugia	4	4		
Varese	4			
Ferrara	3,85	1,35	0,6	0,05
Bologna	3,80	1,8	0,4	0,05
Bari	3,75	1,75	0,4	0,05
Padova	3,75	1,75	0,4	0,05
Catania	3,60	1,6	0,4	0,05
Firenze	3,55	1,8	0,35	0,05
Catanzaro	3,50	3,5		
Brescia	3,25	1	0,45	0,05
Cagliari	3,20	1,20	0,4	0,05

Fonte: UILTuCS coordinamento NetWorkers - <https://sindacato-networkers.it/2020/04/glovo-ecco-quanto-paga-i-suoi-rider-in-italia/> (ultimo accesso – 15/06/2020).

<sup>(81)</sup> Ciascun mercato locale presenta i propri tratti distintivi: 1) ha una certa consistenza, che dipende dalla popolosità del contesto urbano e dalla quota di beni alimentari consegnati a domicilio per mezzo di piattaforme digitali; 2) ha un certo numero di piattaforme e, quindi, particolari livelli di concorrenza; 3) le piattaforme organizzano il fattore lavoro e impostano il servizio adeguandosi, entro certi limiti, a quanto esposto ai primi due punti e in relazione alla quota occupata del mercato di riferimento.

I sistemi retributivi delle cinque aziende del *food delivery* attive in città sono descritti con l'ausilio della Tabella terza.

Tabella 3 – I sistemi retributivi applicati su Catania

Azienda	Formula contrattuale	Importo base	Incentivo/fisso per turno	Componente chilometrica	Cadenza retribuzione
<b>Glovo</b>	Prestazione occasionale di lavoro autonomo / p. IVA	1,60 euro	4 euro per lo <i>slot</i> 10:00-11:00 (eliminato a seguito della sottoscrizione del Ccnl del 15 settembre 2020)	0,40 euro x km (calcolati su strada, dal punto di ritiro al punto di consegna)	bisettimanale
<b>Foodys</b>	Collaborazione occasionale / p. IVA	1,80 euro	1 euro per ora di disponibilità (4 euro per turno di 3-4 ore)	0,70 euro x km <sup>(82)</sup> (calcolati in linea d'aria, dal punto di ritiro al punto di consegna)	mensile
<b>Just Eat</b>	Accordo quadro che configura le singole prestazioni sulla base di singoli contratti, di tipo autonomo-occasionale stipulati con Just Eat / p. IVA	4,50 euro (comprende: importo base, componente chilometrica, attesa al locale, ecc.)	5 euro (incentivo per turno di 3 ore – incrementato ad 8 euro nel periodo estivo)	-	settimanale
<b>Social Food</b>	Collaborazione coordinata Continuativa	3,60 euro <sup>(83)</sup>	15 euro (per turno di 3-4 ore)	0,20 euro /0,40 euro /0,60 euro <sup>(84)</sup>	bisettimanale
<b>Wineli-</b>	Contratto a tempo determinato	/	/	/	mensile

<sup>(82)</sup> In tabella è riportato quanto risulta dalle dichiarazioni dei *rider* che, però, differisce dal dato cartolare. Nel contratto di Foodys (2019) si legge (pt. 4) che «Il corrispettivo [...] viene stabilito nella seguente modalità: Compenso orario fisso di 1,00 € l'ora per la reperibilità, rimborso spese per km effettuati 0,30 €, bonus motivazionale 1,80 € per ogni singola ordinazione completata, bonus 0,40 € per comanda superiore a 7km, bonus 0,60 € per comanda superiore a 10km, tutto ciò comprensivo di ritenuta fiscale d'acconto del 20%».

<sup>(83)</sup> I fattorini hanno dichiarato l'importo inserito in tabella, ma nel contratto da noi esaminato – Social Food (2020) precedente al Ccnl – è previsto un importo per consegna di 3,50 euro.

<sup>(84)</sup> Questa componente variabile non è prevista nel contratto di Social Food (2020) che abbiamo esaminato, ma sappiamo con certezza che viene applicata. Sono previsti tre scaglioni (0,20 euro/ 0,40 euro/ 0,60 euro) in base alla posizione del punto di consegna. La mappa del territorio è suddivisa in tre cerchi concentrici, più ci si allontana dall'epicentro dell'area e maggiore sarà il bonus. Questo *bonus* viene corrisposto a prescindere dal numero di consegne effettuate, quindi esso può integrare il fisso da 15 euro per turno o la paga a cottimo che si applica al completamento della quinta prestazione. Cinque consegne da 3,60 euro corrispondono a 18 euro, a questi si aggiunge il *bonus* per le distanze prima descritto.

very	6-12 mesi (agevolazione incentivo occupazione: <i>bonus</i> Garanzia Giovani)				
------	--	--	--	--	--

Fonte: I modelli contrattuali esaminati (Glovo 2019-2020; Foodys 2019; Just Eat 2019-2020-2021; Social Food 2020) e le dichiarazioni dei *rider* intervistati.

Si nota immediatamente la varietà tra le piattaforme sia negli importi (base e variabile) sia nei criteri per il calcolo della componente variabile in relazione alle distanze. Quest'ultimo può avvenire in rapporto ai chilometri percorsi, che possono essere calcolati in linea d'aria (Foodys) o su strada (Glovo, Just Eat), oppure con criteri differenti come la suddivisione del territorio in cerchi concentrici (Social Food) a ciascuno dei quali corrisponde un certo importo.

I corrispettivi maturati dai *rider* dipendono, ove più ove meno, dal numero di prestazioni assegnate dalla piattaforma <sup>(85)</sup>. Va tenuto conto, anche, della natura lorda degli importi da cui si detraggono: (i) le ritenute del 20% a titolo di acconto Irpef nel caso degli autonomi occasionali; (ii) gli oneri contributivi e assicurativi a carico del lavoratore che offre le prestazioni nell'ambito di una collaborazione coordinata e continuativa; (iii) i costi, affatto marginali, naturalmente connessi con lo svolgimento dell'attività.

La retribuzione netta percepita dal lavoratore, dunque, si assottiglia ulteriormente, giungendo – lo si vedrà – al di sotto di livelli che possano dirsi dignitosi. Per tale motivo le indennità integrative diventano una fondamentale garanzia affinché le retribuzioni siano proporzionate e sufficienti.

Sono state distinte quattro tipologie di indennità integrative: 1) che compensano i costi legati al normale svolgimento dell'attività; 2) che adeguano gli importi a certe condizioni in cui è svolta la prestazione (es. per il lavoro notturno, o nei giorni festivi, oppure in condizioni meteorologiche avverse); 3) che compensano uno svantaggio subito dal *rider* ma imputabile alle altre parti intermedie dalla piattaforma, come i clienti <sup>(86)</sup> o gli esercizi dediti alla preparazione dei prodotti <sup>(87)</sup>; 4) che

<sup>(85)</sup> Questo aspetto non è da trascurare. Si vedrà (p. 97 ss.) che il 43% dei *rider* catanesi ha dichiarato di ricevere, in media, meno di 2 ordini per ciascuna ora di disponibilità. È presumibile che tale percentuale sia più alta nelle città più piccole e in quelle dove la piattaforma offre da meno tempo il proprio servizio.

<sup>(86)</sup> L'ipotesi ricorrente è quella dell'errata compilazione del modulo per effettuare l'ordinazione. Essa può dipendere dalla descrizione poco chiara del prodotto da ordinare, dalla comunicazione di un punto di consegna errato o dalla mancanza delle in-

ripagano il tempo di disponibilità conferito a prescindere dalle consegne effettuate oppure in assenza di queste.

Le indennità integrative che formano le intestazioni delle colonne nella Tabella quarta e che sono accorpabili nei quattro gruppi di cui si è fatta menzione non sono disciplinate in modo integrato né dalla legge, né dal Ccnl, ma sono frutto di un'attività di ricognizione condotta dall'Autore sul comparto del *food delivery* nel nostro Paese. L'obiettivo della tabella è mostrare quali tra gli indennizzi esistenti sono applicati dalle aziende che operano nel mercato locale catanese, mentre nel corpo del testo che segue si discute l'inserimento delle novità introdotte dall'accordo collettivo nel quadro precedente.

Tabella 4 – Indennità integrative applicate su Catania <sup>(88)</sup>

Aziende	Per le spese di carburante	Per l'usura del mezzo	Per il lavoro in condizioni meteorologiche avverse	Per il lavoro svolto di notte	Per il lavoro nei giorni festivi	Cumulabilità indennità integrative	Per i tempi di attesa presso i locali	Incentivo per le ore di disponibilità conferite alla committen-te	Incentivo per nuove Città e zone
<b>Glovo</b>	-	-	x 1.30	-	Casi eccezionali: x 1.50 in occasione di Sant'Agata	-	0,05 euro al minuto (calcolati dal settimo minuto di attesa e fino ad un massimo di minuti)	4 euro per lo slot 10:00-11:00	-
<b>Foodys</b>	-	-	-	-	Casi eccezionali	-	-	1 euro per ora di disponibilità (4 euro per un turno di 3-4 ore)	-
<b>Just Eat</b>	-	-	-	-	Casi eccezionali	-	0,10 euro al minuto (calcolati dal quinto minuto in poi e fino ad un massimo)	5 euro (per turno di 3 ore – alzato ad 8 euro nel periodo estivo)	-

formazioni necessarie per l'individuazione e/o per il raggiungimento del punto di consegna.

<sup>(87)</sup> Può capitare che il ristoratore dia la priorità ai propri clienti piuttosto che alle ordinazioni giunte per mezzo della piattaforma. Ciò può accadere per diverse ragioni. Una di esse può riguardare percentuale (del 15-35%) da corrispondere alla piattaforma per le ordinazioni giunte tramite di essa. Un'altra può consistere nel tentativo di boicottare l'abitudine dei clienti di ordinare per mezzo della piattaforma per avviare un proprio servizio di consegne a domicilio.

<sup>(88)</sup> Quelli riportati in tabella sono i valori precedenti alla sottoscrizione del Ccnl di settore.

Social Food	-	-	+ 0,50 euro a consegna	-	Casi eccezionali	-	-	15 euro (per turno di 3-4 ore se le consegne effettuate sono meno di 5)	-
-------------	---	---	------------------------	---	------------------	---	---	---	---

Fonte: I modelli contrattuali esaminati (Glovo 2019 – 2020; Foodys 2019; Just Eat 2019 – 2020 – 2021; Social Food 2020) e le dichiarazioni dei *rider* intervistati.

Nel mercato locale analizzato non esiste un indennizzo per le spese di carburante, né per i costi legati alla manutenzione del mezzo.

Il rimborso per le spese di carburante non è stato introdotto dal Ccnl, né da alcuna legge. Soltanto alcuni accordi contrattuali ne fanno menzione: l'art 5, c. 1, del modello di Social Food (2020), prevede che «[...] saranno rimborsate le spese documentate, sostenute dai collaboratori per lo svolgimento dell'incarico»; il pt. 4 del modello di Foodys (2019) – si veda la nota 82 di questa pubblicazione – prevede un rimborso spese di 0,30 euro. Dalle dichiarazioni dei *rider*, ci risulta che: (i) nessuna di queste clausole sia applicata; (ii) la totalità dell'importo corrisposto da Foodys per le prestazioni subisce la ritenuta del 20% a titolo di acconto Irpef, quindi quei 0,30 euro, eventualmente, sono parte della retribuzione.

La componente chilometrica riconosciuta da tutte le aziende non è qualificabile come un rimborso spese. Le ragioni sono tre: a) è corrisposta anche a chi lavora con mezzo elettrico o a pedali; b) è considerata dagli accordi contrattuali, a tutti gli effetti, parte della retribuzione<sup>(89)</sup>; c) subisce la ritenuta del 20% a titolo di acconto Irpef.

Precedentemente alla sottoscrizione del Ccnl di settore, diverse aziende non applicavano alcuna indennità per il lavoro svolto di notte, in condizioni metereologiche avverse o durante le festività.

Dunque, al tempo della rilevazione mancavano, e mancano tutt'ora, gli indennizzi minimi affinché la retribuzione netta percepita da questi lavoratori possa dirsi proporzionata e sufficiente.

<sup>(89)</sup> Ecco alcuni estratti dei contratti esaminati: Glovo (2019), punto g), Glovo (2020), punto h), «[...] La remunerazione sarà composta da una base fissa più una parte variabile a seconda del tempo impiegato e dei chilometri percorsi [...]»; Foodys (2019), punto 4 dell'accordo, già esposto alla nota 83; Just Eat (2020), punto 6 su tariffe e spese, «[...] La tariffa si basa sul tempo stimato e sulla distanza necessari a completare la consegna [...]»; Social Food non prevede da contratto una componente variabile della retribuzione ma la applica di fatto.



L'intervento delle parti sociali è da intendersi come un'occasione mancata, poiché non ha colmato le evidenti lacune e, in certi casi, ha addirittura peggiorato la situazione precedente <sup>(90)</sup>. Le novità sono deludenti sia per l'entità "lieve" delle maggiorazioni introdotte, sia per la ristrettezza del relativo perimetro applicativo.

Si procede adesso con una breve trattazione di ciascuna delle voci tra le intestazioni delle colonne della Tabella quarta.

L'indennità per i costi di manutenzione del mezzo è una delle richieste del Decalogo di Deliverance Milano (2018) ed è contemplata dalla Carta di Bologna del 2018 (art. 6, comma 3), dalla l.r. Lazio n. 4/2019 (art. 4, comma 3) e dal Verbale di accordo quadro riders Toscana (2019) tra l'Azienda Laconsegna srl, Filt CGIL, Ultrasporti, Fit CISL. Tale accordo prevede due distinte formule di rimborso per l'usura del mezzo proprio – una per i mezzi a motore e l'altra per quelli che ne sono sprovvisti – e quattro scaglioni in relazione al numero di prestazioni eseguite: 1) 1-200 consegne: 0,35 euro "a motore" / 0,10 euro "non a motore; 2) 201-400: 0,35 euro / 0,10 euro; 3) 401-500: 0,45 euro / 0,12 euro; 4) oltre 500: 0,9 euro / 0,15 euro.

L'art. 11 del Ccnl sul «compenso minimo per consegna» ha introdotto delle integrazioni per le prestazioni eseguite in condizioni meteorologiche avverse, in occasione di certe festività oppure di notte. Le maggiorazioni previste sono del x1.10 quando si verifica una delle tre ipotesi previste, del x1.15 se ne concorrono due e del x1.20 se concorrono tutte.

L'indennità introdotta per adeguare la retribuzione alle condizioni meteorologiche avverse è peggiorativa dei trattamenti previsti in precedenza. C'è stata, innanzitutto, una generale riduzione del perimetro applicativo dell'indennità che viene riconosciuta nel caso in cui le precipitazioni superino i 2 mm di acqua o nel caso di neve. Per di più, è stata ridotta la maggiorazione già riconosciuta da alcune aziende. In Social Food, per esempio, la maggiorazione introdotta su una retribuzione a consegna di 3,60 euro è di 35 cent. a prestazione, quindi è inferiore ai

---

<sup>(90)</sup> Glovo, per esempio, ha ridotto la retribuzione base per consegna nel territorio milanese, mentre a Catania sono stati eliminati i minimi retributivi previsti per le ore "a bassa domanda" (4 euro nella fascia 10:00-11:00) e sono state ridotte le indennità integrative eccedenti rispetto alle maggiorazioni introdotte dall'art. 11 del Ccnl – <http://effimera.org/la-lotta-dei-rider-un-gatto-selvaggio-ai-tempi-del-covid19-a-cura-di-w-t/> (ultimo accesso – 4/01/20).

50 cent. previsti in precedenza. Anche in Glovo la maggiorazione è stata sensibilmente ridotta rispetto a quanto già previsto passando da x1.30 a x1.10.

Ugualmente, anche il perimetro applicativo dell'integrità per il lavoro svolto durante le festività poteva essere più ampio includendo le domeniche <sup>(91)</sup>. Considerazioni analoghe possono essere avanzate nei confronti dell'indennità per il lavoro notturno, poiché essa è corrisposta a decorrere dalla mezzanotte, mentre nella più tarda delle ipotesi le piattaforme offrono i propri servizi fino all'1:00.

Come già accennato anche le maggiorazioni previste per la cumulabilità delle indennità integrative sono insufficienti, basti pensare che il compenso per la singola prestazione, già esiguo, sarà aumentato del x1.20 nel caso in cui la prestazione sia resa di notte, durante le festività e in condizioni meteorologiche avverse. Immaginiamo un fattorino che lavori il 25 dicembre, sotto la pioggia e dopo la mezzanotte. Se questi eseguisse una prestazione retribuita 3 euro, la maggiorazione cumulativa per tutte le ipotesi previste dall'accordo collettivo porterà il guadagno per quella consegna a 3,60. Sembra davvero che tale integrazione non sia idonea ad adeguare la retribuzione percepita alle specifiche ed eccezionali circostanze in cui può essere effettuata la prestazione.

Guardiamo adesso agli incentivi per il tempo di disponibilità conferito. Su questo punto il Ccnl non è intervenuto, anzi ha rappresentato l'occasione per eliminare eventuali incentivi già riconosciuti. Glovo, per esempio, ha cancellato l'incentivo di 4 euro per l'unico turno (10:00-11:00) della settimana considerato "a bassa domanda".

L'art. 12 del Ccnl ha, invece, introdotto un incentivo orario di 7 euro per i *rider* che operano in città o zone dove il servizio di *delivery* è stato avviato da un breve periodo e serve del tempo prima che le occasioni di lavoro per i corrieri raggiungano un certo volume. L'incentivo è corrisposto in mancanza di consegne da effettuare o nel caso in cui la somma degli importi per le consegne eseguite sia inferiore all'incentivo.

Da questa rapida trattazione appare evidente che il Ccnl, le vicende che ne hanno preceduto la sottoscrizione e le novità introdotte siano una palese manifestazione della superiorità contrattuale degli operatori eco-

---

<sup>(91)</sup> L'art. 11 del Ccnl specifica che «per condizione di "festività" si intendono le seguenti giornate: 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 1° gennaio, 6 gennaio, la Pasqua e il lunedì seguente, 15 agosto, 1° novembre, 8 dicembre, 25 dicembre, 26 dicembre e il Santo Patrono del comune in cui l'impresa ha la sede principale».

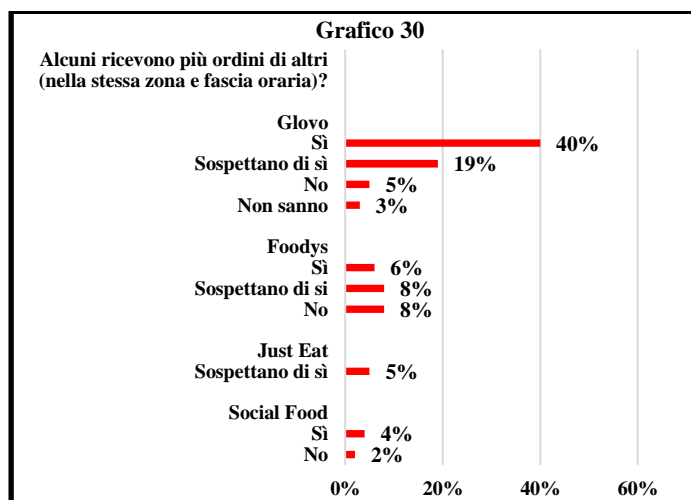
nomici del comparto e dell'associazione che li rappresenta nei confronti della categoria dei *rider*.

Si affronta adesso il tema della ripartizione degli ordini tra i componenti della flotta. Dall'osservazione sul campo precedente alle attività di ricerca, si è ipotizzato – anche se non in modo uniforme fra le aziende – che alcuni corrieri (tra quelli attivi nel medesimo turno e collocati nel medesimo luogo) ricevessero più ordini di altri.

La disparità nell'assegnazione degli ordini da gestire, eventualmente presente, è più semplice da notare in certe piattaforme, ossia in quelle che vantano rapporti di *partnership* esclusiva con i *leader* nella somministrazione di alimenti e bevande (es. le multinazionali del *fast food*). L'esistenza di queste relazioni commerciali determina che una grande quantità di ordini provenga dal medesimo esercizio commerciale e che i *rider* di turno si concentrino in prossimità dello stesso. Questa circostanza rende visibile il carico di lavoro affidato a ciascun corriere. Viceversa quando i *rider* sono sparsi per la città diventa molto difficile accorgersi del fatto che qualcuno stia eseguendo più prestazioni di altri. In questa seconda ipotesi, inoltre, non è possibile capire se l'eventuale disparità sia da attribuire alla diversa geo-localizzazione dei corrieri, piuttosto che ad altre motivazioni.

Per mettere alla prova questa ipotesi, è stato chiesto agli intervistati se alcuni ricevono più ordini di altri (Graf. 30). Il grafico distingue le risposte secondo l'azienda di appartenenza, poiché sono specifici i criteri e le modalità con cui avviene l'assegnazione delle prestazioni. Non è compresa Winelivery, in quanto affida la totalità delle consegne al corriere di turno (17:00-00:00).

Grafico 30 – Esistono delle disparità nell’assegnazione degli ordini?



Aggregando le risposte dei *riders* connessi a Glovo, Foodys, Just Eat e Social Food, emerge che: il 50% è certo che alcuni ricevano più ordini di altri; il 32% lo sospetta; il 15% ritiene che ciò non avvenga; il resto ha detto di non avere elementi per potersi esprimere.

Ai partecipanti del *focus group* si è chiesto da cosa dipendesse, a loro avviso, tale disparità nell’assegnazione delle prestazioni. Secondo i *riders* coinvolti, il meccanismo di Glovo tiene in considerazione diversi parametri, fra cui sembra prevalere – per esempio quando i corrieri sono collocati nel medesimo luogo – il *rating* reputazionale. Diversamente, in Foodys questa disparità è stata ricondotta ad un certo atteggiamento dell’azienda, premiale o punitivo, nei confronti dei propri addetti.

In Just Eat, tutti hanno dichiarato di sospettare di sì. Il sospetto, piuttosto che la certezza, dipende, almeno in parte, dalla mancanza di quei rapporti di *partnership* cui si è fatto riferimento e dalla ristrettezza della flotta. Secondo i *riders* di Just Eat, la procedura di assegnazione delle prestazioni di lavoro segue tre parametri: l’affidabilità dell’addetto (che però, diversamente da Glovo, non è misurata con un punteggio reputazionale visibile); la posizione del corriere geo-localizzata in relazione al punto di ritiro e di consegna; il mezzo impiegato per le consegne. Sol tanto Social Food adotta un criterio di assegnazione che può dirsi

“equo” e che consiste in un sistema a rotazione, dove il primo a ricevere l’ordine è il primo ad essersi liberato dal precedente. Probabilmente, non si tengono in considerazione i medesimi parametri delle altre piattaforme, anche, per la dimensione effettivamente contenuta della flotta attiva su Catania. Resta il fatto che, anche in questa azienda, c’è chi effettua in modo stabile più consegne dei propri colleghi, ma il fatto è stato ricondotto alla maggiore esperienza del *rider* (conoscenza delle strade, delle tempistiche ecc.), che gli permette di completare un ordine in meno tempo e di essere, prima di altri, disponibile per il successivo.

La ripartizione delle prestazioni tra i lavoratori è un tema rilevante e di grande interesse sul piano giuslavoristico. Si tratta ovviamente di una prerogativa che può produrre evidenti disparità e che può configurarsi come un potere privato per mezzo del quale esercitare una pressione conformativa nell’ambito di una relazione di lavoro contraddistinta da una pronunciata asimmetria. Si tratta di una prerogativa utilizzabile, all’occorrenza, come strumento premiale o punitivo nei confronti di quanti si conformano alle volontà della piattaforma o di chi, invece, si mostra riluttante. Appunto, l’eventualità che le opportunità di guadagno diventino eccessivamente esigue è idonea tanto al controllo dei corrieri, quanto al loro allontanamento qualora necessario.

Per verificare le affermazioni degli intervistati sull’esistenza di una certa disparità nell’assegnazione delle prestazioni di lavoro da effettuare, è stato chiesto ai *rider* catanesi quale fosse la media di ordini ricevuti per ora di disponibilità (Graf. 31) e quale fosse il loro guadagno medio per ora di disponibilità (Graf. 32). Nel Grafico trentunesimo la gradazione di colore delle barre è più scura laddove vi è un distacco maggiore, viceversa è più chiara dove il *gap* è minore. Nel Grafico trentaduesimo la gradazione di colore segue la consistenza degli importi, dalle tonalità più scure dove sono più bassi fino alle tonalità più chiare in corrispondenza di quelli più alti.

Grafico 31 – La media degli ordini per ora di disponibilità

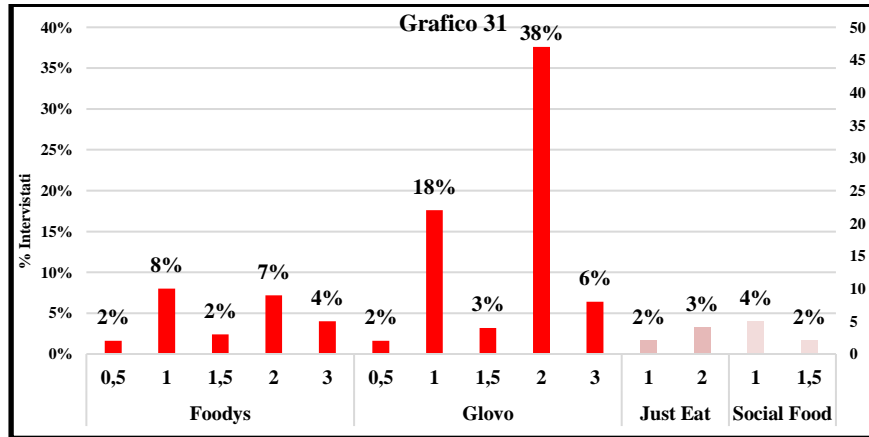
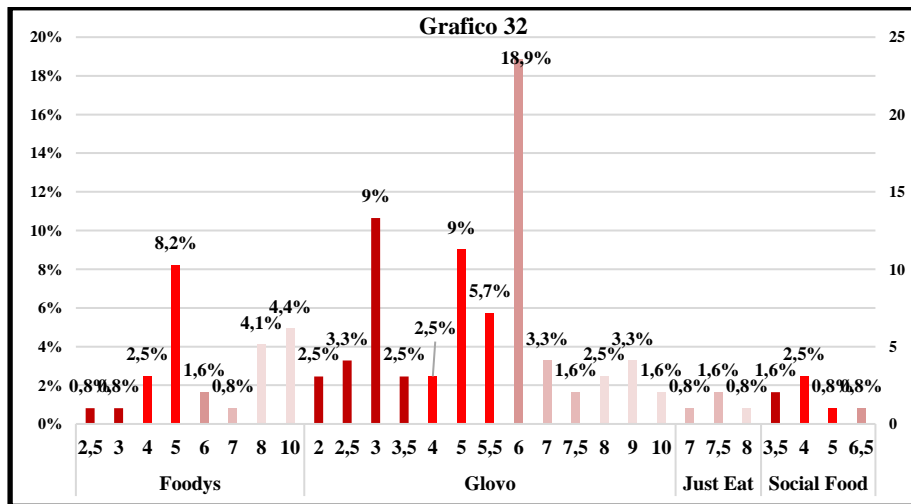


Grafico 32 – Guadagno medio per ora di disponibilità



L'analisi della media di ordini per unità di tempo ci consente di conoscere: la propensione all'equità delle aziende nel trattamento dei propri corrieri tramite una semplice comparazione del *gap* fra il valore più basso e quello più alto dichiarati dagli intervistati; in che percentuale di casi siamo distanti da livelli retributivi che possano dirsi minimamente dignitosi; quanto siano rilevanti le indennità integrative nel rendere dignitose le condizioni di lavoro dei *rider*.

Il Grafico trentunesimo mostra che il 43% ha ricevuto, in media, meno di due ordini per ora di disponibilità e che i divari più marcati (2,5 pt.) sono in Glovo e Foodys, mentre sono più contenuti in Just Eat (1 pt.) e in Social Food (0,5 pt.). Il Grafico trentaduesimo mostra che il 46% dei *rider* catanesi ha dichiarato di guadagnare, in media, per ciascuna ora di disponibilità meno di 5 euro lordi e, anche su questo aspetto, i divari più ampi sono in Glovo (8 pt.) e in Foodys (7,5 pt.), mentre sono più contenuti in Just Eat (1 pt.) e Social Food (3 pt.).

I *gap* riscontrati nel numero medio di ordini assegnati per ora di disponibilità e nel guadagno medio per ora di disponibilità sembrano confermare l'esistenza di uno squilibrio nella ripartizione delle prestazioni di lavoro tra gli addetti alle consegne <sup>(92)</sup>.

Le informazioni reperite consentono di capire in che percentuale di casi i livelli retributivi dei *rider* non sono dignitosi. È verosimile che la cifra media lorda di 5 euro dichiarata dal 46% degli intervistati sia al di sotto di livelli dignitosi, dato che va tenuto conto di quelle detrazioni di cui si è detto.

Il distacco tra le retribuzioni da noi riscontrate e dei livelli retributivi conformi ai requisiti costituzionali potrebbe essere ridotto, anche se non colmato del tutto, agendo sulle indennità integrative: riconoscendo tutte quelle necessarie; ampliandone i perimetri applicativi; innalzando le maggiorazioni previste.

Elaborando gli importi dichiarati dai *rider* intervistati, si è riscontrato un guadagno medio per ora di disponibilità – a prescindere dall'azienda di appartenenza – di 5,5 euro lordi (Tab. 5). Il guadagno medio lordo in ciascuna piattaforma è, invece, di 6,40 euro per Foodys, 5,25 euro per Glovo, 8 euro per Just Eat, 4,35 euro per Social Food.

Tabella 5 – Livelli retributivi medi e lordi

	Glovo	Foodys	Just Eat	Social Food	A prescindere dalla piattaforma cui sono connessi

<sup>(92)</sup> Si veda [www.camera.it](http://www.camera.it), *op. cit.* Il dato riscontrato potrebbe contraddire l'affermazione «I sistemi IT non svolgono alcuna discriminazione tra i riders» contenuta nella sezione “il lavoro dei *rider*” del file pdf prodotto da AssoDelivery.

Valori medi ottenuti dall'elaborazione delle dichiarazioni dei <i>rider</i>	5,25 euro	6,40 euro	8 euro	4,35 euro	5,50 euro
---	-----------	-----------	--------	-----------	-----------

Fonte: Elaborazione delle informazioni dichiarate dai *rider* intervistati (Graf. 32, p. 95 – valori lordi)

Alla luce delle informazioni riportate in questo paragrafo e dell'analisi condotta in quello precedente sulle implicazioni che il criterio retributivo a cottimo può produrre in termini di sicurezza, è interessante capire quale sia l'opinione dei *rider* catanesi sull'introduzione di una paga minima per ora di disponibilità.

L'opinione della categoria si presenta omogenea. Il 97% degli intervistati ritiene opportuno fissare delle soglie retributive minime per ora di disponibilità, vale a dire sconnesse dal numero di prestazioni rese.

Il risultato è molto chiaro e si mostra coerente con gli esiti dell'indagine campionaria promossa dalla Fondazione Debenedetti sui lavoratori della *GIG economy* <sup>(93)</sup>. Secondo questo studio, il 37% preferisce una paga minima su base oraria e tale preferenza è più diffusa tra coloro che svolgono questa come unica attività lavorativa, situazione che – lo si è visto nel paragrafo sesto – riguarda il 66% dei *rider* catanesi.

Nel *focus group* che ha fatto seguito alle rilevazioni individuali strutturate è stato chiesto ai partecipanti di motivare l'opinione espressa dalla categoria. I *rider* coinvolti hanno sostenuto che la definizione di una paga minima per ora di disponibilità sia preferibile per certe caratteristiche del lavoro svolto: dovere sostenere delle spese; dover restare in strada per lunghi periodi della giornata; dover permanere entro specifiche aree del territorio urbano <sup>(94)</sup> e per intervalli di tempo definiti da altri <sup>(95)</sup>; l'essere esposti a rischi e imprevisti.

<sup>(93)</sup> XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, p. 110.

<sup>(94)</sup> Il tema è ampiamente trattato in questo studio di caso, si veda *infra*: § 12.2 (p. 120); § 12.3, (p. 121 ss.); § 15.1 (p. 136 ss.).

<sup>(95)</sup> Si veda *infra* § 10.2, p. 101 ss.



## 10. I modelli di organizzazione del lavoro

Sebbene il contesto di riferimento del caso di studio sia piuttosto circoscritto, la presenza sul territorio di cinque aziende ci ha permesso di indagare da vicino e in modo approfondito le particolari declinazioni del *management* basato su applicativi digitali e su algoritmi.

La comprensione dei profili di similarità e di eterogeneità nelle dinamiche delle *digital labour platform*, tanto all'interno di un particolare settore quanto in generale, è il presupposto fondamentale per progettare un ambiente istituzionale innovativo, idoneo a stimolarne lo sviluppo e ad assicurare la responsabilità sociale delle aziende che si avvalgono di infrastrutture digitali.

La trattazione si articola in quattro parti. Nella prima si tenta di tracciare una linea di demarcazione tra i profili che sono comuni alle piattaforme osservate e gli altri che invece sono peculiari per una o per alcune di esse. Nella seconda e nella terza si affronta la delicata questione dell'autonomia e del controllo sul "quando" lavorare e sul "se" svolgere le prestazioni richieste dalle committenti. Nella quarta si propone una ricostruzione delle circostanze che possono indurre i *rider* all'apertura della partita IVA.

### 10.1. Profili comuni ed elementi distintivi

L'indagine condotta ha fatto emergere due tratti comuni tra le piattaforme osservate (fa eccezione Winelivery): 1) il ricorso a schemi contrattuali sprovvisti del vincolo di dipendenza giuridica; 2) il bisogno di tecniche e strategie con cui assicurarsi che la disponibilità del fattore lavoro sia adeguata alla domanda attesa di ordini da gestire.

Tutte le aziende devono sopperire all'aleatorietà insita nelle formule contrattuali in uso con strategie di vigilanza, di reazione e, quindi, di controllo.

La funzione del sistema di «*autonomy and control*»<sup>(96)</sup> predisposto dalla piattaforma è quella di soddisfare le esigenze di *business* dell'operatore economico: disporre del fattore lavoro richiesto dal processo produttivo evitando gli oneri previsti dall'ordinamento giuridico

---

<sup>(96)</sup> EUROFOUND, *op. cit.*, p. 21 ss.

per i rapporti di lavoro che prevedono il vincolo di dipendenza giuridica.

Si vedrà nei fatti che «*workers' freedom is often illusory [...] as a part of the platform employer's control system*»<sup>(97)</sup>. Effettivamente, «gli spazi che il progresso tecnologico apre in una serie di lavori sono assai più spazi di discrezionalità dentro regole eteronome che non di autonomia»<sup>(98)</sup>. Nell'*on-location platform-determined routine work*, peraltro, i margini di autonomia sono più ristretti e le forme di controllo maggiormente pervasive<sup>(99)</sup> poiché la prestazione del lavoratore coincide con il servizio offerto dalla committente, senza la sua prestazione non può esserci alcun servizio<sup>(100)</sup>. Ecco perché le aziende non possono fare a meno di compensare l'incertezza insita negli schemi contrattuali sprovvisti del vincolo di dipendenza giuridica con pervasive attività di vigilanza e con sanzioni efficaci.

Le imprese del settore, inoltre, sfoderano una straordinaria pressione conformativa sui componenti della flotta mantenendo il controllo e l'assenza di trasparenza su alcune loro prerogative private. Esse sono il potere decisionale sui turni da confermare tra quelli proposti settimanalmente dai *rider* (ciò accade in Foodys, Just Eat e Social Food) e il potere di ripartire le prestazioni di lavoro tra i fattorini (ciò accade in Glovo, Foodys, Just Eat). Tali prerogative costituiscono dei poteri privati<sup>(101)</sup> idonei all'esercizio di strategie sanzionatorie, discriminatorie e ritorsive<sup>(102)</sup> nell'ambito di una relazione di lavoro contraddistinta da una vistosa asimmetria.

<sup>(97)</sup> K. GRIESBACH, A. REICH, L. ELLIOTT-NEGRI, R. MIKMAN, *Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work*, Socius: Sociological Research for a Dynamic World, 1–15, 2019, p. 13.

<sup>(98)</sup> M. BARBIERI, *Della subordinazione dei ciclofattorini*, *ILLeJ*, 2/2019, p. 48.

<sup>(99)</sup> EUROFOUND, *op. cit.*, p. 21.

<sup>(100)</sup> R. ROMEL, *I rider in Cassazione: una sentenza ancora interlocutoria*, *RIDL*, 2020, n. 1, p. 95.

<sup>(101)</sup> Sull'esercizio dei poteri privati nelle relazioni di lavoro si rinvia a A. BAYLOS GRAU, *Poteri privati e diritti fondamentali dei lavoratori*, *LD*, 2017, n. 1; Si veda anche M. BIASI, *op. cit.*, pp. 12-14.

<sup>(102)</sup> Sono frequenti le azioni ritorsive delle piattaforme nei confronti dei lavoratori, peraltro in molti casi avvengono a seguito di richieste o per l'esercizio di attività che sono del tutto legittime. Ecco alcuni tra i casi più noti con l'opportuno rinvio alla stampa o alla giurisprudenza: J. OWEN, *Uber driver 'threatened' by senior manager after establishing union*, *The Independent*, 3 novembre 2015; Juzgado de lo Social de Madrid, 11 febbraio 2019, n. 53; Trib. Palermo, sez. lav., 24 novembre 2020, n. 3570.

L'assenza di trasparenza sullo svolgimento di questi processi lascia alle aziende uno spazio di manovra pressoché illimitato e incontestabile. L'opacità attorno ai criteri con cui avvengono la valutazione dei turni da confermare e l'assegnazione degli ordini da effettuare ostacola l'applicabilità delle norme giuridiche e impedisce di compiere delle ricerche più approfondite. Proprio quest'assenza di trasparenza non ha permesso di studiare i criteri adottati dalle piattaforme per valutare i turni di disponibilità proposti settimanalmente dai corrieri, pur essendo presumibile che l'azienda compia le proprie valutazioni sulla base di informazioni sulla reputazione lavorativa del *rider*. Diversamente, è stato possibile indagare il processo di ripartizione delle prestazioni di lavoro tra i componenti della flotta perché pur avviandosi all'interno dell'infrastruttura digitale si manifesta all'esterno di essa, nel mondo fisico.

Un ulteriore aspetto da sottolineare è che la portata coercitiva delle tecniche di controllo esercitate per mezzo della piattaforma non va ricondotta completamente ad essa, bensì al modo in cui la condizione di bisogno del corriere rafforza la pressione conformante dell'architettura digitale unilateralmente predisposta dall'operatore economico <sup>(103)</sup>.

Questa breve premessa, su ciò che accomuna i modelli di organizzazione del lavoro in uso tra le aziende del settore, introduce la discussione sulla profonda eterogeneità riscontrata in questo studio di caso nelle forme di controllo sui corrieri e nei gradi di autonomia di questi.

L'analisi dell'autonomia e del controllo sul "quando" (e se) lavorare e sul "se" eseguire le prestazioni è stata condotta su due piani, uno cartolare e uno tecnico. L'esame dei contratti ha permesso di verificare se e in che termini fossero previste tale libertà. Il secondo piano analitico si rivolge alle dinamiche di funzionamento dell'infrastruttura digitale con cui avvengono la gestione dei turni di disponibilità e il processo di assegnazione delle prestazioni ai *rider*. Con le interviste strutturate, con il *focus group* e con l'osservazione diretta sul campo è stato possibile ricostruire i margini effettivi di discrezionalità di cui godono i lavoratori nel rapporto di lavoro con la committente.

---

<sup>(103)</sup> S. GHENO, *I Riders e il lavoro che cambia: la grande trasformazione nel tempo della Gig Economy*, *LDE*, 1/2020, pp. 7-9.

## 10.2. L'autonomia e il controllo sul "quando" lavorare

La libertà di scegliere quando lavorare non ha un uniforme e formale riconoscimento tra le aziende oggetto della ricerca. La prerogativa del prestatore di scegliere i giorni e le ore in cui rendersi disponibile è contemplata dai modelli contrattuali di Glovo, di Just Eat e di Social Food (<sup>104</sup>), mentre non è prevista da quelli di Foodys e di Wivelivery.

La mancata previsione in Wivelivery è compatibile con la tipologia di rapporto di lavoro, subordinato a tempo determinato, che lega il *riders* all'azienda.

Nei fatti, però, tutte – ad eccezione di Wivelivery – dispongono di una serie di strumenti, di cui non fa menzione il documento, con cui restringere gli spazi di discrezionalità del prestatore. L'accordo quadro predisposto da Just Eat è l'unico a contenere un riferimento ai limiti che può incontrare l'esercizio da parte del *riders* della propria libertà di decidere "quando" lavorare. Si legge nel documento: «[...] potrà rendersi disponibile [...] registrandosi per uno slot; tuttavia la società non ha alcun obbligo di accettare tale disponibilità [...]» (<sup>105</sup>). L'accordo, però, non esplicita i criteri sulla base dei quali l'azienda valuta le proposte ricevute e, quindi, quali accadimenti possono determinare una riduzione dei turni accettati in futuro dall'azienda.

Alla luce di tali considerazioni si palesa l'utilità di analisi empiriche volte ad appurare l'esistenza, la consistenza e l'efficacia del potere di controllo della piattaforma e di eventuali prerogative gerarchico-disciplinari, ancorché «atipiche» (<sup>106</sup>), che sono idonee a restringere gli spazi per la scelta del lavoratore.

Le fasi preliminari di studio e di osservazione sul campo hanno rivelato l'esistenza di turni dalla varia estensione temporale, diversi gradi di ob-

(<sup>104</sup>) Glovo (2019), punto a), «[...] nei giorni e negli orari che riterrà più opportuni»; Just Eat (2020), punto c), premesse all'accordo quadro, «[...] su base autonoma con la massima indipendenza e libertà in termini di orari e modalità di prestazione dell'attività»; Social Food (2020), art. 2, c. 2, «[...] piena autonomia nella scelta delle giornate in cui intende svolgere la propria attività lavorativa, previa comunicazione al committente con cadenza settimanale [...]».

(<sup>105</sup>) Just Eat (2020), punto 3.2 "fornitura dei servizi di consegna".

(<sup>106</sup>) P. TULLINI, *Prime riflessioni dopo la sentenza di Torino sul caso Foodora, LDE*, n. 1 /2018, p. 7. L' A. descrive queste sanzioni come «[a]venti] un contenuto afflittivo, [...] [ed] espressive d'un potere giuridico caratteristico, in via esclusiva, del rapporto di lavoro subordinato».

bligatorieta e diverse strategie con cui le piattaforme ottengono la disponibilita nelle fasce orarie in cui tendono a concentrarsi le ordinazioni dei clienti (fasce c.d. “ad alta domanda”). La suddivisione temporale del processo produttivo, consistente nella definizione di un sistema di turnazione dei lavoratori, riduce di per se la discrezionalita sul “quando” rendersi disponibile e la, eventuale, previsione di turni composti da blocchi di piu ore la circoscrive ulteriormente.

L’estensione temporale dei turni e di 1 ora per Glovo, 2 ore e mezza (estendibili <sup>(107)</sup>) per Just Eat, 3-4 ore per Social Food e per Foodys.

Per capire “se” le piattaforme possono intervenire sulla disponibilita dei turni e “come”, eventualmente, ci riescono, si e fatto ricorso a tutte le tecniche di ricerca impiegate per questo caso di studio.

Con le interviste strutturate e stato chiesto ai *rider* catanesi se la piattaforma puo intervenire sulla disponibilita dei turni (es. riducendoli; es. subordinandoli alla sua conferma; es. sottraendoli, anche a prenotazione avvenuta, per assegnarli ad altri) (Graf. 33, p. 104): il 95% dei *rider* ha dichiarato che cio puo accadere.

Con le interviste non-strutturate e con il *focus group* si e tentato di individuare le peculiarita presenti in ciascuna piattaforma.

Il meccanismo di Glovo presenta pochi punti in comune con quello delle sue *competitor* <sup>(108)</sup>. I *rider* accedono al calendario per la prenotazione degli *slot* settimanali in relazione al proprio punteggio reputazionale che e generato dall’algoritmo attraverso una pluralita di criteri, con cui rileva l’affidabilita del lavoratore nei confronti dell’azienda, dei clienti e dei *partner* commerciali. Il calendario si apre due volte a settimana, il lunedi e il giovedi. Un sistema siffatto e adatto sia a ridurre i margini di scelta del lavoratore, sia a svolgere una funzione di deterrenza su quei comportamenti che sono sgraditi all’azienda <sup>(109)</sup>. Questo meccanismo instaura, quindi, una pressione conformativa stabile che spinge il prestatore verso determinate scelte. Due di esse sono: il conferire la propria disponibilita nelle ore “ad alta domanda” del sabato (19:00-20:00 / 20:00-21:00 / 21:00-22:00) e della domenica (20:00-21:00 / 21:00-22:00) e l’accettazione-esecuzione di tutte le prestazioni richieste dalla

---

<sup>(107)</sup> Al termine del turno puo capitare che il *rider* riceva la proposta di estendere il tempo di disponibilita conferito alla committente tramite una notifica sull’app.

<sup>(108)</sup> Una trattazione dettagliata del *rating* reputazionale di Glovo e proposta *infra* § 11, p. 112 ss.

<sup>(109)</sup> Alcune tra le condotte sgradite alle aziende sono elencate *infra* § 15, p. 134.

committente in questi *slot*. In queste fasce orarie, il *rating* reputazionale rende tanto sconveniente il non conferimento della disponibilità e la non accettazione, o la riassegnazione, delle prestazioni da potersi dire che sfumano del tutto i margini di scelta che si presumono essere in capo al *rider*.

Le altre piattaforme – Foodys, Just Eat e Social Food – gestiscono i turni di disponibilità in un modo tra loro molto simile: il corriere propone “quando” rendersi disponibile e la piattaforma valuta le proposte ricevute senza avere alcun obbligo di conferma e senza che si conoscano i principi sulla base dei quali assume le proprie decisioni.

Si vedrà nelle prossime pagine che tale similarità è più apparente che reale. In Foodys, per esempio, si è riscontrata una libertà molto ridotta nello scegliere “quando” (e se) lavorare, esercitabile, di fatto, solo in certi giorni della settimana (lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e in certe domeniche <sup>(110)</sup>), mentre negli altri è richiesta, quasi immancabilmente, la disponibilità. I *rider* hanno dichiarato essere richiesta la disponibilità per le ore serali (19:00-22:30) del venerdì, del sabato, di certe domeniche e in occasione di certe festività (es. il San Valentino). In queste occasioni è, piuttosto, il corriere a dover chiedere se può prendersi un giorno libero. Le eventuali eccezioni richieste dal *rider* sono concesse nel caso in cui: siano comunicate con un preavviso congruo; siano opportunamente motivate; l’azienda disponga del numero sufficiente di fattorini. Questi più ristretti margini decisionali del lavoratore sono, per di più, accompagnati da ampi spazi di intervento della piattaforma sui turni. Un ex *rider* dell’azienda ha dichiarato che quando l’addetto è protagonista di certe condotte reputate non opportune può subire, addirittura, la sottrazione del turno già confermato per vederlo in seguito assegnato ad un altro collega.

Anche in Social Food è richiesta la disponibilità nei giorni del weekend e in altre occasioni particolari in cui l’azienda prevede che si concentrino le ordinazioni dei clienti. Dalle dichiarazioni di un *rider*, che in passato ha lavorato per Foodys, ci risulta che in Social Food ci sia una maggiore consensualità nel coordinamento tra azienda e lavoratori. Anche in Just Eat, come detto, i turni sono proposti dai corrieri e sottoposti all’accettazione da parte della piattaforma. Non abbiamo, però, contez-

---

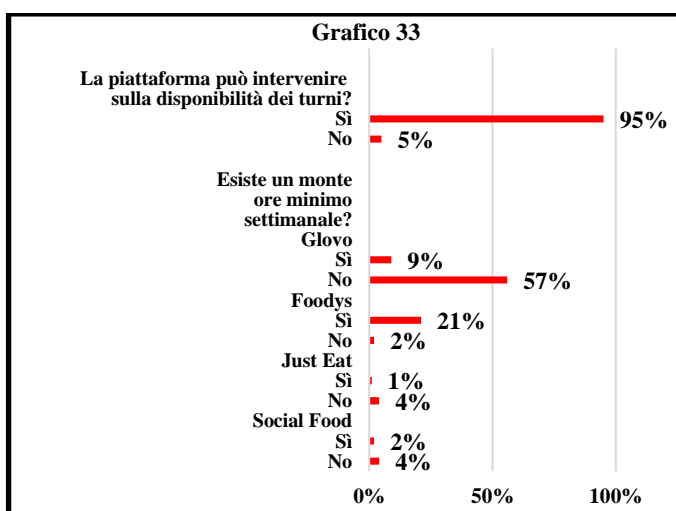
<sup>(110)</sup> Dalle dichiarazioni degli intervistati, ci risulta che l’azienda richieda la disponibilità in occasione dei *big match* della Serie A di calcio o di altri eventi particolarmente seguiti.

za di particolari ingerenze da parte di quest'ultima. È probabile che l'azienda riesca a garantirsi il numero necessario di corrieri riconoscendo i compensi più generosi in città e prevedendo, in aggiunta, un incentivo per ogni turno.

Dunque, nonostante tutte le aziende richiedano la disponibilità nel weekend, non tutte la pretendono di fatto, né adottano uguali strumenti e strategie per ottenerla.

Con le interviste strutturate è stato chiesto agli intervistati se esistesse, anche soltanto di fatto, un monte ore minimo settimanale (Graf. 33). I "sì" sono prevalenti soltanto in Foodys e trovano conferma nelle dichiarazioni dei *riders* sulla media delle ore di disponibilità conferite settimanalmente <sup>(111)</sup>.

Grafico 33 – Il funzionamento dei turni di disponibilità



<sup>(111)</sup> Nessuno ha dichiarato di rendersi disponibile per meno di 11-15 ore settimanali (§ 6, Graf. 14, p. 57).

### 10.3. L'autonomia e il controllo sul "se" effettuare le prestazioni

Nelle aziende del *food delivery* c.d. ad «operatività globale»<sup>(112)</sup>, la prestazione del *rider* coincide con il servizio offerto dalla piattaforma, senza tale prestazione non può esserci alcun servizio. Stando così le cose, è chiaro che la committente può lasciare ai lavoratori la libertà di non rispondere positivamente alla chiamata fintantoché ha la certezza che qualcuno svolga le prestazioni. Per raggiungere tale certezza è costretta a predisporre un modello pervasivo ed efficace di organizzazione e di controllo del fattore lavoro.

Anche dall'analisi relativa all'autonomia e al controllo sul "se" effettuare le prestazioni richieste dalla committente è esclusa Winelivery.

Dei contratti di lavoro esaminati soltanto quelli di Glovo (2019) e di Just Eat (2020) contemplano la libertà del prestatore di scegliere "se" svolgere, o meno, le prestazioni<sup>(113)</sup>. Nessuno di questi, tuttavia, fa riferimento alle conseguenze che può produrre un'alta percentuale di prestazioni rifiutate, né distingue le ipotesi di non accettazione da quelle di riassegnazione. I modelli utilizzati da Foodys (2019) e da Social Food (2020)<sup>(114)</sup>, invece, non prevedono tale discrezionalità.

Neppure il Ccnl ha affrontato la questione in modo adeguato. In effetti, si legge (art. 10) che «è sempre ferma per il *rider* la possibilità di accettare (e dunque effettuare) o non accettare consegne nell'ambito dell'intero rapporto», ma non c'è alcun riferimento alla possibilità di riassegnare una consegna che è stata già accettata o che è stata assegnata automaticamente, né affronta le conseguenze che può produrre un'alta percentuale di rifiuti e/o riassegnazioni. Tuttavia, la riassegnazione è un'ipotesi ricorrente in tutte quelle aziende con sistemi di asse-

<sup>(112)</sup> Le *platform-to-consumer delivery* curano direttamente sia il servizio di intermediazione sia il servizio di *delivery*. Si veda XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, p. 115-118; Si veda anche D. DAZZI, *op. cit.*, p. 89 ss.

<sup>(113)</sup> In Glovo (2019), lett. c: «Qualora il collaboratore non intenda eseguire l'incarico segnalato non avrà alcun obbligo né di segnalazione né di risposta, rimanendo nella sua libera disponibilità la scelta delle attività da svolgere»; In Just Eat (2020), pt. 2.2 sull'oggetto dell'Accordo quadro: «[...] Lei non è contrattualmente tenuto a fornire alcun volume prestabilito di servizi e la Società o i ristoranti non sono contrattualmente tenuti a garantire alcun volume prestabilito di attività o numero di Opportunità di Consegna».

<sup>(114)</sup> Si precisa che il contratto Social Food (2020) da noi esaminato è precedente alla sottoscrizione del Ccnl di settore.



gnazione automatica e/o in cui i *dispatcher* dell'azienda possono scegliere di assegnare l'ordine da eseguire ad un *rider* in particolare.

Si sviluppa adesso il piano tecnico dell'analisi svolta, concernente il processo di assegnazione delle prestazioni e le procedure previste per una eventuale riassegnazione.

L'assegnazione può avvenire con due modalità, quella manuale e quella automatica. Queste modalità possono essere alternative, concomitanti e variamente declinate. Nella modalità manuale è l'addetto alle consegne a cercare l'ordine e a bloccarlo, insomma è il corriere a decidere "se" lavorare. Nella modalità automatica, diversamente, è l'algoritmo, o una figura umana dell'azienda, ad assegnare l'ordine direttamente al *rider*. L'assegnazione algoritmica può considerare diversi parametri, che sono stabiliti dall'azienda: la reputazione del lavoratore; il mezzo impiegato; la posizione geo-localizzata; ecc. Purtroppo, nonostante sia relativamente semplice intuire i parametri in uso, non si conosce il peso di ciascuno di essi nel determinare l'esito della procedura di assegnazione. Il processo attraverso cui gli ordini sono suddivisi tra i *rider*, per esempio, è l'unico profilo del *management* algoritmico dell'azienda a non essere descritto dettagliatamente nel sito web <sup>(115)</sup>. Non è da escludere che la poca trasparenza possa servire ad occultare un utilizzo improprio di questo potere privato, da trasformare all'occorrenza in strumento premiale o punitivo.

Si descrivono adesso le modalità in uso in ciascuna azienda. Con le interviste strutturate è stato chiesto ai *rider* catanesi (Graf. 34, p. 108): quale fosse la modalità di assegnazione degli ordini nella piattaforma cui si è connessi.

Si è riscontrato che alcune le piattaforme fanno ricorso ad ambedue le modalità (pur avendone una principale), probabilmente per avere un maggiore controllo sulla dinamica di distribuzione delle prestazioni di lavoro.

I corrieri di Glovo hanno affermato di potere scegliere tra la modalità manuale e quella automatica, ma l'utilizzo della prima è disincentivato dalla penalizzazione in termini reputazionali e dal numero ridotto di or-

---

<sup>(115)</sup> Nonostante la multinazionale spagnola abbia aggiornato il proprio sito con una dettagliata descrizione del funzionamento del *rating* reputazionale, l'assegnazione è rimasta un processo oscuro. Si rinvia al link della sezione "domande frequenti" – <https://glovers.glovoapp.com/it/faq/> (ultimo accesso – 15/12/20).

dini ricevuti (<sup>116</sup>). La modalità principale in Foodys è quella “manuale”. Qui i corrieri sono tenuti a eseguire una procedura insolita, stressante e, almeno apparentemente, del tutto evitabile. I *rider* di turno devono mantenere l’applicazione aperta sul proprio *smartphone* e cliccare un pulsante virtuale per mezzo del quale avviare la ricerca di un ordine da consegnare fra quelli giunti dai clienti alla piattaforma. A seguito del clic, l’app. cerca un ordine per 60 secondi, terminati i quali va ri-cliccato e ri-cliccato fino a quando non si individua una prestazione da effettuare. Talvolta, però, sono i *dispatcher* dell’ufficio amministrativo ad assegnare una consegna direttamente al *rider*. L’azienda ricorre, quindi, sia alla modalità manuale sia a quella automatica che però non è di matrice algoritmica.

In Just Eat l’ordine è assegnato in modo automatico al corriere dalla piattaforma. In Social Food l’assegnazione è automatica, ma segue un criterio egualitario, a rotazione, che affida la prestazione al *rider* che per primo si è liberato dell’ordine precedente.

Si descrivono adesso le dinamiche di riassegnazione. La riassegnazione consiste nella possibilità di liberarsi dall’ordine che è stato assegnato da un sistema “automatico” o da una figura dell’azienda direttamente ad un certo *rider*, oppure ancora che, dopo essere stato selezionato manualmente dal corriere medesimo, non può più essere eseguito per un problema sopravvenuto.

In un sistema di assegnazione automatico, o che prevede l’assegnazione dell’ordine dal personale dell’azienda direttamente al *rider*, la possibilità di scegliere “se” effettuare la prestazione presuppone che il corriere abbia la facoltà di riassegnare. La consistenza di tale libertà, invece, dipende dall’onerosità della procedura prevista per la riassegnazione dell’ordine che può avvenire con modalità specifiche e può prevedere circostanze più, o meno, stringenti.

La riassegnazione, in effetti, potrebbe essere disposta dal *rider* direttamente dall’app., oppure attraverso una *chat*, oppure ancora tramite un contatto telefonico. L’esercizio di tale prerogativa potrebbe, inoltre, essere subordinato al verificarsi di determinate circostanze e/o potrebbe comportare delle conseguenze negative a danno del corriere.

---

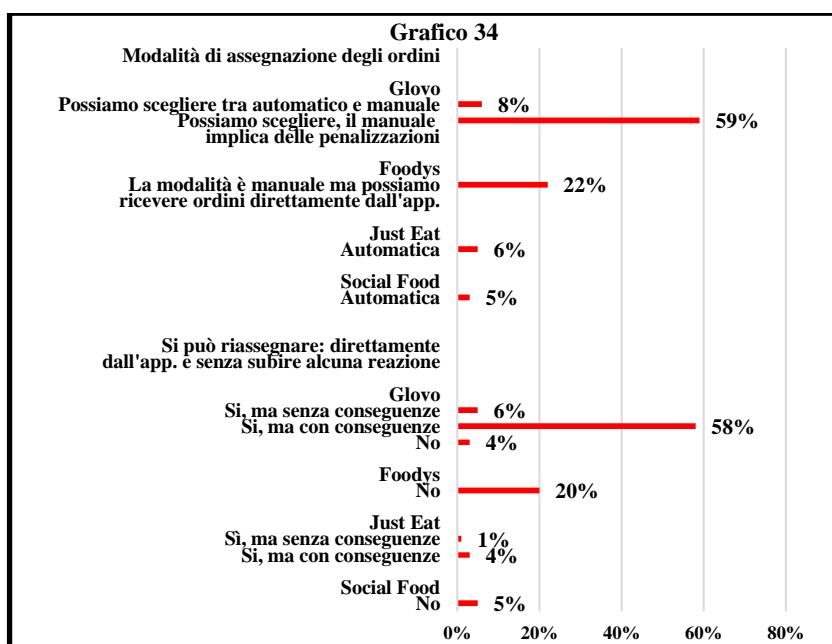
(<sup>116</sup>) Il numero ridotto di ordini ricevibili è provato dalle comunicazioni inviate ai *rider*. Si veda *infra* § 13, Tab. 6 (parte prima), la colonna “comunicazioni sul rapporto di lavoro”, p. 126.

I margini di libertà nello scegliere “se” svolgere le prestazioni dipendono dall’esistenza di condizionalità, di penalità e dalla gravosità della procedura richiesta.

Per capire quanto fosse onerosa la procedura per la riassegnazione si è chiesto con le interviste strutturate (Graf. 34, sono esclusi dalla presentazione grafica i “non so”): se è possibile riassegnare direttamente dall’app. e se, eventualmente, si subiscono delle conseguenze di qualsiasi tipo.

Nessuna delle piattaforme presenti sul territorio permette al *riders* di liberarsi in modo rapido e autonomo dall’ordine che è stato assegnato automaticamente dal sistema, che è stato assegnato dal personale dell’azienda oppure che è stato selezionato manualmente dal *riders* ma non può più essere gestito. In tutte le piattaforme la riassegnazione va richiesta utilizzando la *chat* – talvolta interna all’app., talaltra esterna (es. *whatsapp*, *telegram*) – oppure contattando telefonicamente l’ufficio amministrativo.

Grafico 34 – La modalità di assegnazione e di riassegnazione



Dal secondo *focus group* è trapelato, in aggiunta, che alcune aziende concedono la riassegnazione soltanto al verificarsi di certe condizioni. In Foodys e in Social Food ci risulta sia necessario contattare la sede amministrativa o una *chat*, ma l'accoglimento della richiesta può, talvolta, essere subordinato a certe condizioni, come la disponibilità di un altro addetto. Diversamente, ai *rider* di Glovo e di Just Eat non sembra che siano richieste delle condizioni di qualsiasi tipo per la riassegnazione.

Tuttavia, ogni piattaforma considera il rifiuto e la riassegnazione delle prestazioni come condotte non gradite e reagisce contro questi comportamenti attraverso il *rating* reputazionale (Glovo) o con la riduzione delle conferme da accordare in futuro ai turni proposti dal corriere (Foodys, Social Food, Just Eat).

#### **10.4. La partita IVA: scelta oppure obbligo?**

Si è visto che il 5% dei *rider* catanesi offre le proprie prestazioni nell'ambito di una partita IVA. Pur trattandosi di una porzione esigua del gruppo *target*, si è ritenuto utile indagare se vi sia una spontanea volontà del prestatore di esercitare questa attività come soggetto imprenditoriale.

Ci si è chiesti, insomma, se l'apertura della p. IVA scaturisca dalla volontà del corriere o dall'interesse dell'operatore economico di eludere gli oneri previsti dall'ordinamento.

L'indagine su questa porzione del gruppo *target* è stata diretta: sulle circostanze che possono aver indotto i *rider* verso l'apertura della p. IVA; sulla diffusione della multi-committenza e sulla quantità di consegne effettuate per clienti individuati senza il supporto della piattaforma.

La totalità dei *rider* con partita IVA opera connesso a Glovo. La multinazionale spagnola, lo si è visto, propone schemi contrattuali di tipo autonomo-occasionale. Potrebbe, quindi, esserci una relazione tra la disciplina prevista dall'ordinamento per questi rapporti di lavoro e l'apertura della p. IVA.

La ricerca dimostra che tale relazione esiste ed è molto stretta.

La dottrina e la giurisprudenza <sup>(117)</sup> hanno già qualificato come improprio, per diverse ragioni, il ricorso a modelli contrattuali di tipo autonomo-occasionale, ma nulla è stato detto sulle pratiche messe in atto da queste aziende per evitare che la relazione di lavoro di tipo autonomo-occasione diventi più onerosa al verificarsi delle circostanze previste dall'ordinamento.

L'ordinamento prevede che quando il reddito annuale percepito dal prestatore tocca la soglia di 5000 euro lordi scatta l'obbligo di assicurazione a fini previdenziali <sup>(118)</sup>. Si tratta, è bene sottolinearlo, di un discrimine per l'obbligo di assicurazione a fini previdenziali che non pregiudica in alcun modo la prosecuzione del rapporto tra committente e prestatore <sup>(119)</sup>. Tale soglia altro non è che una misura convenzionale tramite cui l'ordinamento prende atto del fatto che la relazione di lavoro ha un certo spessore che dà luogo a certi obblighi. Quando ciò accade, le aziende che fanno ricorso a formule contrattuali di tipo autonomo-occasionale dovrebbero mantenere il rapporto con il prestatore e

---

<sup>(117)</sup> Nell'ambito dei rapporti tra *rider* e piattaforma il ricorso al lavoro autonomo-occasionale è stato definito "improprio" per diverse ragioni. Innanzitutto, perché le prestazioni non hanno carattere episodico, bensì sono svolte in modo continuato, anche se «intervallate», e avvengono nell'ambito di un interesse durevole e stabile dell'azienda committente. Sulla natura continuativa della prestazione si è espressa la Corte d'Appello di Torino (App. Torino, 4 febbraio 2019, n. 26, p. 22) sostenendo che «il carattere della "continuatività" [...] deve essere valutato in senso ampio [...] come non occasionalità e [...] come svolgimento di attività che vengono (anche se intervallate) reiterate nel tempo al fine di soddisfare i bisogni delle parti». La posizione è stata condivisa e irrobustita dalla dottrina: P. TULLINI, *Le collaborazioni eteroorganizzate dei riders: quali tutele applicabili?*, *LDE*, 2019, n. 1, p. 5; F. FERRARO, *Continuatività e lavoro autonomo*, *Labor*, 2020, n. 5, p. 608. *In secundis*, esiste tra le parti un coordinamento unilaterale, essendo l'infrastruttura digitale predisposta dall'azienda in funzione dei propri interessi ed essendo "modulabile" in relazione ai medesimi (si vedrà nel prossimo paragrafo della ricerca sul *rating* reputazionale di Glovo). L'unilateralità è stata recentemente definita come «il fulcro della caratterizzazione fondamentale dei poteri datoriali» da O. MAZZOTTA, *L'inafferrabile eterodirezione: a proposito di ciclofattorini e modelli contrattuali*, *Labor*, 2020, n. 1, p. 13. In terzo luogo, il *rider* non ha alcuna autonomia organizzativa poiché è integrato nell'organizzazione della piattaforma committente e non è dotato di una propria organizzazione. Anche su questo punto si è espresso O. MAZZOTTA, *op. cit.*, pp. 11-12.

<sup>(118)</sup> La soglia, al netto della ritenuta del 20% a titolo di acconto Irpef, è di 4000€. Inoltre, la soglia degli importi percepiti dal lavoratore autonomo-occasionale è unica, quindi riguarda i redditi percepiti da ciascuno dei committenti cui offre le proprie prestazioni.

<sup>(119)</sup> Si veda XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, p. 118-119.

accettare che diventi più oneroso in conseguenza della stabilità e del valore della relazione lavorativa.

La ricerca condotta su Catania ha messo in luce la prassi con cui Glovo gestisce quei *rider* che stanno per raggiungere la soglia suddetta <sup>(120)</sup>. La procedura palesa il perseguimento di una precisa strategia di «*deregulation*», volta ad evitare, con qualsiasi mezzo, gli oneri previsti dall'ordinamento per l'integrazione del fattore lavoro al processo produttivo <sup>(121)</sup>. Quando il *rider* è vicino alla quota suddetta, la piattaforma invia una comunicazione con cui lo informa di essere prossimo al raggiungimento della cifra limite dei guadagni annui e propone l'apertura della partita IVA <sup>(122)</sup>. Non appena la quota è stata raggiunta, l'azienda disattiva l'*account* tramite cui il lavoratore accede all'infrastruttura digitale.

Sebbene nella comunicazione non si faccia menzione della disattivazione dell'*account*, i *rider* ne sono a conoscenza poiché si tratta di una pratica consolidata e perché l'azienda utilizza lo strumento della disconnessione forzata anche in altre occasioni che saranno discusse nel paragrafo quindicesimo. Dunque, non appena il corriere riceve quella comunicazione è consapevole di trovarsi dinnanzi ad un bivio: può smettere di lavorare, attendendo che il decorso del tempo ripristini il calcolo degli importi percepiti nell'anno di riferimento, per riprendere ad offrire le proprie prestazioni come lavoratore autonomo-occasionale, oppure può aprire una partita IVA per continuare, da subito, a lavorare. È chiaro che tanto più è forte il bisogno di questa fonte di reddito, tanto meno la persona sarà libera nel prendere questa scelta.

Riassumendo: in un primo momento, l'azienda, integra i lavoratori al processo produttivo con schemi contrattuali di tipo autonomo-occasionale e, quando la relazione con il prestatore assume quella con-

---

<sup>(120)</sup> L'azienda conosce soltanto il reddito percepito dal *rider* in riferimento al rapporto con sé, mentre non conosce la consistenza degli importi percepiti da altre eventuali committenti. Quindi mette in atto la propria strategia in relazione alle somme da lei corrisposte.

<sup>(121)</sup> G. DE STEFANI, *La rivoluzione di Just Eat: i rider saranno assunti Contratto da dipendenti in vista: è l'effetto della fusione con Takeaway. La Cgil: "Hanno capito che lo sfruttamento crea danni di immagine"*, 8 novembre 2020 – [www.lastampa.it](http://www.lastampa.it) – <https://www.lastampa.it/topnews/economia-finanza/2020/11/08/news/la-rivoluzione-di-just-eat-i-rider-saranno-assunti-1.39513354> (ultimo accesso – 12/12/20).

<sup>(122)</sup> Si veda Tab. 6 (parte seconda), la colonna "comunicazioni sul rapporto di lavoro", p. 126.

sistenza in corrispondenza della quale la legge prevede l'obbligo di assicurazione a fini previdenziali, mette in atto una strategia con cui eliminare il problema alla radice. Si tratta, quindi, di un *modus operandi* caratterizzato da un'intrinseca finalità elusiva e deregolativa. Spingendo il lavoratore verso l'apertura della p. IVA, l'azienda riesce ad evitare gli oneri previdenziali che ricadranno, invece, completamente sul prestatore<sup>(123)</sup> ed elimina il problema una volta per tutte. Il lavoratore con partita IVA, infatti, potrà operare per la piattaforma senza alcun limite e sosterrà autonomamente gli oneri previsti dall'ordinamento.

Si tratta di una prassi aziendale consolidata e che trova conferma nelle prove materiali, nelle dichiarazioni degli intervistati e nel fatto che la totalità dei *rider* con partita IVA è connesso a Glovo.

È ipotizzabile che ciò possa accadere anche in altre piattaforme che fanno ricorso a modelli contrattuali di tipo autonomo-occasionale. L'esame dei contratti ha rivelato che nell'accordo quadro proposto da Just Eat ai propri corrieri vi è un riferimento alla soglia reddituale prevista dalla legge e, nel medesimo punto dell'accordo, all'apertura della p. IVA<sup>(124)</sup>. Nel contratto di Foodys, invece, non vi è alcun riferimento a tale soglia né all'apertura della p. IVA.

Si ribadisce, quindi, che la ricerca non dimostra che la strategia messa in atto da Glovo sia adottata anche da Just Eat e/o Foodys.

L'analisi volta a provare la genuinità della vocazione imprenditoriale di questi lavoratori prosegue verificando quanti di loro hanno deciso di svolgere, sin dall'inizio, la propria attività con partita IVA e constatando la consistenza degli indici relativi alla multi-committenza e alle consegne effettuate in proprio.

Ci risulta che solo 1/3 di essi abbia avviato la p. IVA per svolgere l'attività, sin dall'inizio, come soggetto imprenditoriale, mentre la parte restante lo ha fatto per continuare a lavorare una volta che è stata toccata la soglia cui si è più volte fatto riferimento. Ci risulta, poi, che nessuno di essi operi per diverse piattaforme committenti e che l'80% ab-

---

<sup>(123)</sup> C. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, *op. cit.*, Tab. 1, p. 16.

<sup>(124)</sup> Just Eat (2020) pt. 6.4. dell'Accordo Quadro; Just Eat (2021) 6.3. dell'Accordo Quadro: «Lei si impegna a informare la Società attraverso il Portale Rider Just Eat (i) qualora il Suo reddito lordo superi € 5.000,00 in qualsiasi anno fiscale ovvero (ii) qualora sia in possesso di partita IVA (e conseguentemente in caso di variazione del Suo status o del numero di partita IVA)»

bia effettuato soltanto una o, peggio, nessuna consegna per clienti che sono stati acquisiti autonomamente.

Alla luce di tale ricostruzione, non sembra errato esprimere alcune riserve sulla spontaneità della vocazione imprenditoriale di queste persone, dato che l'apertura della p. IVA è, nei fatti, indispensabile per conservare la propria occupazione nella circostanza sino a qui discussa.

## 11. Il *rating* reputazionale di Glovo

Tra le aziende che operano nel mercato locale catanese soltanto Glovo ha un *management* che può dirsi “algoritmico”<sup>(125)</sup> in cui i processi decisionali sono automatizzati<sup>(126)</sup>, disumanizzati<sup>(127)</sup> e, sotto certi aspetti, de-responsabilizzati<sup>(128)</sup>. È l'unica piattaforma che misura l'affidabilità dei corrieri con un sistema di *rating* reputazionale visibile e trasparente sulla base del quale organizza i membri della flotta<sup>(129)</sup>.

La carica innovativa di questa modalità organizzativa del fattore lavoro e il potenziale *disruptive* la posizionano al centro degli studi sulle *digital labour platform*.

Non va tralasciato, peraltro, che i sistemi di *rating* reputazionale possono essere variamente declinati dalle aziende e che sono modulabili in

<sup>(125)</sup> Sulla distinzione tra *app-based management* e *algorithmic management*, si veda M. IVANOVA, J. BRONOWICKA, E. KOCHER, A. DEGNER, *The App as a Boss? Control and Autonomy in Application-Based Management*. Arbeit | Grenze | Fluss – Work in Progress interdisziplinärer Arbeitsforschung, 2018, n. 2, pp. 6-8.

<sup>(126)</sup> *Ibid.*, p. 7, gli A. illustrano le cinque funzioni dell'*algorithmic management* identificate dalla letteratura accademica. La terza è «[...] *their ability to implement decisions automatically, based on existing data*».

<sup>(127)</sup> Con “disumanizzazione” si intende l'essere privati delle qualità relazionali e della capacità di discernimento che sono tipiche degli esseri umani.

<sup>(128)</sup> L'impiego di tecnologie algoritmiche fornisce evidenti opportunità di “de-responsabilizzazione”. Una su tutte è la prassi di coprire certe decisioni o, peggio, intere strategie di gestione della forza lavoro adducendo dei malfunzionamenti del sistema. In tal modo, l'azienda si sottrae alla propria responsabilità sull'accaduto e mette il lavoratore nella condizione di non potersi contrapporre, in quanto è sprovvisto degli strumenti con cui accertare la veridicità della motivazione addotta e può temere che eventuali rimostranze rischino di pregiudicare il rapporto con l'azienda committente.

<sup>(129)</sup> Si ribadisce che ancora oggi taluni profili dell'*algorithmic management* della multinazionale spagnola sono rimasti oscuri. Si è già detto che uno di questi è il funzionamento del processo di assegnazione delle prestazioni di lavoro ai *rider*.



modo unilaterale in relazione alle circostanze. Attraverso questi meccanismi le aziende possono produrre effetti determinanti sul rapporto di lavoro e instaurare una pressione conformativa straordinaria e stabile sui prestatori. Comprenderne le dinamiche di funzionamento è, quindi, indispensabile ai fini della regolamentazione del comparto osservato e ai fini delle vertenze qualificatorie su questi rapporti di lavoro.

L'analisi che si propone nelle pagine seguenti affronta – e non potrebbe essere altrimenti – anche la natura delle risorse distribuite dal sistema in relazione al *ranking* del corriere, con l'obiettivo di capire se si tratti di un gioco “a somma zero”, in cui al premio riconosciuto a qualcuno corrisponde un eguale perdita subita da qualcun altro, oppure no. Si cercherà, quindi, di capire se il meccanismo reputazionale di Glovo agisca come strumento meramente premiale e/o punitivo.

L'analisi è stata condotta con l'ausilio di tutte le tecniche di ricerca impiegate in questo studio di caso e ha seguito cinque direttrici: lo studio del funzionamento del sistema; la verifica della sua modulabilità; la comparazione con i sistemi premiali già utilizzati nel settore; l'esame della sua portata dissuasiva; la rilevazione dell'opinione dei *rider* su certi aspetti.

Il funzionamento del meccanismo reputazionale è alimentato dalla continua acquisizione di informazioni da parte della piattaforma che elabora il punteggio del *rider* sulla base di quattro parametri: 1) la presenza nei turni “ad alta domanda” e gli ordini effettuati al loro interno; 2) le valutazioni dei *partner* e dei clienti; 3) l'esperienza, stante nel numero complessivo di ordini effettuati per la piattaforma; 4) l'efficienza, che considera tutte quelle condotte che indicano l'affidabilità del lavoratore: la puntualità nel prendere parte ai turni; il completamento degli ordini; la permanenza all'interno dell'area di lavoro durante il turno; la bassa percentuale di prestazioni rifiutate e di quelle riassegnate; ecc.

Il punteggio reputazionale è attribuito ai nuovi *rider* con il completamento della cinquantesima prestazione. È da questo momento che inizia l'assoggettamento alla pressione conformativa esercitata dalla piattaforma per mezzo del sistema di *rating* che potrà condizionare le future opportunità di lavoro e di guadagno del corriere. Il *ranking* del lavoratore, infatti, ha un effetto determinante sulla disponibilità degli *slot* orari e, a quanto pare, sul processo di assegnazione degli ordini tra i *ri-*

*der* <sup>(130)</sup>). Più è alto il punteggio, prima si aprirà il calendario per la prenotazione dei turni settimanali. Si procede così verso i punteggi più bassi, fino all'esaurimento degli *slot*. Dato che la disponibilità di una pluralità di turni tra cui scegliere è un presupposto necessario all'esercizio della prerogativa di decidere "quando" lavorare, è soltanto un numero ristretto di *riders* ad esercitare tale libertà, mentre gli altri ne sono del tutto sprovvisti. Questi ultimi potranno lavorare soltanto nelle ore ad alta domanda, oppure in quelle cedute dai colleghi.

Si riporta adesso un esempio paradigmatico della modulabilità unilaterale dell'infrastruttura digitale, quindi della modificabilità degli spazi di libertà del corriere in funzione degli interessi dell'azienda.

Durante le festività di Natale e Capodanno (2020) gli ordini sono drasticamente diminuiti e molti *riders* hanno preferito dedicarsi ad altro. Le piattaforme, di conseguenza, hanno dovuto mantenere il proprio servizio nonostante i corrieri fossero meno propensi al conferimento della propria disponibilità.

In questo paragrafo si mostra da vicino la strategia implementata da Glovo. L'azienda ha, prima di tutto, sospeso il servizio in certi giorni o in certe parti della giornata per concentrare i *riders* laddove più utile. Giorno 21 dicembre i corrieri sono stati informati delle variazioni nel servizio di *delivery* durante le festività. Il servizio è stato sospeso: giorno 24 dicembre dalle ore 15:00; giorno 25 dicembre fino alle 18:00; giorno 31 dicembre dalle ore 15:00; giorno 1 fino alle ore 18:00.

Nonostante fosse attivo il *bonus* introdotto dal Ccnl per il lavoro svolto durante le festività, l'azienda ha ritenuto che ciò non bastasse per garantire la sostenibilità e la qualità del servizio di *delivery*. Per mettersi al riparo dalle conseguenze che avrebbe potuto produrre la libertà dei corrieri di decidere "quando" (e se) lavorare, ha esteso le ore ad alta domanda e il relativo controllo reputazionale di matrice algoritmica anche al venerdì (ore 19:00-20:00 del 25 dicembre e ore 19:00-20:00 del 1 gennaio). In questo modo, chi non ha intenzione di rendersi disponibile deve essere disposto ad accettare un peggioramento del proprio *ranking* e la conseguente riduzione delle future occasioni di lavoro e di guadagno. Ebbene, chi ha potuto permetterselo ha trascorso quei giorni dedicandosi a qualcosa di più remunerativo o, più semplicemente, riposandosi. Tutti gli altri sono stati costretti a lavorare con una misera

---

<sup>(130)</sup> In parte lo si è già visto *supra* § 9 (p. 84 ss.) e in parte lo si vedrà con il Grafico trentacinquesimo (p. 117).

maggiorazione per le prestazioni effettuate e guadagnando cifre modeste, dato che gli ordini effettuati dai clienti in quei giorni sono stati minimi.

Si propone adesso una rapida rassegna di taluni tra i sistemi premiali applicati nel *food delivery* per mostrarne l'enorme varietà e per individuare dei termini di paragone utili all'analisi condotta in questa sede. Se ne presentano tre, aventi una funzione inequivocabilmente premiale. Cercheremo di capire se il *rating* reputazionale di Glovo possa rientrare nel medesimo insieme.

Per qualche tempo, la Prestofood (oggi Foodys a seguito della fusione con Moovenda) ha fatto ricorso ad una classifica settimanale dei propri *rider* in relazione al numero di consegne effettuate, il primo classificato riceveva un premio economico <sup>(131)</sup>.

La stessa Glovo ha fatto ampio ricorso a differenti strumenti per premiare la produttività dei fattorini. Se ne presentano due. Il primo di essi è la "lotteria promozionale <sup>(132)</sup>", che prevedeva fosse assegnato al *rider* aderente un biglietto per ogni ordine completato. Il secondo sistema sono le "sfide", introdotte per i corrieri catanesi dal 29 Agosto (2020). Le sfide consistono nel consegnare un numero predeterminato di ordini entro un certo periodo di tempo, raggiunto l'obiettivo si riceve un premio in denaro <sup>(133)</sup>.

Ciò che contraddistingue il *rating* di Glovo rispetto a questi sistemi è la risorsa per la cui ripartizione è preposto: i turni di lavoro. Trattasi di un bene "finito", poiché esiste un numero limitato di turni per giorno e di *rider* per turno. Consiste, evidentemente, in un gioco a somma zero, in cui il guadagno di qualcuno è perfettamente bilanciato dalla perdita di qualcun altro. Le risorse prese dai primi, appunto, sono sottratte alla disponibilità dei secondi. Tale aspetto lo distingue radicalmente dalle tecniche prima citate.

Un altro profilo del *rating* reputazionale che vale la pena indagare è l'entità della portata dissuasiva di questo sistema. Si tratta di un sistema tale da scoraggiare del tutto un comportamento o permane un margine

---

<sup>(131)</sup> L'informazione è stata prodotta intervistando alcuni ex *rider* della Prestofood.

<sup>(132)</sup> Ad un maggior numero di ordini completati corrisponde una più alta probabilità di vincita. L'azienda mise in palio 35 codici promozionali, cinque di essi dal valore di euro trecento e trenta di euro cinquanta.

<sup>(133)</sup> L'informazione è stata carpita dalle comunicazioni che l'azienda invia ai *rider* attraverso l'applicazione Glover.

di scelta in capo al lavoratore? È uniformemente efficace sui membri della flotta?

Le interviste non strutturate hanno permesso di constatare che la cifra dissuasiva è più forte su certi corrieri, espropriandoli, addirittura, della discrezionalità sul tenere, o meno, una certa condotta. Si riportano alcuni aneddoti che attestano la portata coercitiva del meccanismo e la diretta proporzionalità di tale portata al bisogno di lavoro della persona, quindi alla fragilità della sua condizione economico-sociale.

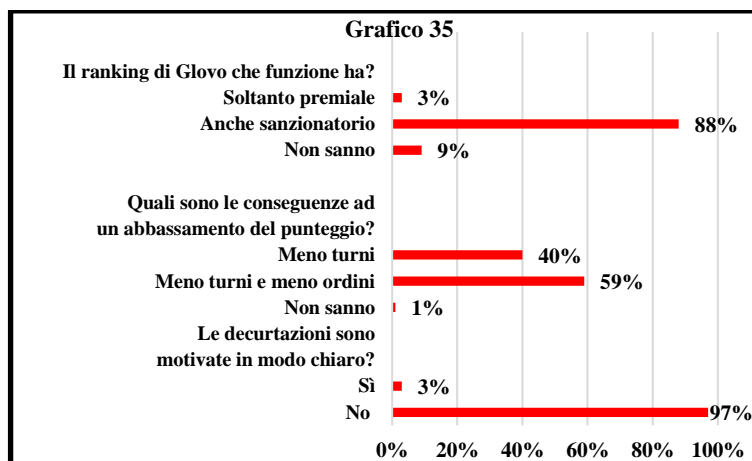
Il primo riguarda un padre, con una figlia minore, per il quale il *riding* è l'unica fonte di reddito e che ha subito una rapina durante il *lock-down*. Mentre dialogava con noi, ha ricevuto un ordine con caratteristiche e punto di ritiro che gli hanno fatto presagire un rischio simile per la propria incolumità. Dopo pochi minuti di riflessione ad alta voce ha detto che sarebbe andato perché non poteva permettersi di sprecare una riassegnazione, dato che sarebbe stata computata dal sistema di *rating* e avrebbe ridotto le future occasioni di lavoro. Tutt'altra circostanza, quella di un giovane, nord-africano, che provvede da solo ai propri bisogni di vita. Egli, invitato dalla propria ragazza a trascorrere una sera del weekend fuori città, ha deciso di non andare per la sanzione che il sistema avrebbe disposto qualora non si fosse reso disponibile nelle ore ad alta domanda. Dunque, è chiaro, che la portata dissuasiva esiste e che è più marcata per le persone che hanno maggiore bisogno di reddito.

Con le interviste strutturate è stato chiesto ai corrieri di Glovo (Graf. 35): se la classifica in uso ha, a loro avviso, una funzione premiale e/o sanzionatoria<sup>(134)</sup>; quali sono le conseguenze ad un abbassamento del punteggio di eccellenza; se le decurtazioni del punteggio sono motivate in modo chiaro.

Grafico 35 – Sul sistema di *rating* reputazionale di Glovo

---

(134) Tra le opzioni di risposta vi erano anche “soltanto sanzionatoria” e “non so”.



Dalle dichiarazioni dei *rider* intervistati sembra che il sistema di *rating* sanzioni i lavoratori circoscrivendone i margini di libertà. La libertà di decidere “quando” (e se) lavorare è ristretta dalla riduzione dei turni di lavoro disponibili, mentre la discrezionalità sul “se” effettuare la prestazione è ridimensionata dal minore numero di prestazioni di lavoro affidate al corriere. Se il lavoratore avesse pochi *slot* disponibili tenderebbe ad occuparne più possibile, ugualmente qualora si aspettasse pochi ordini da gestire farebbe in modo di accettarli tutti. Allo stesso modo, per evitare che si verifichi nuovamente una situazione del genere è presumibile che eviterà di tenere le condotte non gradite alla committente. Infine, gli intervistati hanno affermato che le decurtazioni del punteggio reputazionale non sono motivate in modo chiaro dalla piattaforma poiché non è semplice risalire ai comportamenti tenuti durante la settimana di lavoro e al peso di ciascuno di essi nel determinare il peggioramento nel *ranking*.

## 12. Lo svolgimento della prestazione

Indipendentemente dai margini di discrezionalità del prestatore sul “quando” (e se) rendersi disponibile e sul “se” rispondere alla richiesta di prestazione della committente, il concreto svolgimento della prestazione costituisce il profilo del rapporto di lavoro fondamentale ai fini della *vexata quaestio* qualificatoria.

In questa dimensione del rapporto gli aspetti stabiliti unilateralmente dalle committenti sono molteplici: articolano la prestazione in una sequenza di passaggi in concomitanza dei quali il corriere è tenuto ad informare l'azienda sullo stato di avanzamento della prestazione<sup>(135)</sup>; definiscono gli *standard* qualitativi della prestazione e le penalità conseguenti alla loro violazione<sup>(136)</sup>; stabiliscono il luogo<sup>(137)</sup> e il tempo<sup>(138)</sup> in cui avvengono tutte le prestazioni; scelgono i sistemi di vigilanza da impiegare<sup>(139)</sup>; decidono le informazioni raccolte dalla piattaforma per alimentare il sistema di *rating* reputazionale (Glovo) o per la valutazione dei turni da confermare tra quelli proposti settimanalmente dai *rider* (Foodys, Just Eat, Social Food)<sup>(140)</sup>. Inoltre, capita con una certa frequenza che sorgano delle problematiche che impediscono il completamento della prestazione a meno che non intervengano i *dispatcher* dell'azienda, i clienti o le figure dei locali che preparano i prodotti.

### 12.1. L'articolazione della prestazione in *step*

Tutte le piattaforme presenti sul territorio articolano la prestazione dei propri addetti in una sequenza di passaggi obbligati che ne attestano lo stato di avanzamento. Trattasi di *step* per mezzo dei quali il *rider* informa, in tempo reale, l'azienda sugli sviluppi di ogni singola prestazione e da cui non può sottrarsi in alcun modo. In Glovo, Foodys, Just Eat e Socia Food, i passaggi sono quattro: l'accettazione dell'ordine; il

<sup>(135)</sup> Il *rider* è obbligato dato che non può sottrarsi dall'informare l'azienda sullo stato di avanzamento della prestazione.

<sup>(136)</sup> Le committenti stabiliscono gli *standard* della prestazione, affidano al cliente il compito di vigilare sul "come" è stata svolta la prestazione e decidono quali conseguenze attribuire per ciascuna valutazione negativa ricevuta dal *rider*.

<sup>(137)</sup> Le committenti stabiliscono lo spazio fisico entro cui avverranno tutte le prestazioni del *rider*. L'argomento è affrontato in parte ai §§ 12.2 (p. 120) e 12.3 (p. 121 ss.) e in parte lo sarà al § 15.1 (p. 136 ss.).

<sup>(138)</sup> Le committenti stabiliscono la suddivisione temporale del processo produttivo in turni, la relativa estensione temporale e i criteri per la loro gestione.

<sup>(139)</sup> Le committenti scelgono il complesso di procedure, strumenti e strategie attraverso cui sapere "dove è" il *rider*, "cosa fa", "come lo fa" e "in quanto tempo".

<sup>(140)</sup> Le committenti scelgono quali sono le informazioni da acquisire relativamente all'esecuzione materiale della prestazione per la gestione automatizzata della forza lavoro.

raggiungimento del punto di ritiro; l'avvenuto ritiro; il completamento della prestazione. In Winelivery mancano il secondo e il terzo in quanto l'azienda ha un magazzino dove conserva i prodotti (bevande) ordinabili dai clienti.

Nel caso in cui uno dei quattro *step* durasse troppo – in una particolare prestazione, oppure in generale – l'azienda contatta il corriere, chiedendo spiegazioni e fornendo indicazioni sul da farsi. Durante le attività di ricerca, questa circostanza si è verificata due volte <sup>(141)</sup>: la prima, per la durata occasionalmente eccessiva del terzo fra i passaggi previsti; la seconda, perché il medesimo *step* si prolungava eccessivamente tutte le volte.

Il terzo e il quarto sono i più delicati e quelli su cui il *rider* ha meno controllo. Il tempo necessario per il completamento del terzo passaggio, “ritiro del prodotto”, dipende dal coordinamento tra la piattaforma e il locale dedito alla somministrazione degli alimenti e delle bevande, ma anche dalle condotte del titolare di quest'ultimo che può, tanto per fare un esempio, dare la priorità ai propri clienti rispetto alle ordinazioni giunte per mezzo della piattaforma <sup>(142)</sup>. Nel quarto passaggio, invece, la dilatazione delle tempistiche è, spesso, riconducibile alla negligenza del cliente nella compilazione dei campi richiesti per effettuare l'ordinazione <sup>(143)</sup>, che può rendere difficile, talvolta impossibile, l'individuazione del punto di consegna e/o il rispetto degli *standard* qualitativi previsti.

Si manifesta così la condizione di passività del lavoratore, la “sua subordinazione <sup>(144)</sup>” – non giuridica ma fattuale – alle dinamiche della relazione plurilaterale intermediata dall'azienda attraverso l'infrastruttura digitale. Nei sistemi retributivi a cottimo, la dilatazione delle tempistiche – tanto del terzo quanto del quarto passaggio – ricade sempre sul *rider*, producendo una condizione di svantaggio multi-dimensionale: da una parte riduce il guadagno per unità di tempo e dall'altra genera pericolose ricadute in termini di sicurezza sul lavoro.

---

<sup>(141)</sup> Entrambe le circostanze hanno riguardato un *rider* di Glovo.

<sup>(142)</sup> Un esempio concreto è stato descritto alla nota 87.

<sup>(143)</sup> Non è da escludere che ciò possa dipendere anche dalla chiarezza del modulo da compilare per effettuare l'ordinazione, aspetto questo che ricade sotto la responsabilità dell'azienda committente.

<sup>(144)</sup> Si veda *infra* § 16, p. 148 ss.

## 12.2. I tempi e il luogo di lavoro

Il contenuto di questo paragrafo introduce taluni aspetti preliminari per affrontare il tema delle reazioni messe in atto dalle piattaforme digitali contro certe condotte dei corrieri e per comprendere il grado di controllo esercitato sui componenti della flotta. Si vedrà, non di meno, che il controllo dell'operatore economico sui tempi e sul luogo di lavoro produce implicazioni determinanti sulla distinguibilità tra i periodi di lavoro effettivo e le fasi c.d. "di non lavoro" e, quindi, sull'individuazione del criterio appropriato per la determinazione del compenso minimo.

I tempi e il luogo di lavoro sono aspetti di ovvia rilevanza per la qualificazione giuridica dei rapporti, dato che «all'etero-organizzazione – sono da ricondurre gli indici di origine giurisprudenziale che alludono al controllo del tempo e del luogo di lavoro»<sup>(145)</sup>.

In questa sede si fa riferimento ai "i tempi" per indicare il controllo sulla suddivisione temporale del processo produttivo. Si intende con "il luogo" la circoscrizione spaziale dell'area di lavoro dei corrieri.

Ci si riferisce, insomma, ai limiti spaziali e temporali entro cui l'azienda ha stabilito che debbano avvenire tutte le prestazioni di lavoro del *rider*. Si è già visto che tutte le aziende oggetto di questo caso di studio razionalizzano l'impiego del fattore lavoro predisponendo un programma di turni di lavoro e che, quasi sempre, i turni sono formati da blocchi di ore. Si vedrà nelle prossime pagine (§ 15.1) che talune di esse (Glovo e Just Eat) definiscono un'area coperta dal servizio di *delivery* che produce un vincolo di collocazione spazio-temporale sul prestatore per tutta la durata del turno di disponibilità e crea le condizioni per l'instaurazione di un sistema di controllo fiscale e severo.

## 12.3. Le fasi c.d. di non lavoro

Nella ricostruzione giuridica del rapporto di lavoro fra corrieri e piattaforme digitali, un aspetto particolarmente controverso è la circoscrivibilità e, conseguente, distinguibilità delle fasi di lavoro rispetto alle altre

---

<sup>(145)</sup> O. MAZZOTTA, *op. cit.*, p. 14.



(c.d. di non lavoro) di semplice disponibilità ad effettuare le prestazioni eventualmente assegnate <sup>(146)</sup>.

Secondo la visione dominante – condivisa da parte della dottrina, dalle imprese del settore e concretizzatasi nel Ccnl siglato a settembre 2020 – i turni del *rider* non sono turni di lavoro, bensì “di disponibilità” perché scomponibili in fasi di lavoro effettivo e in periodi di attesa che, si presume, il prestatore possa impiegare come crede.

Le fasi di lavoro sono quelle porzioni del turno in cui il corriere è concretamente impegnato nella gestione dell’ordine, che vanno dall’inizio della fase di ritiro alla consegna del prodotto. Le fasi di non lavoro, invece, comprendono le parti rimanenti del turno di disponibilità oppure l’intero turno nel caso in cui non sia assegnata al *rider* alcuna prestazione.

La ricerca condotta dimostra che il modo in cui l’azienda decide di impostare il servizio di *delivery* e alcuni profili dell’organizzazione del fattore lavoro possono incidere sull’essenza di quei frangenti che intercorrono fra il completamento di una prestazione e l’assegnazione della successiva. Si fa riferimento ai seguenti aspetti: a) la combinazione tra l’esistenza di un’area di lavoro <sup>(147)</sup> (cioè di un perimetro chiaramente delimitato coperto dal servizio di *delivery* della piattaforma) e la previsione di un programma di turni, che crea un vincolo di luogo e orario sul prestatore che si estende per tutto il tempo di disponibilità conferito alla committente (indipendentemente dai momenti in cui è impegnato nell’esecuzione della prestazione); b) il funzionamento del processo di assegnazione delle prestazioni di lavoro ai *rider*, che può richiedere a questi ultimi il compimento di azioni preliminari all’assegnazione dell’ordine da consegnare <sup>(148)</sup>.

Per capire come intendere quei momenti del turno di disponibilità in cui i *rider* non sono impegnati nello svolgimento della prestazione, si è chiesto loro che cosa fanno in quei frangenti (Graf. 36, p. 124).

---

<sup>(146)</sup> Si veda la conclusione di politica del diritto proposta da M. BARBIERI *op. cit.*, p. 50.

<sup>(147)</sup> Nelle comunicazioni inviate ai *rider* di Glovo si parla di «area operativa». Si veda *infra* § 15.1, p. 136 ss.; Si veda anche § 13, Tab. 6 (parte seconda), la colonna “indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità”, p. 126.

<sup>(148)</sup> Si è visto che in Foodys i corrieri sono tenuti al compimento di attività preliminari all’assegnazione delle prestazioni da parte della committente. Si rinvia *supra* § 10.3, p. 105 ss.

Tutti i componenti della flotta di Foodys hanno dichiarato di restare fermi per procacciare gli ordini attraverso il proprio *smartphone*, ma senza essere tenuti a permanere all'interno di una zona prestabilita. I Glovers e i *rider* di Just Eat hanno affermato di rimanere entro la zona di pertinenza e, nel caso in cui non ricevessero ordini per qualche minuto, di muoversi in prossimità di alcuni punti strategici all'interno dell'area, sperando che una certa geo-localizzazione determini l'assegnazione di un ordine da effettuare. Sappiamo – grazie alla testimonianza di un Glover e dalle comunicazioni da lui ricevute da parte degli *specialist* dell'azienda – che quando il *rider* contatta l'assistenza lamentandosi di non ricevere ordini da diverse ore, gli viene raccomandato di sfruttare la geo-localizzazione (<sup>149</sup>). Ai lavoratori di Social Food, invece, non è richiesta una particolare collocazione spaziale, bensì limitatamente temporale, né è richiesto lo svolgimento di attività preparatorie all'assegnazione di ordini.

Stando alle informazioni raccolte, i lavoratori di Glovo, di Just Eat e di Foodys sono più vincolati nelle fasi di non lavoro dei loro colleghi connessi a Social Food.

Le evidenze emerse rendono quantomeno discutibile qualificare, a priori, come “non lavoro” quei periodi del turno di disponibilità in cui il *rider* non è impegnato nell'esecuzione della prestazione. Dato che il lavoratore è tenuto, per l'intero turno di disponibilità, a permanere all'interno di una zona ben determinata e/o al compimento di azioni preliminari per l'assegnazione di prestazioni future, non sembra corretto parlare di fasi di non lavoro. Le medesime evidenze, di conseguenza, suggeriscono di assumere come parametro temporale per la determinazione del compenso minimo l'ora di disponibilità, piuttosto che l'ora di lavoro effettivo. Assumendo quest'ultima, il corrispettivo minimo è calcolato in relazione al tempo effettivamente trascorso nelle fasi di ritiro e di consegna dei prodotti (<sup>150</sup>). Assumendo, invece, l'ora di disponibilità, il lavoratore matura un corrispettivo, anche: per essersi recato

---

(<sup>149</sup>) Si veda *infra* § 13, Tab. 6 (parte prima), la colonna “indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità”, p. 126.

(<sup>150</sup>) Quando il *rider* esegue soltanto una consegna in tre ore di disponibilità ha diritto ad una paga minima limitatamente ai minuti che sono stati dedicati a quella prestazione. Nel caso in cui avesse impiegato 30 min. avrebbe diritto alla metà della retribuzione minima prevista per l'ora di lavoro, nonostante sia stato alla disponibilità dell'azienda per 180 minuti.

all'interno dell'area di lavoro stabilita dall'azienda <sup>(151)</sup>; per essere rimasto al suo interno per il tempo previsto dall'azienda; per aver compiuto delle attività propedeutiche all'assegnazione delle prestazioni di lavoro, anch'esse, stabilite dall'azienda.

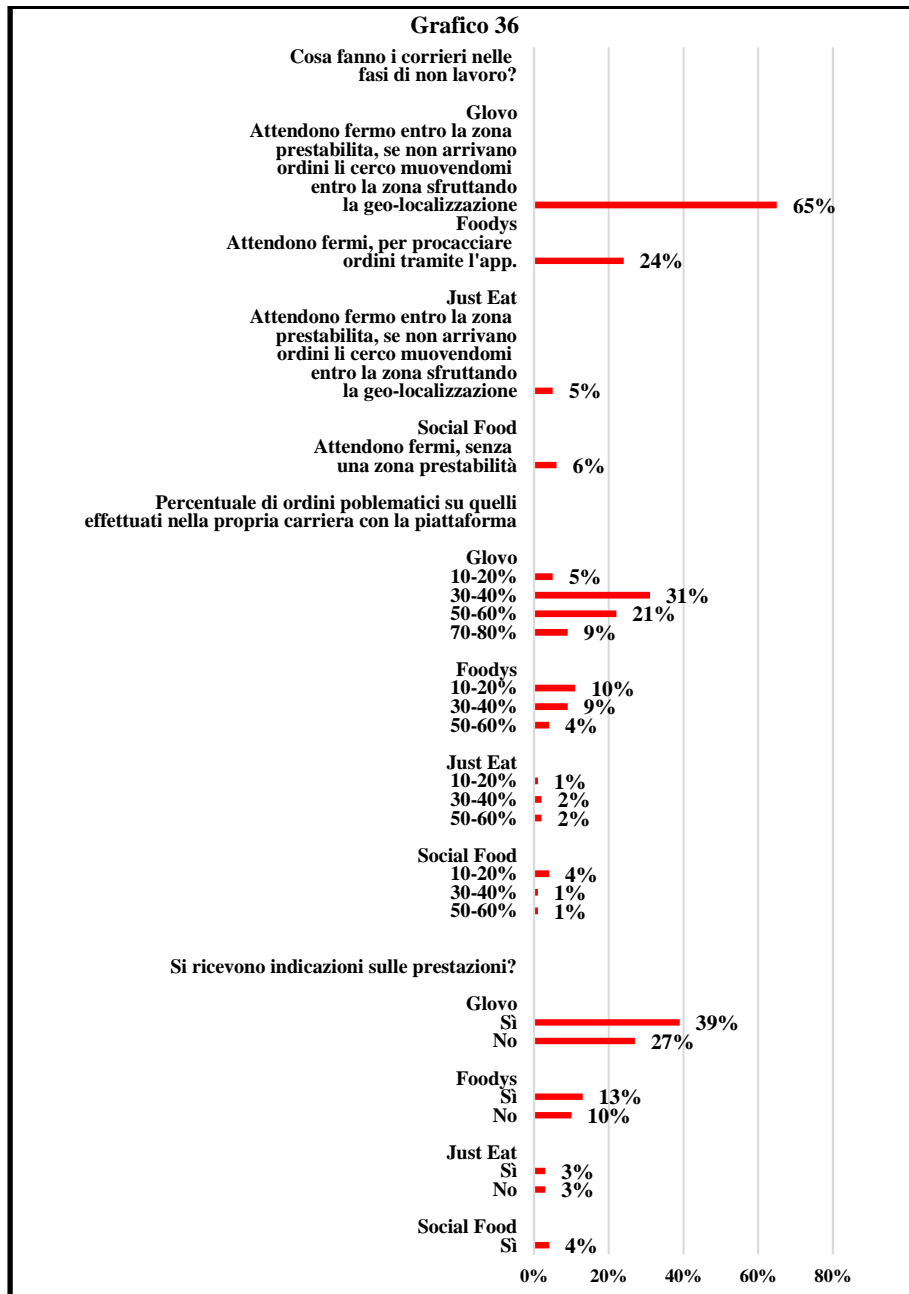
#### **12.4. La frequenza di ordini problematici e le indicazioni della piattaforma**

La ricostruzione della reale autonomia del corriere nello svolgimento delle prestazioni si completa con l'indagine sull'esistenza e, eventualmente, sulla frequenza di problematiche tali da impedire il completamento della prestazione e per la cui soluzione è necessario l'intervento della piattaforma o delle altre parti coinvolte nella sua intermediazione. Con le interviste strutturate è stato chiesto (Graf. 36): quanto sono frequenti le circostanze del genere e se l'azienda fornisce delle indicazioni sullo svolgimento della prestazione (anche a prescindere da situazioni problematiche). Le dichiarazioni sul numero di ordini problematici sono distinte nel grafico in relazione all'azienda di appartenenza, mentre si propongono qui i valori aggregati: il 20% dei *rider* catanesi ha incontrato in carriera fra il 10-20% di ordini problematici; il 43% fra il 30-40%; il 28% tra il 50-60%; il 9% tra il 70-80%. Non sono sporadiche, a quanto pare, le situazioni che impediscono il completamento della prestazione a meno che intervengano la piattaforma/azienda, i clienti o i *partner*. Inoltre, il 59% dei *rider* catanesi ha affermato di ricevere indicazioni sulle prestazioni di lavoro.

---

(151) Si è visto che il 25% dei *rider* catanesi è domiciliato in provincia.

Grafico 36 – Sullo svolgimento della prestazione



### 13. Le indicazioni e le comunicazioni da parte delle aziende

Le indicazioni e le comunicazioni inviate ai *rider* dalle aziende per mezzo della piattaforma digitale possono giungere con diverse modalità – notifiche sull'app., messaggi su *chat* interne all'app. o esterne ad essa (es. *whatsapp*, *telegram*), contatti telefonici, email, ecc. – e possono giungere anche all'esterno dei turni di disponibilità. I contenuti e i toni possono essere molto vari ma, coerentemente con quanto scritto da altri<sup>(152)</sup>, gli esempi riportati nella Tabella sesta dimostrano che le aziende che si avvalgono di piattaforme digitali e di lavoratori autonomi-occasionalmente evitano di impartire ordini diretti e di dare indicazioni specifiche.

Le indicazioni e le comunicazioni contenute in tabella sono state reperite con le interviste strutturate, in occasione del *focus group*, tramite le conversazioni sui gruppi *whatsapp*.

Le informazioni raccolte sono state suddivise in sei gruppi: gli stimoli al conferimento della disponibilità; le indicazioni e le comunicazioni sul turno di disponibilità; le richieste sulla prestazione; le indicazioni sullo svolgimento della prestazione; le domande sullo stato di avanzamento della prestazione; le comunicazioni sul rapporto di lavoro.

Le informazioni sono per lo più relative a Glovo perché è l'azienda cui è connessa la quota maggiore dei *rider* catanesi.

---

<sup>(152)</sup> J. PRASSL, (2018), *op. cit.*, p. 15; Si veda anche M. IVANOVA, J. BRONOWICKA, E. KOCHER, A. DEGNER, *op. cit.*, pp. 7-8.

Tabella 6 (parte prima) – Le comunicazioni e le indicazioni da parte delle aziende

Stimoli alla disponibilità	Indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità	Richieste sulla prestazione	Indicazioni sullo svolgimento della prestazione	Domande sull'avanzamento della prestazione	Comunicazioni sul rapporto di lavoro
“Gli ordini aspettano. Connettiti adesso!” <sup>(153)</sup> (notifica di Glovo)	“La tua posizione sulla mappa non è cambiata negli ultimi minuti. Per favore inizia a muoverti verso la tua prossima posizione” (notifica di Glovo)	Puoi gestire due ordini simultaneamente? (richiesta di Glovo)	“L’ordine è pronto ti stanno aspettando al punto di ritiro” (notifica Glovo)	“A che punto sei?” (telefonata di Glovo)	“A causa di alcuni problemi, riceverai la tua fattura ed il pagamento con qualche giorno di ritardo [...]” (email di Glovo)
“Opportunità di guadagno. Inizia il tuo slot ora a (Catania)” (notifica di Just Eat)	Devi sfruttare la geolocalizzazione per ricevere ordini (comunicazione di Glovo)	“Hai visto l’ordine che hai ricevuto? Puoi farlo?” (richiesta di Glovo)	“Ciao, hai un ordine in corso. Per favore accettalo e metti in marcia per assicurare il miglior tempo di consegna e la soddisfazione del nostro cliente” (notifica Glovo)	“Come mai non sei ancora giunto al locale?” (Glovo)	“Ciao, il tuo saldo alla mano sta incrementando. Deposita 50€ entro le prossime 24h.” (Messaggio di Glovo).
“L’estate è ormai quasi finita [...] moltissimi clienti di **** torneranno a casa dalle vacanze [...] noi ci stiamo già preparando [...] per offrire opportunità di guadagno a tutti gli utenti che collaborano con la nostra piattaforma [...]” (notifica di Glovo)	Talvolta qualcuno dell’assistenza comunica al corriere di accertare o ripristinare il funzionamento della geolocalizzazione (chat Just Eat e di Glovo)	-	“Il cliente ti sta aspettando, affrettati” (Glovo)	“Come mai stai attendendo tanto al locale?” (telefonata di Glovo)	“Potrai consegnare più ordini per ogni ora prenotata se hai attivato la modalità Auto-assegnazione” (email di Glovo).
-	Ti consigliamo di raggiungere certe zone dove si presume ci siano più ordini, ma spesso non se ne ricevono comunque (comunicazione di Glovo)	-	“Usa la chat di supporto solo in caso di assoluta necessità. A volte è più veloce contattare direttamente il cliente” (email Glovo).	“Perché sei fermo?” (Glovo, talvolta può capitare con Foodys)	“Hai un valore troppo alto di saldo alla mano. Per sicurezza, deposita *** entro 24 ore, altrimenti dovremo mettere in pausa il tuo <i>account</i> ****” (messaggio su <i>smarphone</i> di Glovo).

Fonte: Le interviste strutturate, gli *screenshot* condivisi sui gruppi *whatsapp* e le informazioni emerse dai *focus group*.

<sup>(153)</sup> Nel caso in cui la flotta fosse eccessivamente ristretta in relazione alla domanda di ordini attesa, la piattaforma interviene stimolando i *riders* non attivi nel turno a rendersi disponibili. Tale comunicazione è molto utilizzata nei giorni di allerta meteo o in occasione delle festività, ecc.

Tabella 6 (parte seconda) – Le comunicazioni e le indicazioni da parte delle aziende

Stimoli alla disponibilità	Indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità	Richieste sulla prestazione	Indicazioni sullo svolgimento della prestazione	Domande sull'avanzamento della prestazione	Comunicazioni sul rapporto di lavoro
-	Ti consiglio di non restare troppo vicino ai ristoranti ma ad una distanza di 5 o 10 minuti (chat di Just Eat)	-	“Osserva attentamente e con calma la mappa. Accertati di sapere bene dove devi andare prima di iniziare a muoverti. È la cosa migliore piuttosto che sbagliare strada e commettere errori!” (email di Glovo).	Ti stai occupando dell'ordine? (telefonata di Glovo)	Caro ****, sei vicino al limite dei 5000 € annui che puoi guadagnare [...]. Per aprire una partita IVA puoi: - Farlo on line in maniera facile e veloce con **** completando questo <i>form</i> ****; - Recarti da un commercialista [...]; - Contattare *** al numero **** [...]. (email di Glovo)
-	“Ciao ****, stavi collaborando fuori area il giorno *** alle ore ***. Considerando che tu eri fuori dall'area operativa, il sistema capisce che non sei in grado di collaborare durante quell'ora e quindi sei stato rimosso dallo slot [...] Per questo motivo, raccomandiamo di iniziare sempre all'interno dell'area di servizio e che aggiorni il sistema operativo del telefono e <i>Google maps</i> , in quanto potrebbero mostrare posizioni errate nel tuo GPS. (email di Glovo)	-	C'è un ordine prenotato per le ore xx:xx (messaggio di Social Food)	“Perché stai andando in un'altra direzione?” (telefonata di Glovo)	Ehi, hai ricevuto una valutazione negativa in una consegna recente. Prima di chiudere l'ordine, assicurati che il cliente lo abbia ricevuto o sappia dove trovarlo anche se lo lasci all'esterno. In Glovo sottolineiamo l'importanza di essere consapevoli, soprattutto in questa situazione di crisi, e di seguire le procedure corrette quando sei collegato all'app. Grazie per la tua comprensione” (notifica di Glovo)
-	-	-	“Quando raggiungi il condominio contatta telefonicamente il cliente” (Può capitare con tutte le piattaforme)	“Perché non hai ancora consegnato il prodotto?” (telefonata di Glovo)	-

Fonte: Le interviste strutturate, gli *screenshot* condivisi sui gruppi *whatsapp* e le informazioni emerse dai *focus group*

#### 14. Le attività di vigilanza nelle aziende del *food delivery*

I processi trasformativi intervenuti sulla dimensione aziendale e sulla relazione di lavoro hanno reso meno intuitiva la valutazione dell'assiduità e della pervasività delle attività di vigilanza esercitate sui lavoratori <sup>(154)</sup>. Per tale ragione, le evidenze empiriche sull'assoggettamento dei lavoratori in queste nuove forme di impresa sono molto utili e possono essere prodotte attraverso lo studio dei mercati locali di queste piattaforme <sup>(155)</sup>.

Il caso di studio condotto conferma che «[...] *the functions of these apps go beyond mere mediation, as they exert control over gig-workers [...] [and that] for the humans working for these firms, the platform [...] is the boss*» <sup>(156)</sup>.

Le attività di vigilanza comprendono gli strumenti e le procedure che permettono all'azienda, tramite la piattaforma, di sapere “dove è” il *ri-der*, “cosa fa”, “come lo fa” e “in quanto tempo”. Il controllo, invece, può essere definito come «*the way in which management tries to influence when, where and how workers perform their labor*» <sup>(157)</sup>. Esso rappresenta il prodotto della combinazione tra la capacità di vigilare sull'operato dei lavoratori e la capacità di reagire contro quei comportamenti che disattendono le aspettative aziendali.

Le imprese del *food delivery* vigilano sul processo produttivo avvalendosi di una pluralità di strumenti e con grande efficacia: utilizzano gli applicativi installati sugli *smartphone* dei *ri-der* per geo-localizzare la collocazione fisica dei corrieri, conoscere la direzione e la velocità dei

---

<sup>(154)</sup> Trib. Palermo, sez. lav., 24 novembre 2020, n. 3570. Il Giudice ha riportato le considerazioni espresse dalla giurisprudenza spagnola: «Nella società postindustriale il concetto di dipendenza è diventato più flessibile. Le innovazioni tecnologiche hanno favorito la nascita di sistemi di controllo digitalizzati per la prestazione dei servizi. L'esistenza di una nuova realtà produttiva obbliga ad adattare i concetti di dipendenza e alienità alla realtà sociale del tempo in cui le norme devono essere applicate»; Si veda anche A. ALOISI, V. DE STEFANO, *Il tuo capo è un algoritmo. Contro il lavoro disumano*, Editori Laterza, 2020, p. 27. Gli A. citano taluni dei cambiamenti con cui il complesso normativo lavoristico è chiamato a misurarsi.

<sup>(155)</sup> M. MAROCCO, *Diradando la nebbia. Prospettive di regolamentazione del lavoro intermediato dalle piattaforme digitali*, *WP Adapt*, 2018, n. 6, p. 8.

<sup>(156)</sup> M. IVANOVA, J. BRONOWICKA, E. KOCHER, A. DEGNER, *op. cit.*, pp. 3-4.

<sup>(157)</sup> *Ivi*, p. 5.



loro spostamenti <sup>(158)</sup>, per acquisire i dati necessari al funzionamento della piattaforma e all'organizzazione della flotta; articolano la prestazione in passaggi, doveri e procedure per mezzo dei quali il corriere informa l'azienda sullo stato di avanzamento di ogni prestazione; attribuiscono certe prerogative alle altre parti coinvolte nell'intermediazione della piattaforma tramite cui eseguono delle attività di vigilanza "indirette". Il tema è già stato trattato in merito all'articolazione della prestazione in *step* e alle informazioni raccolte dagli applicativi installati sugli *smartphone* dei fattorini.

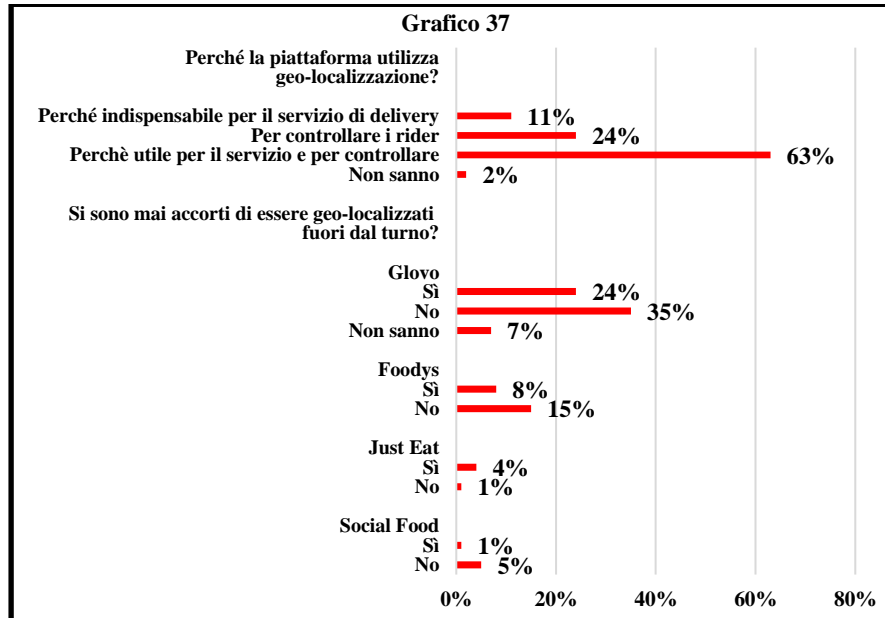
Questo paragrafo tratta la geo-localizzazione, le prerogative affidate ai clienti e ai *partner* commerciali della piattaforma e presenta la valutazione espressa dagli intervistati sulla "capacità di vigilare" della piattaforma cui sono connessi. In merito alla geo-localizzazione ci si è posti i seguenti interrogativi: perché le aziende geo-localizzano i propri *rider*? si tratta di uno strumento che può dirsi "indispensabile" per il servizio offerto? Da che momento e fino a quando il *rider* è geo-localizzato?

Ai *rider* intervistati è stato chiesto perché, a loro avviso, venga utilizzata la geo-localizzazione e se si fossero mai accorti di essere geo-localizzati fuori dal proprio turno di disponibilità (Graf. 37).

---

<sup>(158)</sup> Si veda F. SIRONI, «Io, burattinaio dei rider, vi racconto come controlliamo le consegne e i fattorini», L'Espresso, 20 dicembre 2018 – [www.espresso.repubblica.it](http://www.espresso.repubblica.it) – <https://espresso.repubblica.it/attualita/2018/12/19/news/rider-controllo-foodora-1.329793> (ultimo accesso – 12/10/2020).

Grafico 37 – Sulla geo-localizzazione



Il 24% ritiene che la geo-localizzazione sia principalmente rivolta al controllo dei corrieri, mentre il 63% crede che venga impiegata tanto perché utile al servizio, quanto perché efficace nel controllare i *rider*. Nessuno ritiene che sia indispensabile per il servizio di *delivery*. Ad avviso di chi scrive, effettivamente, non può dirsi “indispensabile”, in quanto tutti i servizi di consegna a domicilio tradizionali avvengono senza il suo utilizzo. Tutt’al più, sono i corrieri ad avere, talvolta, bisogno di un’applicazione (es. *google maps*) con cui raggiungere le destinazioni e completare le prestazioni. Non si comprende quindi, al di là della volontà di vigilare sull’operato dei lavoratori, perché l’azienda debba geo-localizzare i propri addetti.

Con il secondo interrogativo, si è tentato di capire se le attività di vigilanza continuassero anche fuori dai turni di disponibilità. Sebbene notarlo sia tutt’altro che agevole, il 37% si è accorto di essere stato geo-localizzato mentre non era impegnato nel turno di disponibilità. Notarlo non è semplice perché si deve osservare la mappa virtuale dell’applicazione in un momento in cui non si sta lavorando. Si è geo-localizzati quando il contrassegno che indica il *rider* sulla mappa si ingrandisce e rimpicciolisce in modo identico, o simile, al momento in

cui si riceve l'ordine dalla piattaforma. In altri casi, che dipendono dalla tipologia di *smartphone* in uso e dalle impostazioni applicabili/applicate, i corrieri di Glovo possono ricevere una notifica che comunica l'avvenuta geo-localizzazione, accompagnata da questa dicitura «Glover ha recuperato la tua posizione [...] Questa app. può accedere sempre alla tua posizione»<sup>(159)</sup>.

Comunque, in ciascuna flotta almeno un fattorino si è accorto di essere geo-localizzato fuori dai turni di lavoro. È ipotizzabile, quindi, che si tratti di un fenomeno diffuso nel *food delivery* e da collegare, direttamente, all'interesse dell'azienda che si avvale della piattaforma: evitare rapporti di lavoro onerosi, che prevedono il vincolo di dipendenza giuridica, e disporre della forza lavoro sufficiente in relazione alla domanda attesa di ordini. Per soddisfare tale bisogno, le aziende devono monitorare tutta la forza lavoro esistente, sia quella già disponibile, sia quella attivabile<sup>(160)</sup>, così da sapere quanti corrieri poter reperire qualora servisse attraverso le sollecitazioni diffuse per mezzo dell'applicativo installato sugli *smartphone* dei *rider*<sup>(161)</sup>.

Si affronta adesso il ruolo dei clienti e dei partner nelle attività di vigilanza dell'azienda.

La caratteristica della *platform economy* è l'infrastruttura digitale costruita dall'operatore economico in funzione dei propri bisogni e interessi. Queste architetture coinvolgono frequentemente le parti intermedie dalla piattaforma nell'esercizio di prerogative funzionali alla soddisfazione delle esigenze dell'impresa che si avvale della piattaforma.

I *partner* commerciali della piattaforma, ossia gli esercizi dediti alla preparazione dei prodotti, vigilano sull'atteggiamento e sull'operato del *rider* (es. educazione, pazienza, affidabilità ecc.) dal raggiungimento del punto di ritiro fino all'avvenuto ritiro del prodotto. I clienti, invece, vigilano sullo *standard* della prestazione resa (es. tempistiche, conservazione e integrità del prodotto, cortesia, attenzione alle note del cliente, ecc.), quindi sulla condotta del *rider* dal ritiro del prodotto fino alla consegna dello stesso.

---

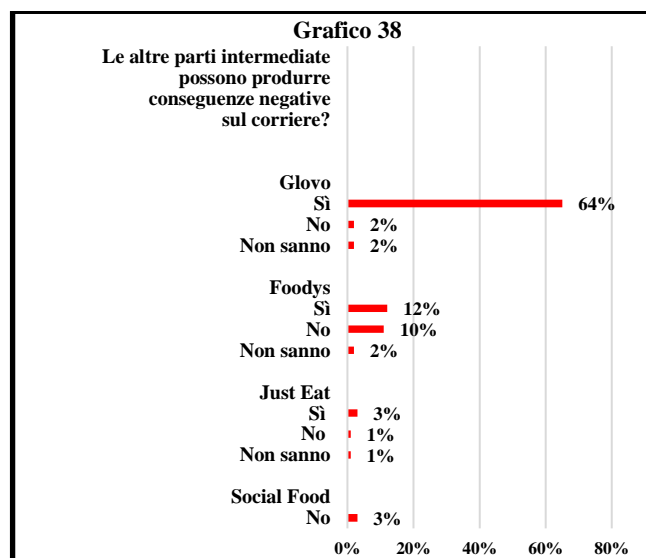
<sup>(159)</sup> Il termine Glover indica l'app. dell'azienda e i *rider* ad essa connessi.

<sup>(160)</sup> Si rinvia nuovamente alla stampa nazionale: F. SIRONI, *op. cit.*

<sup>(161)</sup> Si veda *supra* § 13, Tab. 6 (parte prima), la colonna "stimoli alla disponibilità", p. 126; Si veda anche M. IVANOVA, J. BRONOWICKA, E. KOCHER, A. DEGNER, *op. cit.*, pp. 7-8. La quarta caratteristica dell'*algorithmic management* descritta dagli A. è il tentativo «*to influence worker's behavior throug pop-ups, reminders, and prompts is one of the key aspects of algorithmic control*».

Quando il corriere disattende le aspettative delle altre parti coinvolte nell'intermediazione della piattaforma, queste possono esprimere delle valutazioni negative o delle recensioni con cui rendere partecipe l'azienda del comportamento del lavoratore. Affidando la prerogativa di esprimere dei giudizi a queste componenti della relazione plurilaterale, l'impresa migliora la propria capacità di vigilanza sul corriere riguardo al "come" è svolta la prestazione e fa ricadere su altri la responsabilità di azioni che in realtà sono funzionali ai propri interessi. Per verificare se ciò accadesse in tutte le piattaforme presenti sul territorio, si è chiesto agli intervistati se le segnalazioni dei clienti e quelle dei *partner* possono produrre reazioni e/o conseguenze negative sul *ri-der*.

Grafico 38 – Attività di vigilanza esercitate indirettamente



Il 79% dei corrieri ha dichiarato che possono farlo.

Si però riscontrato che sono peculiari in ciascuna piattaforma sia i canali per recepire le osservazioni dei clienti e dei *partner*, sia le reazioni tenute dalla piattaforma in corrispondenza delle segnalazioni negative.

Quando giunge una segnalazione del genere sull'operato del *rider*, la piattaforma oppure certe figure dell'azienda – la prima in modo automatico mentre le seconde in modo più tradizionale – reagiscono contro il prestatore per il comportamento tenuto. Il *rating* di Glovo, per esempio, sanziona il fattorino con una decurtazione di 3 pt. del punteggio reputazionale, quindi con una sensibile riduzione delle future opportunità di lavoro. In Foodys, Just Eat e Social Food, la recensione negativa dei clienti e le lamentele telefoniche si traducono nella riduzione delle conferme da accordare in futuro ai turni di disponibilità proposti dal *rider*. Alcuni hanno dichiarato che, in Foodys e in Social Food, tali segnalazioni possono produrre, anche, dei richiami verbali.

Si vedrà adesso la valutazione espressa dai *rider* sulla capacità di vigilare dell'azienda tramite la piattaforma cui sono connessi. Nel proporre l'interrogativo si è fatto riferimento alla definizione di attività di vigilanza riportata nell'introduzione al paragrafo. Agli intervistati è stata fornita loro una scala con parziale autonomia semantica composta da cinque opzioni di risposta (Graf. 39): molto forte; forte; media; debole;

assente. Il 29% dei *rider* catanesi considera “molto forte” la capacità della piattaforma di vigilare sul loro operato, il 45% la valuta “forte”, l’11% “media”, il 14% “debole”, l’1% “assente”.

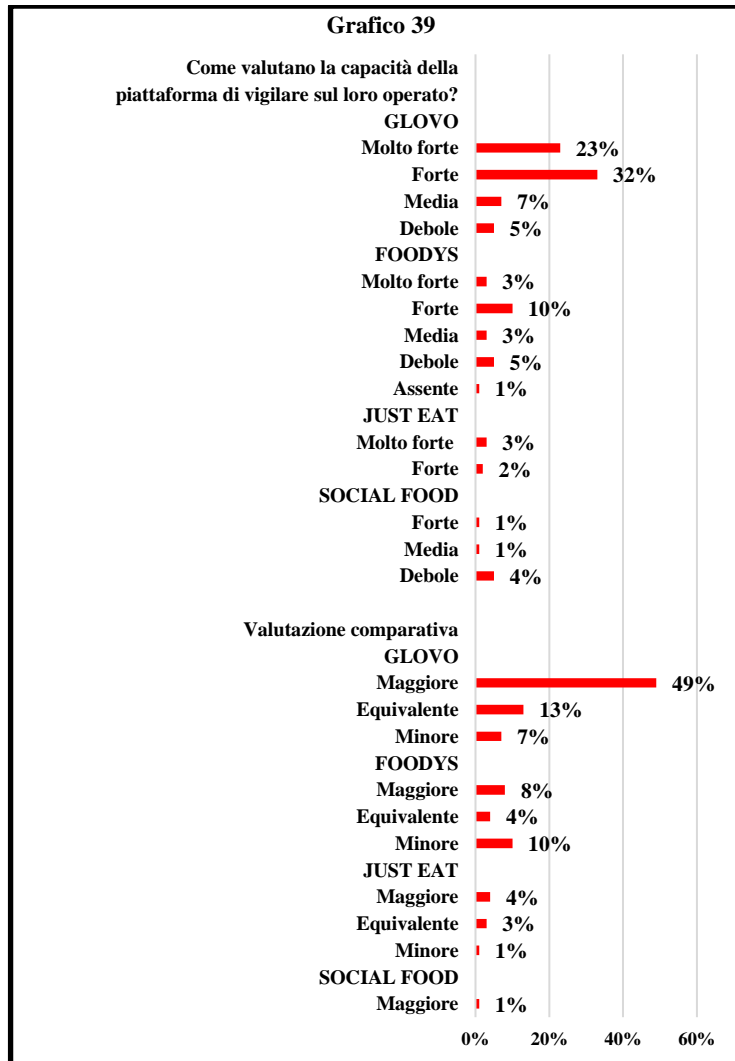
Tra gli intervistati sono presenti 73 *rider* che hanno un’esperienza di lavoro dipendente, in un contesto lavorativo tradizionale.

Per verificare se le attività di vigilanza esercitate dalla piattaforma possono dirsi comparabili con quelle che avvengono in un contesto lavorativo tradizionale e nell’ambito di un rapporto di lavoro subordinato, è stato chiesto a questi 73 fattorini se la capacità di vigilare della piattaforma con cui sono connessi fosse maggiore, equivalente oppure minore rispetto a quanto accaduto in quell’esperienza (Graf. 39).

Il 62% di questi 73 *rider* ritiene che tale capacità sia “maggiore” di quanto constatato nella propria esperienza di lavoro dipendente e in un contesto non digitale, il 20% la considera “equivalente”, il 18% “minore”.

Sembra, dunque, che – a prescindere dalla particolare piattaforma cui si è connessi e dalla tipologia di lavoro subordinato che si può aver svolto – le attività di vigilanza svolte dalle imprese del *food delivery* possono dirsi “comparabili” (almeno secondo la percezione dei diretti interessati) con quelle solitamente presenti in ambienti di lavoro tradizionali e in rapporti di lavoro di tipo dipendente.

Grafico 39 – La capacità di vigilare delle piattaforme valutata dai *rider* (esclusi i corrieri di Winelivery perché già lavoratori a tempo determinato)



### 15. Le reazioni delle aziende contro le condotte non gradite dei corrieri

Quali sono le condotte dei *rider* non gradite alle aziende? Perché alcune lo sono in modo particolare? Le aziende vantano una concreta capacità

dissuasiva nei confronti di tali condotte? È reale la libertà dei *rider* nel decidere “quando” (e se) rendersi disponibile e “se” svolgere le prestazioni?

Da questo caso di studio è emerso che sono malaccette tutte quelle scelte e quei comportamenti che rischiano di pregiudicare la prevedibilità, la sufficienza e l’affidabilità della forza lavoro disponibile in relazione al numero atteso di consegne da effettuare. Il perché è intuibile: più il fattore lavoro è prevedibile, affidabile e sufficiente, meno serviranno rapporti di lavoro onerosi che prevedono vincoli di dipendenza giuridica<sup>(162)</sup>. Fra le condotte tipicamente sgradite, appunto, vi sono: il ritardo nel prendere parte al turno di disponibilità; il c.d. *no show*; il rifiuto e le riassegnazioni degli ordini; lo sconfinamento dall’area coperta dal servizio della piattaforma; la mancata disponibilità, le prestazioni rifiutate e quelle riassegnate nelle fasce “ad alta domanda” del weekend; la scarsa qualità del servizio di *delivery*; ecc.

Le intercettazioni emerse dalla vicenda giudiziaria che ha riguardato Uber Italy srl<sup>(163)</sup>, in effetti, dimostrano – può sembrare assurdo che ce ne fosse di bisogno – che anche nel *food delivery* vi è la necessità di programmare l’impiego della forza lavoro e di instaurare un sistema di controllo efficace nel garantire l’osservanza di quanto è stato programmato. Anzi, nel comparto osservato tale bisogno è ancora più forte, data la minore affidabilità dei rapporti di lavoro tra i corrieri e l’azienda.

In questo paragrafo sono raccolti i risultati della ricerca: sulle reazioni delle piattaforme contro i ritardi dei corrieri nel prendere parte al proprio turno di disponibilità, contro il c.d. *no show* e contro gli sconfinamenti dall’area di lavoro; sulla natura umana, ibrida o algoritmica, delle reazioni messe in atto dalla piattaforma; sulle ipotesi di disconnessione forzata, su eventuali episodi di minaccia e di incoraggiamento ad assumere posizioni di comodo in favore dell’azienda; sulla percezione dei corrieri in merito alla capacità della piattaforma di reagire contro certi loro comportamenti.

---

<sup>(162)</sup> Nel sito web di Mechanical Turk si parla di «*on demand, scalable workforce*» – <https://docs.aws.amazon.com/mturk/index.html>; Si veda M. MAROCCO, M. DE MINICIS *Il lavoro nelle piattaforme digitali*, WP INAPP, n. 6/2018, p. 7 ss.

<sup>(163)</sup> Trib. Milano, Sez. autonoma misure di prevenzione, 27 maggio 2020, decreto n. 9, pp. 41-52.



### **15.1. Le reazioni contro il ritardo del *rider* nel prendere parte al turno di disponibilità, contro il c.d. *no show* e contro gli sconfinamenti dall'area di lavoro**

Le attività di ricerca hanno mostrato l'esistenza di un nesso interessante tra la prerogativa imprenditoriale di impostare il servizio di *delivery* nel modo ritenuto più opportuno e la condizione di assoggettamento del prestatore. Nelle piattaforme che prevedono un'area entro cui è offerto il servizio di consegna a domicilio, entro la quale si colloca la totalità delle prestazioni da effettuare, si determina un vicolo spazio-temporale<sup>(164)</sup> sul *rider* che coinvolge l'intero arco del turno di disponibilità e che rafforza l'esercizio delle prerogative datoriali ad opera dell'impresa, migliorandone la capacità di controllare il processo produttivo.

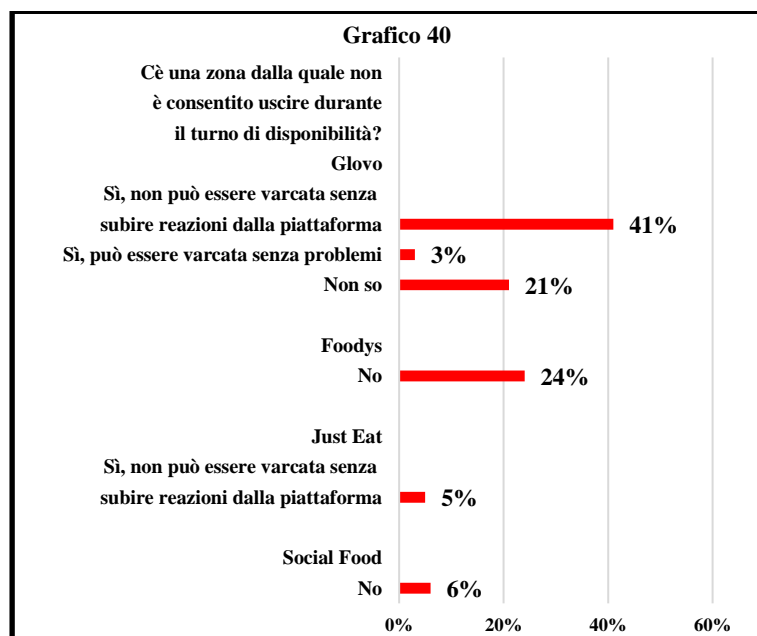
Per capire se nelle piattaforme osservate esistesse un'area di lavoro e se, nel caso, essa producesse implicazioni uniformi tra le diverse aziende presenti in città, si è fatto ricorso alle interviste strutturate (Graf. 40). I *rider* di Glovo e quelli di Just Eat hanno dichiarato che esiste un'area del genere, mentre così non è per Foodys e Social Food.

Questa rigida predeterminazione della collocazione spazio-temporale del prestatore crea le condizioni per l'instaurazione di un sistema di controllo algoritmico, fiscale e severo. Effettivamente, nonostante tutte le piattaforme utilizzino la geo-localizzazione, ciò che crea quelle condizioni è: (i) l'esistenza di uno spazio chiaramente definito che costituisce il "luogo di lavoro"; (ii) la combinazione tra l'area di lavoro e un sistema di turni di lavoro.

---

<sup>(164)</sup> Il vincolo prodotto dall'area di lavoro è spaziale. Esso diventa spazio-temporale quando si combina con la suddivisione del processo produttivo in turni di lavoro.

Grafico 40 – Esiste un'area di lavoro?



Per verificare il nesso tra la previsione di un'area di lavoro e l'esistenza di un sistema di controllo fiscale e severo, la ricerca è stata diretta su due campi analitici: quello delle reazioni contro i ritardi nel prendere parte al turno di disponibilità e contro gli episodi di c.d. *no show* (violazioni della predeterminazione temporale); quello delle reazioni contro gli sconfinamenti dall'area di lavoro (violazioni della predeterminazione spaziale).

È stato chiesto agli intervistati, se fossero mai giunti in ritardo e se, eventualmente, avessero subito una reazione da parte della piattaforma (Graf. 41, p. 140). Le opzioni di risposta distinguono le reazioni algoritmiche (es. la computazione ai fini del *rating* reputazionale; es. la riduzione dei turni accettati dalla piattaforma tra quelli proposti settimanalmente dai corrieri) dalle altre più tradizionali (es. il rimprovero verbale).

Le risposte prevalenti in ciascuna piattaforma confermano l'esistenza di tali reazioni che però non sono omogenee fra le aziende. In Glovo e in Just Eat tali reazioni sono fiscali e di matrice algoritmica, mentre in Foodys e Social Food sono meno rigide e di tipo umano-tradizionale.

Se nel momento in cui è previsto l'inizio del turno i *rider* di Glovo e quelli di Just Eat sono collocati fuori dall'area di lavoro, subiscono una penalizzazione istantanea e doppia (immediata e futura): in Glovo, il fattorino è espulso dal turno in corso, perdendo nell'immediato la possibilità di offrire le proprie prestazioni, e la condotta inopportuna viene calcolata ai fini del *rating* reputazionale, riducendo le future opportunità di lavoro; in Just Eat, il corriere subisce l'espulsione dal turno in corso e la riduzione della preferenza accordata sui turni di disponibilità che proporrà in futuro all'azienda. In Foodys e in Social Food dove manca un'area di lavoro chiaramente delimitata, invece, incontrano la reazione aziendale soltanto quei ritardi tanto consistenti da far notare all'azienda che il fattorino non è operativo, magari perché non sta effettuando alcuna consegna fra quelle disponibili, oppure perché la geolocalizzazione lo mostra fermo per lunghi periodi nel medesimo punto. Le reazioni, quindi, sono meno fiscali e più tradizionali. Esse solitamente consistono in rimproveri verbali, oppure nella riduzione della preferenza accordata in futuro sui turni di disponibilità proposti dal corriere, oppure ancora nella perdita del fisso<sup>(165)</sup> o dell'incentivo riconosciuto per il turno<sup>(166)</sup>.

Il “*no show*”, o “mancata presenza”, si verifica quando il prestatore non si presenta per il proprio turno di disponibilità senza aver dato alcun preavviso né comunicazione alla committente. Trattasi, quindi, di un fenomeno utile per valutare la consistenza della libertà di decidere “quando” (e se) mettersi a disposizione della committente.

Si è chiesto con le interviste strutturate se la piattaforma reagisca contro questa condotta (Graf. 41). Il 92% degli intervistati ha dichiarato di sì e la risposta affermativa è la più diffusa in ogni flotta.

Le differenze tra le piattaforme sono legate a quanto sin qui scritto in relazione alla gestione dei ritardi dei *rider*. In Glovo e in Just Eat le reazioni al *no show* coincidono con quelle per il ritardo in quanto colpiscono il *rider* prima che l'azienda si renda conto di avere a che fare con un caso di *no show*, mentre in Foodys e in Social Food sono ben più forti proprio perché queste aziende si accorgono che il lavoratore ha disatteso in modo radicale le aspettative aziendali e lo ha fatto senza preavviso, né giustificazione. Alcuni dei partecipanti connessi a queste ultime hanno affermato essere capitato che la reazione aziendale si sia

---

<sup>(165)</sup> Accade in Social Food; si veda *supra* Tab. 3, p. 87.

<sup>(166)</sup> Accade in Foodys; si veda *supra* Tab. 3, p. 87.

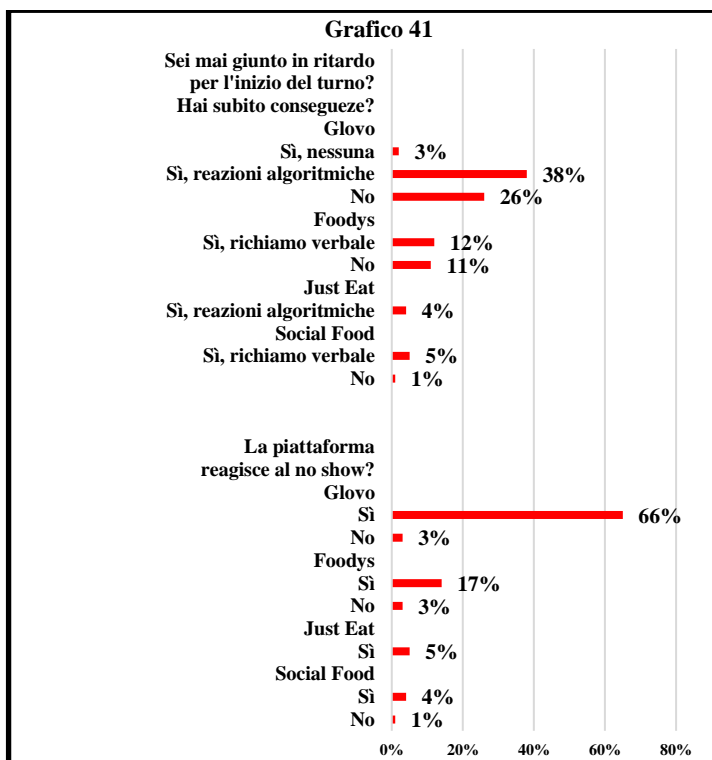
tramutata nella minaccia di porre fine al rapporto di lavoro o nella drastica riduzione della preferenza accordata sui turni proposti in futuro dal *rider*.

In Glovo e in Just Eat, inoltre, gli sconfinamenti del *rider* dal perimetro che segna l'area di lavoro sono puniti in modo identico ai casi di ritardo e indipendentemente dal fatto che sia impegnato nell'esecuzione materiale della prestazione <sup>(167)</sup>.

Dunque, nelle aziende che circoscrivono puntualmente la zona coperta dal servizio di consegna a domicilio, si è riscontrato un controllo maggiore sulla collocazione spazio-temporale del prestatore, che è tenuto: ad essere in un certo luogo, entro un certo momento, per l'intera durata del proprio turno di disponibilità.

---

<sup>(167)</sup> La comunicazione inviata dall'azienda via email per informare il *rider* della condotta commessa e della sanzione ricevuta è riportata al § 13, Tab. 6 (parte seconda), la colonna "indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità", p. 126; Si veda anche *infra* § 15.2, Tab. 7, la colonna "reazioni tecnologiche", esempio n. 1, p. 142.

Grafico 41 – Le reazioni contro gli episodi di ritardo e di c.d. *no show*

## 15.2. La natura umana, algoritmica o ibrida delle reazioni

Da questo caso di studio è emerso che il fattore umano e quello tecnologico sono, molto spesso, compresenti nel *management* della forza lavoro basato sugli applicativi digitali. Per tali ragioni, è preferibile parlare di *app-based management* piuttosto che di *algorithmic management* <sup>(168)</sup>.

I profili del *management* che differiscono fra le piattaforme sono: la quantità di funzioni-decisioni inerenti alla gestione del fattore lavoro che sono completamente automatizzate e, quindi, svolte per mezzo di algoritmi; la visibilità e la trasparenza del ricorso a sistemi di *rating* reputazionale dei lavoratori; gli esiti prodotti dalla combinazione tra fattore umano e tecnologico.

<sup>(168)</sup> Si rinvia alla nota 125 di questa pubblicazione.

Nella gestione della forza lavoro tale combinazione può rafforzare il controllo esercitato dalla committente sulla flotta, oppure stemperare gli effetti perversi della gestione algoritmica, come la difficoltà nel distinguere le differenti situazioni in cui avviene una medesima condotta. L'intervento umano può, per esempio, correggere la sanzione disposta dal sistema algoritmico per l'assenza del lavoratore quando tale assenza è dovuta alla malattia oppure all'esercizio dei diritti sindacali, oppure ancora può riparare gli effetti prodotti da un malfunzionamento del sistema.

Nella Tabella settima sono riportati alcuni esempi di comportamenti sgraditi alle aziende e di reazioni corrispondenti messe in atto dalle piattaforme. Si distinguono le reazioni "tecnologiche" dalle altre "ibride", in cui il fattore umano e quello tecnologico sono compresenti.

Tabella 7 – Alcuni esempi di reazioni messe in atto dalle piattaforme

Reazioni tecnologiche	Reazioni ibride
<p><b>Esempio n. 1 (in Glovo<sup>(169)</sup> e Just Eat) –</b>  <u>Lo sconfinamento dall'area coperta dal servizio di delivery.</u>            La piattaforma conosce la posizione del <i>rider</i> per mezzo della geo-localizzazione. Se questi sconfinava dall'area, subisce una sanzione doppia (una immediata e una futura), automatica e istantanea: l'espulsione dal turno e la computazione ai fini del <i>rating</i> reputazionale, che ridurrà le future occasioni di lavoro.            Il corriere è informato soltanto a reazione avvenuta<sup>(170)</sup>.</p>	<p><b>Esempio n. 1 (in Foodys) –</b>  <u>L'assegnazione diretta dell'ordine al rider che non ne sta procacciando.</u>            La sede amministrativa assegna l'ordine direttamente al corriere quando nota, per mezzo dell'applicativo digitale, che il lavoratore non ne sta procacciando<sup>(171)</sup>, né sta svolgendo alcuna prestazione.            In questo caso, le persone fisiche e l'infrastruttura digitale diventano un tutt'uno nel reagire all'inattività del lavoratore.</p>
<p><b>Esempio n. 2 (in Glovo) –</b>  <u>L'assenza nei turni contrassegnati dall'alta domanda.</u>            Quando il <i>rider</i> non si rende disponibile nelle cinque ore “ad alta domanda” del weekend (tre del sabato, due della domenica) subisce una pesante decurtazione del punteggio reputazionale che contrarrà in modo corrispondente le future occasioni di lavoro.</p>	<p><b>Esempio n. 2 (in Foodys e Social Food) –</b>  <u>Il no show o il grave ritardo.</u>            Se il <i>rider</i> non è attivo, magari perché in ritardo o perché non si presenterà del tutto, incorre: nel rimprovero verbale, più o meno acceso; nella riduzione dei turni confermati in futuro dall'azienda fra quelli da lui proposti            (ovviamente, questo presuppone che ci siano altri addetti disponibili e più affidabili).</p>
<p><b>Esempio n. 3 (in Glovo e Just Eat) –</b>  <u>Il ritardo nel prendere parte al turno di disponibilità.</u>            Se all'inizio del turno di disponibilità la piattaforma geo-localizza il <i>rider</i> “fuori” dall'area di lavoro, questi subisce una sanzione doppia (una immediata e una futura), automatica e istantanea: l'espulsione dal turno e la computazione ai fini del <i>rating</i> reputazionale, che ridurrà le future occasioni di lavoro.            Il corriere è informato soltanto a reazione avvenuta.</p>	
<p><b>Esempio n. 4 (in Glovo)</b>  <u>Rifiuto o riassegnazione dell'ordine.</u>            Il sistema di <i>rating</i> monitora la percentuale di ordini rifiutati/riassegnati e disincentiva questo comportamento con la riduzione del punteggio reputazionale. Ciò avviene in modo del tutto indipendente dalle ragioni del rifiuto/riassegnazione.</p>	

Fonte: Le interviste strutturate, gli *screenshot* condivisi sui gruppi *whatsapp* e le informazioni emerse dai *focus group*.

<sup>(169)</sup> Si veda il punto 9 di questa recensione di un *rider* di Glovo sulla propria esperienza di lavoro – <https://www.stintup.com/lavorato-glovo-mese-esperienza/> (ultimo accesso 6/11/20 – 14:00).

<sup>(170)</sup> Si ripropone il rinvio *supra* § 13., Tab. 6 (parte seconda), la colonna “indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità”.

<sup>(171)</sup> L'argomento è stato trattato al § 10.3. e 12.3.

### 15.3. Le ipotesi di disconnessione forzata, le minacce e gli incoraggiamenti ad assumere posizioni di comodo

La disconnessione forzata consiste nel blocco, temporaneo o definitivo, dell'*account* che connette il corriere all'infrastruttura digitale. È un atto che produce effetti determinanti sul rapporto di lavoro: preclude ogni possibilità di offrire le proprie prestazioni; cancella i turni settimanali già prenotati dal corriere; talvolta è accompagnata da una decurtazione del punteggio reputazionale (Glovo) o da una riduzione dei turni confermati in futuro tra quelli proposti dal *rider*.

Si tratta, senza dubbio, di un atto unilaterale che manifesta la sovraordinazione gerarchica dell'azienda che si avvale della piattaforma e, quindi, il potere di decidere sulla prosecuzione del rapporto<sup>(172)</sup>. In letteratura<sup>(173)</sup> è stato scritto che sia configurabile sul piano giurisprudenziale come ipotesi di recesso abusivo e, dunque, dichiarata la nullità della clausola contrattuale che prevede tale potere di disconnessione-disattivazione degli *account*. La giurisprudenza che si è espressa sul tema ha qualificato tale condotta datoriale come licenziamento orale inefficace, paragonabile a quello «[...] che venisse intimato a un lavoratore subordinato [...] a cui venga [...] fisicamente impedito l'ingresso sul luogo di lavoro [...]»<sup>(174)</sup>.

Attraverso questa ricerca si è voluto: verificare se la disconnessione forzata fosse formalmente prevista dagli accordi contrattuali; capire quanto questa prassi fosse diffusa tra le aziende attive in città; distinguere le ipotesi tipiche di disconnessione, che sono note ai *rider*, dagli altri utilizzi meno chiari di questo strumento.

L'esame dei contratti<sup>(175)</sup> ha rivelato che in nessuno dei modelli proposti ai *rider* vi è una clausola che disciplina l'ipotesi di disconnessione forzata, tale riferimento risulta mancante anche in quelle aziende dove, in effetti, si tratta di un'ipotesi tipica che si presenta in particolari circostanze. I Glover, per esempio, incorrono nella disattivazione, tempora-

<sup>(172)</sup> J. PRASSL, M. RISAK, *Sottosopra e al rovescio: le piattaforme di lavoro on demand come datori*, RGL, 2017, n. 2, § 2.1, pp. 223-226.

<sup>(173)</sup> G. CAVALLINI, *Foodora, Deliveroo & Co.: le fattispecie della gig-economy italiana, tra previsioni contrattuali ed effettive modalità di esecuzione del rapporto*, Atti del convegno internazionale di studio "Impresa, lavoro e non lavoro nell'economia digitale", Università degli studi di Brescia, 12-13 ottobre 2017, p. 12.

<sup>(174)</sup> Trib. Palermo, n. 3570/2020, cit., p. 46.

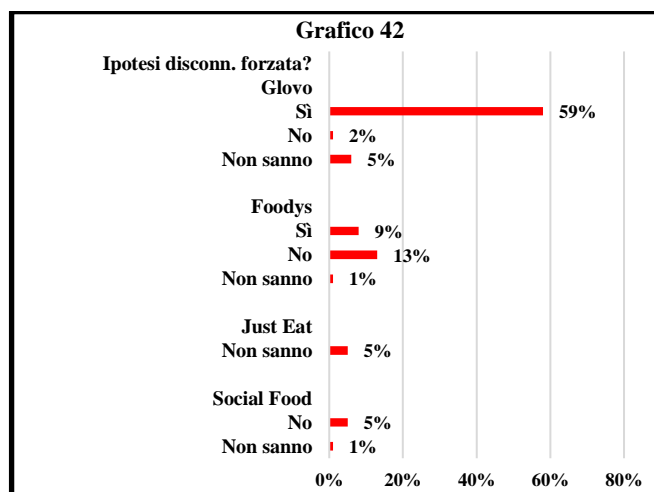
<sup>(175)</sup> I contratti esaminati sono citati alla nota 32.



nea/definitiva, dell'*account* in due diverse situazioni: se non effettuano, nei termini previsti, il bonifico all'azienda dei soldi accumulati alla mano in eccedenza <sup>(176)</sup>; quando i compensi percepiti dall'azienda raggiungono la soglia reddituale prevista dall'ordinamento per l'obbligo di assicurazione a fini previdenziali <sup>(177)</sup>.

Per capire quanto è diffusa questa prassi si è chiesto agli intervistati di esprimersi sull'esistenza di casi di disconnessione forzata nella piattaforma cui sono connessi.

Grafico 42 – Ipotesi di disconnessione forzata



Il 68% dei *riders* catanesi ha dichiarato che esistono casi del genere; il 20% ha risposto di no; il 12% non ha saputo rispondere. Sembra, dunque, che il ricorso alla disconnessione forzata sia una prassi non uniformemente presente tra le aziende e consolidata in Glovo.

Per conoscere le ipotesi tipiche e distinguerle da altri utilizzi meno chiari si è fatto ricorso alle interviste non strutturate e al *focus group*.

<sup>(176)</sup> Si veda *supra* Tab. 6 (parte prima), la colonna “comunicazioni sul rapporto di lavoro”.

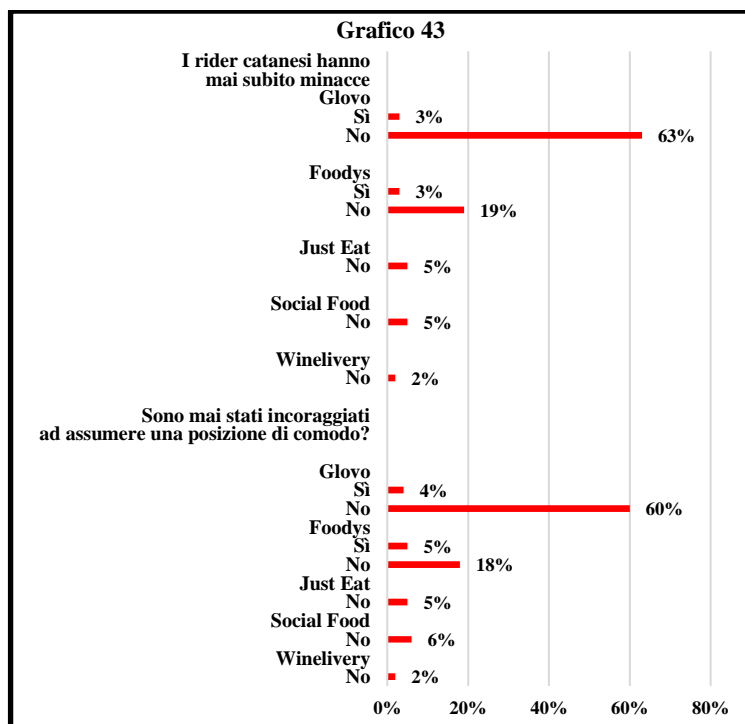
<sup>(177)</sup> Il tema è già stato affrontato al § 10.4., mentre la comunicazione che prova quanto scritto è contenuta al Tab. 6 (parte seconda), la colonna “comunicazioni sul rapporto di lavoro”.

Tabella 8 – Ipotesi tipiche e utilizzi poco chiari della disconnessione forzata (disattivazione *account*) dall’infrastruttura digitale

Ipotesi tipiche	Utilizzi poco chiari
<p><b>Esempio n. 1 (in Glovo) –</b> L’azienda disconnette i <i>rider</i> che non effettuano, entro il termine previsto, il bonifico dell’incasso accumulato in eccedenza (si veda <i>supra</i> § 13., Tab. 6 (parte prima), le “comunicazioni sul rapporto di lavoro”, p. 126).</p>	<p><b>Esempio n. 1</b> (si è scelto di non precisare la piattaforma) – Talvolta le piattaforme – non tutte, né in modo eguale – adducono l’esistenza di malfunzionamenti per punire con la disconnessione, temporanea o definitiva, certe condotte non gradite dei corrieri, oppure per allontanare i lavoratori con cui si è incrinato il rapporto.</p>
<p><b>Esempio n. 2 (in Glovo) –</b> Le aziende disconnettono i corrieri al raggiungimento della soglia reddituale annua di 5000 euro lordi (4000 euro al netto della ritenuta del 20% a titolo di acconto Irpef). La disconnessione permane finché il <i>rider</i> non apre la partita IVA, oppure finché non è decorso il tempo utile al ripristino del calcolo di quella soglia.</p>	

Le minacce e l’incoraggiamento ad assumere posizioni di comodo in favore dell’azienda sono ulteriori manifestazioni, illegittime, della sovra-ordinazione dell’azienda rispetto ai lavoratori connessi alla piattaforma. Una superiorità che è tipica delle relazioni di natura gerarchica. Dalle dichiarazioni degli intervistati risulta che tali episodi esistono, ma sono poco diffusi e distribuiti su due delle piattaforme presenti sul territorio, vale a dire Glovo e Foodys (Graf. 43). Il 6% dei *rider* intervistati ha dichiarato di essere stato vittima di minacce, mentre il 9% di essere stato incoraggiato ad assumere una posizione favorevole all’azienda.

Grafico 43 – Le minacce e l’incoraggiamento ad assumere posizioni di comodo

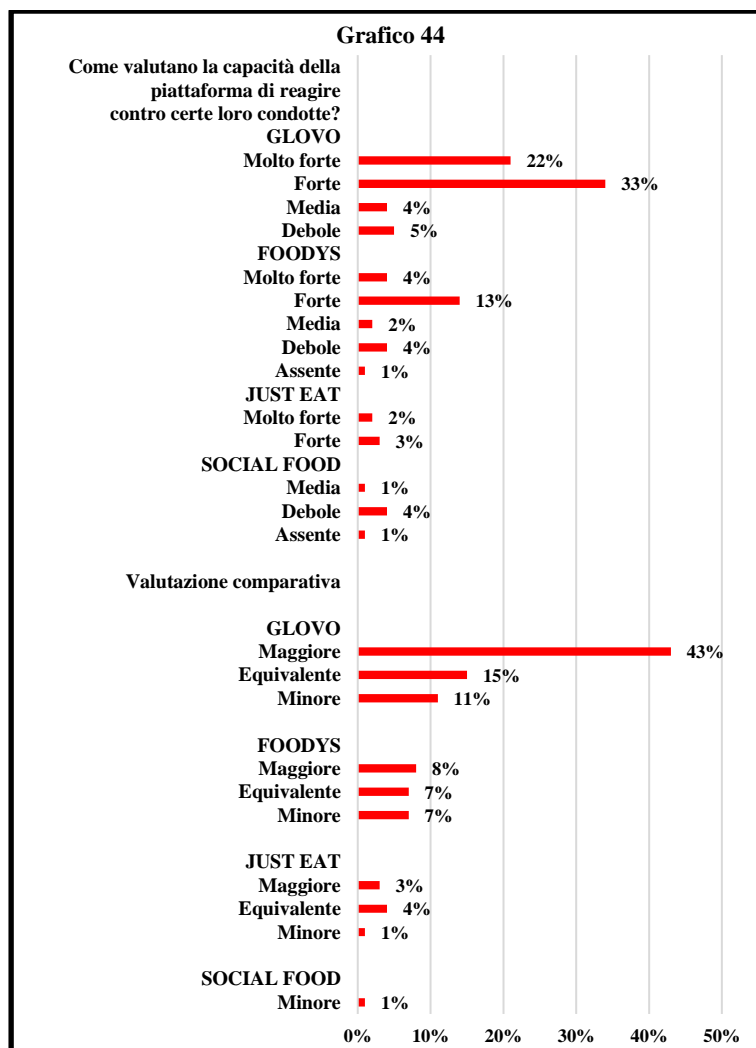


#### 15.4. La capacità di reagire dell’azienda: come è valutata dai rider?

Ai *rider* catanesi è stato chiesto di valutare la capacità della piattaforma di reagire contro certe loro condotte (Graf. 44). Gli intervistati hanno potuto esprimere la propria opinione nelle medesime modalità già viste nel paragrafo precedente sulle attività di vigilanza.

Ai 73 corrieri che hanno avuto un impiego dipendente, in un contesto lavorativo tradizionale, è stato chiesto se la capacità della piattaforma di reagire contro certe loro condotte fosse maggiore, equivalente oppure minore rispetto a quanto provato in quell’esperienza.

Grafico 44 – La capacità di reagire delle piattaforme valutata dai rider (esclusi i corrieri di Winelivery perché già lavoratori a tempo determinato)



Il 29% ha definito “molto forte” la capacità della piattaforma di reagire alle condotte non gradite, il 49% l’ha ritenuta “forte”, il 7% “media”, il 13% “debole”, mentre soltanto il 2% “assente”.

Il 54% di quei 73 rider ha ritenuto essere “maggiore” la capacità di reazione della piattaforma; il 26% l’ha valutata “equivalente”; il 20% “minore”.

Anche in riferimento a questo aspetto, dunque, sembra che i lavoratori percepiscano una certa comparabilità tra il lavoro dipendente in luoghi di lavoro tradizionali e il lavoro connesso alle piattaforme digitali del *food delivery*.

## 16. Il *rider* come parte ultima e debole dell'infrastruttura digitale

Per liberare il campo analitico dalla presenza ingombrante delle tradizionali categorie giuridiche, per evitare quindi di restare intrappolati in spazi angusti che ostruiscono lo sviluppo innovativo della riflessione sui rapporti di lavoro intermediati da piattaforme digitali, è possibile spostare il *focus* del ragionamento sulla posizione del *rider* nell'infrastruttura digitale.

Accanto alle tradizionali forme di assoggettamento, accanto alla nozione di dipendenza economica, possiamo individuare un altro concetto adatto ad esprimere la rinnovata subalternità della persona che lavora? È possibile scorgere una nuova declinazione dell'asimmetria nell'ambito della relazione plurilaterale gestita dalla piattaforma? Che cosa distingue la posizione del *rider* nell'infrastruttura digitale in confronto a quella dell'azienda, dei clienti e dei *partner*?

Giunti alla conclusione di questa prima sessione di ricerca sul mercato locale catanese, sembra che manchi una nozione idonea ad esprimere la soggezione del prestatore nei confronti: delle disfunzioni<sup>(178)</sup> e/o malfunzionamenti<sup>(179)</sup> nell'attività di intermediazione della piattaforma; delle negligenze commesse dalle altre parti intermedie<sup>(180)</sup>; delle procedure di valutazione del servizio reso complessivamente

---

<sup>(178)</sup> Ecco alcuni esempi di disfunzioni che rientrano sotto la responsabilità dell'azienda e che possono ripercuotersi sul *rider*: le carenze nel coordinamento con gli esercizi che si occupano della preparazione dei prodotti che può dilatare i tempi per il completamento della prestazione e pregiudicare la qualità del servizio; le carenze nel modulo che i clienti devono compilare per effettuare l'ordinazione, che possono accrescere la probabilità che siano commessi degli errori; talune scelte improvvise come l'assegnazione simultanea di due ordini in punti distanti della città al medesimo *rider* che rende particolarmente difficile il rispetto delle tempistiche e degli *standard* qualitativi attesi dal cliente.

<sup>(179)</sup> Capita non di rado che i *rider* subiscano delle sanzioni da parte della piattaforma per dei comportamenti che non si sono verificati.

<sup>(180)</sup> Si vedano le note 86 e 87 di questa pubblicazione.

dall'azienda che gestisce la piattaforma (<sup>181</sup>). Tutti questi accadimenti – disfunzioni, malfunzionamenti, negligenze e normali procedure di valutazione del servizio di *delivery* – sono piuttosto frequenti e le relative implicazioni ricadono sistematicamente sul prestatore. Essi possono: ridurre le opportunità di guadagno (immediate e future); acuire i pericoli per la sicurezza; mettere il lavoratore in una condizione di stress dovuto all'incapacità di esercitare un livello minimo di controllo sull'ambiente circostante.

Nel caso dei malfunzionamenti il *rider* può subire le ricadute negative più disparate, che dipendono dalla tipologia di *bug* che si è verificata nell'applicativo digitale. Si è riscontrato che quando si verifica un malfunzionamento l'azienda comunica al *rider* che risolverà il problema ma il lavoratore subisce, comunque, le conseguenze che ne derivano senza ricevere alcun tipo di tutela. Durante le attività di ricerca sul campo, per esempio, è capitato diverse volte che i corrieri di Glovo fossero puniti per un ritardo che non si era verificato, incorrendo così nella doppia sanzione prevista (<sup>182</sup>). Ad altri è capitato (non durante le attività di ricerca) di subire per errore la disattivazione dell'*account*, perdendo così tutte le ore di lavoro già prenotate per la settimana e non potendo lavorare finché permane il problema.

Ugualmente, le disfunzioni della piattaforma nel coordinamento delle parti intermedie e le negligenze dei clienti e degli esercizi che si occupano della preparazione dei prodotti ricadono sul prestatore. Ciò accade quando determinano una dilatazione del tempo necessario per il completamento della prestazione di lavoro. In questi casi, nelle aziende che applicano il cottimo si verificano due implicazioni negative sul *rider*: a) si riduce il guadagno per unità di tempo; b) si genera una pericolosa pressione alla rapidità nello svolgimento delle prestazioni future, dovuta al tentativo (spesso inconscio) di recuperare il tempo perduto (<sup>183</sup>). Non di meno, diventa più difficile rispettare gli *standard* qualitativi del servizio di *delivery* e le aspettative del cliente. Ciò espone il *rider* ad ulteriori ricadute perché qualsiasi violazione degli *standard* del servizio e delle aspettative del cliente colpisce il corriere, anche per fat-

---

(<sup>181</sup>) J. PRASSL, *op. cit.*, p. 23.

(<sup>182</sup>) L'espulsione dal turno di disponibilità in corso (sottrazione delle opportunità di guadagno immediate) e il calcolo della condotta ai fini reputazionali (riduzione delle opportunità di guadagno future).

(<sup>183</sup>) Può essere utile ritornare *supra* § 8.

ti a lui non imputabili, nonostante l'organizzazione del servizio sia una prerogativa dell'azienda e la preparazione del prodotto sia un'attività sotto la responsabilità del *partner* commerciale della piattaforma.

Ai *rider* catanesi è stato chiesto quanto fosse frequente l'essere penalizzati per un errore imputabile ad altri <sup>(184)</sup>: il 74% ha dichiarato che tale evento capita "di frequente"; il 15% ha affermato non essere mai capitato; l'11% non ha saputo rispondere.

Ciò, però, non accade in modo uniforme in tutte le aziende.

In Glovo, quando i clienti ritengono che il servizio non sia stato all'altezza delle proprie aspettative possono manifestare il proprio disappunto attraverso la valutazione negativa del corriere, che subisce così una sensibile decurtazione del proprio punteggio reputazionale. È chiaro però che sono soltanto alcuni profili del servizio di *delivery* ad essere direttamente imputabili al corriere.

In Just Eat, diversamente, il cliente può esprimersi anche sul *partner* della piattaforma che si è occupato della preparazione del prodotto. Può farlo con una recensione, oppure comunicando la propria volontà di ordinare ancora nel medesimo ristorante. Permane comunque un problema: per il cliente non è semplice capire quale componente della relazione plurilaterale sia responsabile della sua insoddisfazione.

Un ultimo profilo della condizione di parte ultima e debole del *rider* consiste nell'indisponibilità di strumenti di pressione, da utilizzare nei confronti dell'azienda e delle altre parti intermedie in funzione dei propri interessi.

Sembra evidente che, nonostante queste intermediazioni superino la tradizionale bilateralità della relazione di lavoro <sup>(185)</sup>, permane la debolezza del lavoratore nel contesto lavorativo e la "sotto-ordinazione" nel rapporto con le parti che lo abitano. Il ricorso al termine sotto-ordinazione mira a descrivere una forma di assoggettamento "atipica",

---

<sup>(184)</sup> Agli intervistati è stata proposta una scala con parziale autonomia semantica composta da cinque opzioni con l'aggiunta del "non so": Mai; Quasi mai; Qualche volta; Di frequente; Molto di frequente; Non so. Gli esiti della rilevazione condotta su Catania trovano conferma in diverse testimonianze reperibili sul web, [www.stintup.com](http://www.stintup.com) – <https://www.stintup.com/lavorato-glovo-mese-esperienza/> (ultimo accesso 6/11/20 – 14:00).

<sup>(185)</sup> Si vedano sul punto R. FABOZZI, S. BINI, *Algoritmi, piattaforme digitali e diritto del lavoro*, *Analisi giur. econ.*, 2019, n. 1, p. 363, p. 365; Si veda anche C. LAZZARI, *L'individuazione del datore di lavoro per la sicurezza e i suoi riflessi sul piano sistematico*, *DSL*, n. 1/2020, p. 45

consistente nell'essere la componente che subisce i meccanismi, le dinamiche relazionali e le disfunzioni che animano l'infrastruttura digitale costruita dall'operatore economico. Si tratta, dunque, di una rinnovata soggezione rispetto alla quale il diritto del lavoro è chiamato a fornire delle risposte *ad hoc* capaci di ridare dignità alla persona che lavora nell'ambito dello scenario digitale costruito dall'azienda.

## 17. Considerazioni conclusive

L'impatto del *platform capitalism* sulle nostre società e sui nostri ordinamenti giuridici è stato travolgente, portatore di opportunità e di squilibri inediti. Per contrastare questa naturale propensione *disruptive*, appaiono come necessari un rinvigorimento del potere pubblico, nonché una profonda revisione dei contenuti delle norme e dei processi attraverso cui avviene la loro elaborazione <sup>(186)</sup>. Serve un nuovo tipo di regolamentazione che si inserisca armonicamente nel quadro istituzionale e che affronti le sfide contemporanee con tempestività ed efficacia <sup>(187)</sup>. Serve un quadro normativo che sia capace di difendere le componenti deboli di questo nuovo assetto tecnologico e produttivo. Tale trasformazione istituzionale richiede, per diverse ragioni <sup>(188)</sup>, una *governance*

<sup>(186)</sup> M. MENSI, *L'oggetto dell'indagine. L'economia dei dati e l'ecosistema normativo*, in *Amministrazione pubblica e capitalismo delle piattaforme*, Aspen Institute Italia, 2019, p. 5.

<sup>(187)</sup> Ecco alcune delle problematiche odierne nell'economia delle piattaforme (le prime cinque sono individuate da J. PRASSL, *op. cit.*, p. 29 – e sono state oggetto di un esame più o meno approfondito ad opera di questo *case study*, le tre susseguenti sono aggiunte da chi scrive alla luce degli esiti prodotti da questa ricerca): 1) il funzionamento del sistema di *rating*; 2) il criterio temporale per la determinazione del compenso minimo; 3) la risoluzione dei conflitti tra le parti intermedie e, in particolare, la possibilità per il lavoratore di motivare le condotte da lui tenute e non gradite alla piattaforma; 4) il trattamento dei dati personali; 5) la disattivazione; 6) la tutela dai malfunzionamenti; 7) la distribuzione delle prestazioni di lavoro tra i lavoratori; 8) la previsione di procedure tramite cui il *rider* può esercitare delle pressioni sulle altre parti intermedie in funzione dei propri interessi; Si veda anche J. PRASSL, *op. cit.*, p. 9-11.

<sup>(188)</sup> Se ne citano due. La prima di esse è la scarsa efficacia della disciplina legale nell'affrontare le evoluzioni del sistema economico-produttivo, in quanto la *platform economy* è estremamente variegata e in costante evoluzione. La seconda è l'imprescindibilità dal coinvolgimento degli operatori economici se vogliamo rendere effettivi i diritti di questi lavoratori; Si veda V. CANALINI, *Rolling back the State: per*



efficace, fondata sul dialogo <sup>(189)</sup>, sulla co-produzione e che coinvolge i diversi livelli di governo e gli *stakeholder* <sup>(190)</sup>.

Auspichiamo che questo *case study* possa essere uno strumento di approfondimento utile a questi bisogni.

Le considerazioni conclusive si riferiscono agli obiettivi e alle ipotesi che sono stati presentati nelle pp. 45-46.

### 17.1. Sull'identikit e sulla partecipazione lavorativa

Il profilo anagrafico, sociale ed economico dei *rider* catanesi che è emerso da questa ricerca dimostra quanto siano le specificità contestuali – spesso legate alle nuove forme di povertà urbana <sup>(191)</sup>, ai tradizionali divari regionali, oppure ancora alle specificità culturali – a determinare una certa conformazione della categoria. Tale variazione può essere riscontrata con una semplice comparazione degli esiti prodotti da questa ricerca con le altre statistiche descrittive sui *rider* in Italia <sup>(192)</sup>.

Il profilo del *rider* catanese è il seguente: uomo (92%); nato in Italia (89%); domiciliato in città (75%); non studente (79%); non giovanissimo (l'età media è di 31 anni); il *riding* è l'attività cui dedica più tempo (tenuto conto anche di quelle non lavorative) e l'unica fonte di reddito da lavoro (66%). Si tratta di lavoratori: autonomi-occasionalisti (88%); che svolgono l'attività in modo costante (78%); che conferiscono, in media, più di 21 ore settimanali di disponibilità (49%); che operano in

---

*un nuovo tipo di regolazione?*, in *Amministrazione pubblica e capitalismo delle piattaforme digitali*, Aspen Institute Italia, 2019, pp. 119-125.

<sup>(189)</sup> V. DE STEFANO, *Lavoro «su piattaforma» e lavoro non standard in prospettiva internazionale e comparata*, RGL, n. 2/2017, pp. 253-254.

<sup>(190)</sup> M. DE MALDÈ, *L'economia delle piattaforme: quali misure di promozione e sviluppo*, in *Amministrazione pubblica e capitalismo delle piattaforme digitali*, Aspen Institute Italia, 2019, pp. 102-103.

<sup>(191)</sup> S. GHENO, *op. cit.*, p. 3.

<sup>(192)</sup> Le statistiche descrittive da noi considerate sono elencate nella nota 20 di questa pubblicazione. Una prima comparazione che ha portato alla definizione di *range* per alcune tra le variabili considerate è stata già proposta in L. DI CATALDO, *Fra retorica e realtà: "chi", "come" e "quanto" lavora connesso alle piattaforme del food delivery in Italia?*, Atti del convegno V Conferenza nazionale dei dottorandi in Scienze Sociali 2020, Napoli 3-5 Dicembre 2020, in *Saperi coscienze ed esperienze in formazione*, (curatori Acampa S., Gargiulo G., Gatti R., Mazza R., Paolillo M.), 2021, libreriauniversitaria.it, Edizioni, Limena (PD).

mono-committenza (94%). Ci risulta, inoltre, che il 91% di essi ha effettuato soltanto una o, peggio, nessuna consegna per clienti individuati autonomamente, senza usufruire dell'intermediazione della piattaforma.

### 17.2. Sui fattori di vulnerabilità

Tutti i fattori di vulnerabilità indagati sembrano avere una certa consistenza: la fragilità economica e sociale è molto marcata; la difficoltà nell'inserimento lavorativo è stata valutata "alta" dal 48% degli intervistati; questo reddito da lavoro non è "accessorio" per il 68% dei *rider* catanesi; la disinformazione è profonda e diffusa, rivelandosi tale da pregiudicare l'effettività dei diritti già riconosciuti alla categoria.

L'indagine rivelato un forte bisogno di attenzione da parte delle istituzioni che convive con un sentimento di sfiducia e frustrazione per quanto fatto fino a questo momento.

Dalla ricerca è poi emerso un ulteriore *target* di intervento: la condizione di "sotto-ordinazione" del *rider* nelle dinamiche relazionali della piattaforma digitale e rispetto ai malfunzionamenti e alle disfunzioni che possono verificarsi <sup>(193)</sup>. Tale condizione rappresenta un nuovo profilo di debolezza nell'ambito di contesti lavorativi complessi, plurilaterali, digitali, che richiede interventi normativi di nuova generazione. L'indagine su questi fattori di vulnerabilità palesa la cifra multidimensionale degli interventi necessari per favorire l'emancipazione di questi lavoratori.

### 17.3. Sui rischi tipici per la categoria

In merito ai rischi tipici per chi svolge questa professione, sono stati individuati e studiati tre profili di rischio: il rischio di rapine; il rischio di incidenti; il pericolo di contagio da Covid-19. Nonostante tutti questi pericoli chiamino in causa la piattaforma come soggetto imprenditoriale-datoriale, non si è riscontrata una politica aziendale adeguata per la gestione degli stessi.

In relazione al rischio di aggressioni e rapine appare opportuno: introdurre una copertura assicurativa per i danni e per il furto delle attrezza-

---

<sup>(193)</sup> Si veda *supra* § 16.

ture da lavoro; adottare delle strategie di deterrenza volte ad individuare e sanzionare l'eventuale complicità del cliente.

I pericoli per la sicurezza stradale, contrariamente a quanto intuibile, sono poco o per nulla connessi alle tempistiche di consegna stabilite dalla piattaforma. Piuttosto, si è riscontrata l'influenza di altri fattori di rischio legati all'applicazione di uno scenario retributivo a cottimo: certe caratteristiche del *rider* e del mezzo; la condizione di fragilità economico-sociale del lavoratore; l'ampiezza dell'area coperta dal servizio di *delivery*; qualsiasi dilatazione del tempo necessario per il completamento della prestazione; l'assenza di politiche aziendali volte all'attenuazione di questo rischio.

Tutti questi fattori si avvitano e aumentano, in modo cumulativo, i pericoli per la sicurezza stradale.

In merito al rischio di contagio da Covid-19 e alla dotazione dei DPI necessari, ci risulta che nessuna azienda abbia dotato i propri corrieri in modo tempestivo, né ci risulta che siano stati forniti tutti i DPI (ad eccezione di Just Eat), né tanto meno che siano stati forniti in misura sufficiente per svolgere l'attività lavorativa nel tempo. Dunque, serve una maggiore attenzione delle autorità preposte nel garantire che si ottemperi a quanto disposto dai provvedimenti dei Tribunali di Firenze e di Bologna (<sup>194</sup>).

#### 17.4. Sui sistemi retributivi

Con riguardo agli scenari retributivi applicati dalle piattaforme nel contesto catanese, la ricerca ha mostrato diverse criticità, almeno cinque, che sono connesse all'adozione del cottimo e non sembrano eliminabili con il criterio temporale per la determinazione del compenso introdotto dal Ccnl siglato a settembre. Esse sono: le implicazioni negative sulla sicurezza stradale; la maggiore esposizione a tali rischi dei lavoratori in condizione di fragilità economico-sociale; la relazione tra i compensi maturati dai *rider* e l'esercizio di un potere privato della piattaforma, stante nel controllo sulla ripartizione delle prestazioni di lavoro tra i membri della flotta; i divari tra le ore di disponibilità concesse alle

---

(<sup>194</sup>) Trib. Firenze, decreto 1° aprile 2020; Trib. Bologna, decreto 14 aprile 2020; Trib. Firenze, ordinanza 5 maggio 2020; Trib. Bologna, ordinanza 1° luglio 2020.

committenti e le retribuzioni maturate dai fattorini; l'entità dei compensi, frequentemente al di sotto di livelli dignitosi.

A seguito di quest'analisi possiamo suggerire: di individuare una paga minima per ora di disponibilità; di intervenire sulle indennità integrative: riconoscendo tutte quelle necessarie, ampliandone i perimetri applicativi, innalzando le maggiorazioni previste.

Si ribadisce che la fissazione di una soglia retributiva minima per ora di disponibilità non comporta, necessariamente, l'eliminazione del cottimo, piuttosto lo pospone al raggiungimento di soglie minime, rendendo possibile coniugare dei livelli retributivi dignitosi, equi, proporzionati e idonei alla riduzione dei rischi connessi alla circolazione stradale, con la portata motivazionale del cottimo.

### 17.5. Sui modelli di organizzazione del lavoro

Le evidenze emerse dallo studio delle piattaforme sono molteplici.

Prima di tutto, la ricerca ha messo in evidenza due tratti comuni alle imprese osservate. Il primo di essi è il ricorso a schemi contrattuali sprovvisti del vincolo di dipendenza giuridica. Il secondo – conseguente al primo – è il bisogno di tecniche e strategie con cui assicurarsi la disponibilità del fattore lavoro in misura adeguata a soddisfare la domanda attesa di ordini.

L'operatore economico, da una parte, evita gli oneri della dipendenza giuridica, dopodiché facendo leva sulla condizione di bisogno vissuta dalla maggioranza di questi lavoratori e con svariati *escamotage* – sofisticati sistemi di *autonomy and control* basati sulla disposizione di «*malus-bonus*»<sup>(195)</sup> e con l'esercizio all'occorrenza premiale o punitivo di certe prerogative private – crea le condizioni per una dipendenza fattuale.

Questo studio di caso mostra che tutte le aziende esercitano una pressione conformativa, efficace e permanente, attraverso il controllo e l'assenza di trasparenza sull'esercizio di alcune prerogative. Esse sono la conferma dei turni proposti settimanalmente dai componenti della flotta (ciò accade in Foodys, Just Eat e Social Food) e il processo di ripartizione degli ordini da eseguire tra i membri della flotta (ciò accade

---

<sup>(195)</sup> P. TULLINI, *Le collaborazioni etero-organizzate dei riders: quali tutele applicabili?*, cit., 2019, p. 3.

in Glovo, Foodys, Just Eat). Tali prerogative costituiscono dei poteri privati idonei all'esercizio di strategie sanzionatorie, discriminatorie e ritorsive nell'ambito di una relazione di lavoro contraddistinta da una vistosa asimmetria.

### **17.6. Sulla libertà di scegliere “quando” (e se) rendersi disponibile e “se” eseguire la prestazione**

In riferimento alla possibilità dei *rider* di decidere “quando” (e se) rendersi disponibile e “se” effettuare le prestazioni richieste, la ricerca mostra che questi lavoratori godono di una libertà più presunta che reale, funzionale agli interessi dell'azienda piuttosto che a quelli del prestatore.

L'indagine ha, anche, messo in evidenza la profonda eterogeneità nei gradi di autonomia e nelle forme di controllo presenti in ciascuna piattaforma. Peraltro, l'esame cartolare non ha riscontrato un formale e uniforme riconoscimento relativamente a questi due profili di discrezionalità. Con riguardo alla prerogativa dei *rider* di stabilire “quando” (e se) conferire la propria disponibilità, l'analisi dei documenti contrattuali ha rivelato non essere contemplata nel modello di Foodys (2019). In secondo luogo, tale prerogativa del fattorino è fortemente limitata in ciascuna piattaforma: in Social Food, Foodys e Just Eat, i turni scelti settimanalmente dal corriere sono subordinati all'accettazione della piattaforma; in Glovo la scelta dei turni dipende dal *ranking* reputazionale del lavoratore; in Social Food e Foodys sembra che i *rider* conferiscano un monte ore minimo di disponibilità settimanale. Tutte le aziende, inoltre, richiedono la disponibilità nel fine settimana, pur adottando strategie e strumenti molto differenti con cui assicurarsela.

La libertà di scegliere “se” eseguire le prestazioni non è prevista nelle formule contrattuali di Foodys (2019) e di Social Food (2020). Nessuno dei contratti esaminati, poi, fa riferimento alle conseguenze che può produrre un'alta percentuale di prestazioni rifiutate, né distingue le ipotesi di non accettazione da quelle di riassegnazione. Infine, la procedura di riassegnazione degli ordini è poco agevole, non può essere svolta rapidamente, né in autonomia e, per di più, in certi casi può essere subordinata al verificarsi di certe circostanze.

Comunque, l'alta percentuale di chiamate rifiutate o di riassegnazioni produce – in Glovo, Foodys, Just Eat e Social Food – certe conseguen-

ze che consistono nella riduzione del punteggio reputazionale (Glovo) o nella riduzione dei turni confermati dall'azienda tra quelli proposti settimanalmente dal corriere (Foodys, Just Eat, Social Food).

### 17.7. Sull'impostazione del servizio di *delivery*

La ricerca ha prodotto evidenze utili anche in riferimento ai tempi e al luogo di lavoro. Lo studio di caso dimostra che in certe piattaforme esiste un'area del territorio urbano, chiaramente delimitata, entro cui l'azienda offre il proprio servizio di consegna a domicilio ed entro cui rientrano la totalità delle prestazioni dei corrieri. In queste realtà si genera un vincolo di luogo e orario sul prestatore.

Tale situazione è stata riscontrata in Glovo e in Just Eat.

Nelle piattaforme in cui la circoscrizione temporale (previsione di turni di lavoro) si combina con quella spaziale (previsione di un'area di lavoro), il *rider* deve: a) entro un certo orario; b) essere all'interno di un certo perimetro; c) permanere al suo interno per tutta la durata del turno di disponibilità. In queste aziende esiste, quindi, un'area identificabile – almeno sotto certi profili – come “luogo di lavoro” che migliora l'esercizio di prerogative tipicamente datoriali per mezzo della piattaforma. In tali contesti, il *rider* che non si attiene all'altrui volontà (giungendo in ritardo nell'area di lavoro, oppure valicandone il perimetro anche solo per pochi minuti) incorre in una sanzione duplice, istantanea e automatica: l'espulsione dal turno di disponibilità in corso (sottrazione delle opportunità di guadagno immediate); il calcolo della condotta ai fini reputazionali (riduzione delle opportunità di guadagno future).

### 17.8. Sulle fasi c.d. di non lavoro

Direttamente legata alla questione dei tempi e del luogo di lavoro vi è anche la distinguibilità tra le fasi di lavoro effettivo (esecuzione della prestazione) e quelle c.d. di non lavoro (disponibilità a ricevere le richieste di prestazione) in cui si presume che il prestatore sia libero di dedicarsi ad altro.

L'indagine condotta ha mostrato quanto sia complicato circoscrivere e distinguere questi momenti. Si è riscontrato che i *rider* di Glovo, di Just

Eat e di Foodys sono più vincolati nelle fasi di non lavoro dei colleghi connessi a Social Food.

I fattorini di Glovo e quelli di Just Eat subiscono un vincolo di collocazione spaziale e temporale che copre l'intero turno di disponibilità. I *rider* di Foodys, di Glovo e di Just Eat devono compiere alcune attività preliminari all'assegnazione degli ordini. Ai primi è richiesto di procacciare gli ordini attraverso un processo, davvero singolare, da svolgere attraverso il proprio *smartphone*. Ai Glover e agli addetti di Just Eat viene detto di muoversi entro il perimetro urbano coperto dal servizio di *delivery*, in modo che la geo-localizzazione aumenti le probabilità che sia assegnata loro una prestazione.

È palese, dunque, l'impossibilità del *rider* di dedicarsi ad altre attività durante i turni di disponibilità. Per di più, il fattorino può essere indotto a sostenere dei costi, per le spese di carburante, che non ha la certezza di recuperare con le prestazioni future. Sono questi esempi concreti di quanto sia labile nel *food delivery* il confine tra lavoro e non lavoro e dell'inopportunità di individuare un criterio temporale per la determinazione del compenso minimo che non tenga conto della durata complessiva del turno di disponibilità.

### 17.9. Sul concreto svolgimento della prestazione

La ricerca dimostra che l'esecuzione della prestazione è una dimensione del rapporto tutt'altro che libera, tutt'altro che scontata, tutt'altro che prescindibile dalla particolare piattaforma cui si è connessi.

Analizzando il concreto svolgimento della prestazione dei *rider* nelle cinque aziende osservate si è notato che gli aspetti stabili unilateralmente sono molteplici.

Inoltre, si è constatato che non di rado – secondo l'80% degli intervistati questo accade, almeno, in tre consegne su dieci – il fattorino non possa concludere la prestazione senza l'intervento della piattaforma o delle altre parti da essa intermedie. In queste circostanze, i *dispatcher*, i clienti o il personale degli esercizi commerciali intervengono con informazioni e istruzioni sul da farsi per risolvere il problema e permettere il completamento della prestazione.

Infine, è frequente l'intervento dell'azienda con indicazioni, richieste e comunicazioni che, però, il più delle volte non sono dirette né specifiche.

### 17.10. Sulle attività di vigilanza e sulle sanzioni contro i rider

In riferimento al controllo esercitato dalle aziende attraverso la piattaforma, questo *case study* dimostra che: (i) sono sgradite alle aziende tutte quelle condotte che minano l'affidabilità, la prevedibilità e la sufficienza della forza lavoro disponibile e che minacciano la qualità e la sostenibilità del servizio; (ii) le piattaforme vantano una concreta capacità di vigilare sullo svolgimento del processo produttivo e di sanzionare i protagonisti di condotte che disattendono le aspettative aziendali; (iii) le attività di vigilanza sono assidue e pervasive, sono condotte con una pluralità di strumenti e non sono limitate né all'esecuzione della prestazione né al turno di disponibilità; (iv) la capacità delle piattaforme di reagire contro certi comportamenti dei rider ha un'effettiva portata dissuasiva, più efficace nei confronti dei fattorini in condizione di fragilità.

Infine, l'indagine ha svelato che i lavoratori percepiscono una certa comparabilità il controllo (capacità di vigilare e di sanzionare) della piattaforma e l'esercizio delle prerogative datoriali, ad opera di una componente non digitale e nell'ambito di rapporti di lavoro di tipo dipendente.

### Abstract

#### **Il mercato del food delivery nella città di Catania. Un caso di studio interdisciplinare: dalla composizione della categoria al rapporto di lavoro**

**Obiettivi:** La ricerca si propone di descrivere la conformazione assunta dai rider in una realtà urbana del Sud-Italia e di fornire evidenze originali sul rapporto di lavoro con le aziende che si avvalgono di piattaforme digitali. **Metodologia:** è di tipo induttivo, empirico e interdisciplinare. Le tecniche impiegate afferiscono alla ricerca sociale (138 interviste strutturate, 29 interviste non strutturate, 3 focus group) e all'analisi giuridica (normativa, giurisprudenziale, cartolare e sugli strumenti e le comunicazioni attraverso cui si struttura e sviluppa il rapporto di lavoro). **Limiti:** le evidenze prodotte risentono, ovviamente, del rapido e incessante mutamento del campo di indagine, mentre i risultati sulla composizione della categoria sono strettamente connessi al contesto geografico. **Implicazioni:** le informazioni prodotte dalla ricerca possono essere utilizzate per lo sviluppo del dibattito giuridico e politico sulla regolamentazione del settore, a partire dalle vertenze qualificatorie di questi rapporti di



lavoro fino alle azioni promosse dagli organismi sindacali. **Originalità:** La ricerca rappresenta la prima indagine scientifica sulla composizione dei rider in un'area del Sud-Italia. Il metodo d'analisi sul rapporto di lavoro è originale e ha prodotto evidenze inedite.

**Parole chiave:** GIG economy – Digital labour platform – Food delivery – Rapporto di lavoro – Poteri datoriali – Rider

### **The food delivery market in the city of Catania. An interdisciplinary case study: from the category composition to the employment relationship**

**Objectives:** The research aims to describe the conformation assumed by riders in a Southern Italy urban context and to provide original evidences on the working relationship between riders and companies using digital platforms. The **methodology** used is inductive, empirical, and interdisciplinary. The **techniques** used are related to social research (138 structured interviews, 29 unstructured interviews, and three focus groups) and legal analysis (law texts, case law, the contractual models, the tools and the communications through which the employment relationship is structured and developed). **Limitations:** the evidences produced are obviously affected by the incessant evolution of the investigation field, while the results on the category composition are closely linked to the geographical context. **Implications:** The information produced by the case study can be used for the development of the legal and political debate on the sector regulation, starting from the disputes on classification of relationship to the actions promoted by the trade unions. **Originality:** The research represents the first scientific investigation of the category composition in an area of Southern Italy. The analysis's method on the employment relationship is original and it has produced unpublished evidence.

**Key words:** GIG economy – Digital labour platform – Food delivery – Working relationship – Employers powers – Riders

## Il nodo (giuridico) del sistema di determinazione del compenso nell'accordo Assodelivery-UGL Rider

Giovanni Pigliararmi\*

*Sommario:* 1. Introduzione. – 2. La disciplina contrattuale del compenso. – 3. Cottimo puro o cottimo misto? – 3.1. Le posizioni del Ministero del Lavoro. – 3.2. La circolare dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro. – 4. Perché non possiamo escludere il cottimo puro. – 5. Il nodo giuridico (da sciogliere) del compenso del *rider*.

### 1. Introduzione

Uno dei punti più controversi dell'accordo sottoscritto da Assodelivery e UGL Rider è il sistema di determinazione del compenso. Il CCNL in commento sembrerebbe infatti introdurre un sistema riconducibile al c.d. *cottimo puro*, ritenuto da molti avverso alla *ratio* della normativa<sup>(1)</sup>. In questa prospettiva riteniamo importante il tentativo di comprendere se le disposizioni dell'accordo siano, sul punto indicato, in sintonia o meno con quanto la legge ha delegato all'autonomia collettiva. L'art. 47-*quater*, comma 1, del d.lgs. n. 81 del 2015 prevede che le «organizzazioni sindacali e datoriali comparativamente più rappresentative a livello nazionale» possono stipulare un contratto collettivo volto a «definire criteri di determinazione del compenso complessivo che tengano conto delle modalità di svolgimento della prestazione e dell'organizzazione del committente». Diversamente, qualora l'accordo di cui al comma 1 non venga stipulato, l'art. 47-*quater*, comma 2, prevede l'obbligatorietà per le piattaforme anche digitali di retribuire i *ri-*

---

\* Ricercatore presso il Dipartimento di Economia "M. Biagi", Università di Modena-Reggio Emilia.

<sup>(1)</sup> Per alcuni rilievi critici in materia, v. S. GIUBBONI, *La subordinazione del rider*, in *Etica Economica*, 14 dicembre 2020, che aderisce all'interpretazione prospettata dal Ministero del Lavoro di cui diremo nei successivi paragrafi.

*der* con «un compenso minimo orario parametrato ai minimi tabellari stabiliti da contratti collettivi nazionali di settori affini o equivalenti sottoscritti dalle organizzazioni sindacali e datoriali comparativamente più rappresentative a livello nazionale» <sup>(2)</sup>. L'accordo sottoscritto da Assodelivery e UGL Rider si inserisce nello spazio che il legislatore ha lasciato alle organizzazioni sindacali per determinare un meccanismo di determinazione del compenso che sia in grado di essere aderente alle esigenze del settore. In questa prospettiva, l'accordo collettivo si conferma, ancora una volta, quale strumento di «mediazione» utilizzato dal legislatore per avvicinare «l'astratto precetto legale» alla «concretezza dei rapporti di produzione» <sup>(3)</sup>.

## 2. La disciplina contrattuale del compenso

L'accordo in questione, recependo la delega che il legislatore ha disposto nei confronti della contrattazione collettiva tanto all'art. 2, comma 2 lett. *a*) che all'art. 47-quater, comma 1 del d.lgs. n. 81/2015, disciplina il compenso dei *rider* nei seguenti termini. All'art. 11, comma 1, è previsto che al rider sia «riconosciuto un compenso minimo per una o più consegne, determinato sulla base del tempo stimato per l'effettuazione delle stesse. Tale compenso è equivalente a euro 10,00 (dieci/00) lordi l'ora. Nel caso in cui il tempo stimato dalla Piattaforma per le consegne risultasse inferiore ad un'ora l'importo dovuto verrà riparametrato proporzionalmente ai minuti stimati per le consegne effettuate».

In aggiunta al compenso minimo proporzionato al tempo di consegna, l'art. 10, ai commi 3 e 4, prevede che questo valore minimo possa essere implementato in base alle modalità e alle condizioni in cui il *rider* sta lavorando e a titolo esemplificativo e non esaustivo (giacché le parti sul piano individuale potrebbero aggiungerne altre) vengono elencati i seguenti criteri: «distanza della consegna; tempo stimato per lo svolgi-

---

<sup>(2)</sup> Secondo alcuni, con questa disposizione, il legislatore avrebbe ripreso la tecnica legislativa sperimentata già nella legge Fornero (art. 63 della legge n. 92/2012) per disciplinare i compensi dei collaboratori a progetto; in questo senso, v. D. GAROFALO, *La prima disciplina del lavoro su piattaforma digitale*, in *Lav. Giur.*, 2020, n. 1, p. 9, nonché A. PERULLI, *Oltre la subordinazione*, ed. Giappichelli, 2021, p. 204.

<sup>(3)</sup> R. DE LUCA TAMAJO, *La norma inderogabile nel diritto del lavoro*, ed. Jovene, 1976, p. 141.

mento della consegna; fascia oraria; giorno feriale o festivo; condizioni meteorologiche».

L'accordo, infine, recepisce anche quanto stabilito dall'art. 47-*quater*, comma 3, introducendo delle maggiorazioni qualora il *rider* lavori in determinati periodi e condizioni: «A. prestazione di lavoro svolto di notte; B. prestazione di lavoro svolto durante le festività; C. prestazione di lavoro in condizioni meteorologiche sfavorevoli» (art. 11, comma 2). L'art. 11, comma 3, quantifica le maggiorazioni a seconda di come le circostanze si combinino tra di loro. Infatti, in caso di sussistenza di una sola delle tre circostanze elencate o, viceversa, nel caso in cui concorrano tra loro, la maggiorazione può variare. Pertanto, qualora il *rider* si trovi a lavorare di notte – che ai sensi dell'art. 11, comma 4 deve intendersi il lasso di tempo che va dalle ore 00:00 alle ore 7:00 – ma in un giorno non festivo e senza condizioni meteorologiche sfavorevoli percepirà solo una maggiorazione del 10%. Diversamente, se alla consegna notturna si aggiunge una delle circostanze di cui all'art. 11, comma 2 (ad esempio, la ricorrenza di una festività), la maggiorazione sale al 20%. Giunge al 30% qualora si verificano tutte e tre le circostanze indicate dall'art. 11, comma 2.

Le parti hanno avuto cura di definire anche quando sussiste la festività e le condizioni meteorologiche avverse indicate dall'art. 11, comma 2, per far scattare la maggiorazione. Sempre all'art. 11, comma 4, infatti, vengono definite come festività le giornate del 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 1° gennaio, 6 gennaio, la Pasqua e il lunedì seguente, 15 agosto, 1° novembre, 8 dicembre, 25 dicembre, 26 dicembre e il Santo Patrono del comune in cui l'impresa ha la sede principale.

Per quanto riguarda invece le condizioni meteorologiche sfavorevoli, le parti, consapevoli che la legislazione vigente non fornisce un'adeguata definizione in merito, rimettono ad una apposita commissione paritetica il compito di ricercare una definizione più precisa e, nell'attesa ed in via provvisoria, individuano come tali «le precipitazioni di pioggia di almeno 2 millimetri l'ora o la neve, come risultante dai dati di un database meteorologico indipendente». L'art. 11, comma 4 precisa che «resta fermo che in condizioni di pericolo oggettivamente riscontrabili, relativamente alle condizioni meteo, le Piattaforme interromperanno il servizio».

### 3. Cottimo puro o cottimo misto?

Come premesso, questo meccanismo di determinazione del compenso è stato da taluni ritenuto non rispettoso dello spirito della legge proprio perché, secondo una opinione diffusa e condivisa dall'Ufficio legislativo del Ministero del Lavoro, l'intervento legislativo avrebbe voluto scongiurare proprio il pagamento a cottimo dei *rider*. Da qui la posizione interpretativa di chi ritiene che il contratto collettivo di cui all'art. 47-*quater*, comma 1, sia obbligato a prevedere un compenso orario minimo a prescindere dai tempi di consegna.

#### 3.1. Le posizioni del Ministero del Lavoro

A seguito della sottoscrizione dell'accordo Assodelivery-UGL Rider, il Ministero del Lavoro si è espresso più volte in termini dubitativi circa la legittimità dell'atto, evidenziando alcune criticità che potrebbero inficiare se non la validità dell'accordo quantomeno gli effetti giuridici ad esso collegati dalle vigenti disposizioni di legge in materia e segnatamente le disposizioni di cui all'art. 47-*quater*, comma 1 del d.lgs. n. 81 del 2015.

A parere dell'Ufficio legislativo <sup>(4)</sup>, infatti, anche gli accordi collettivi di cui all'art. 47-*quater*, comma 1, devono garantire un «compenso orario minimo» e ciò non si dedurrebbe dalla norma in questione, ma dal comma successivo laddove è previsto l'intervento sostitutivo della parte economica della contrattazione collettiva dei settori affini (cfr. lett. *e*) della nota ministeriale).

In una circolare successiva <sup>(5)</sup>, il Ministero ribadisce la posizione precedentemente assunta, specificando che «all'interno della delega alla contrattazione prevista nel primo comma [dell'art. 47-*quater*] non rientri la facoltà di fissare il compenso del *rider* autonomo facendo esclusivo riferimento al sistema del cottimo (c.d. “puro” o “integrale”), Ciò, in quanto la legge autorizza il contratto collettivo a fissare criteri di determinazione del *compenso complessivo*» che tengano conto tanto «delle modalità di svolgimento della prestazione, oltre che

---

<sup>(4)</sup> Cfr. nota dell'Ufficio legislativo del Ministero del Lavoro 17 settembre 2020, n. 9430.

<sup>(5)</sup> Cfr. circolare del Ministero del Lavoro 19 novembre 2020, n. 17.

dell'organizzazione della piattaforma committente (c.d. *cottimo misto*)». La disposizione, quindi, «non autorizza [...] il contratto collettivo a determinare il compenso in questione facendo esclusivo riferimento alle consegne effettuate da ogni singolo *rider* (senza il rispetto di alcun altro criterio). Tale forma di compenso deve ritenersi perciò sempre vietata, alla stregua di una tutela minima inderogabile fissata dalla legge».

In altre parole, secondo il Ministero, il contratto collettivo stipulato ai sensi dell'art. 47-*quater*, comma 1, deve comunque trovare la sua «coerente accezione» nel comma 2, che impone l'obbligo di un compenso orario minimo.

### 3.2. La circolare dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro

Diversamente dal Ministero del Lavoro, l'Ispettorato Nazionale del Lavoro sembrerebbe aver adottato una interpretazione differente della delega che l'art. 47-*quater*, comma 1 del d.lgs. n. 81/2015 dispone nei confronti dell'autonomia collettiva. Si legge nella circolare dell'Ente che nel momento in cui «esiste un contratto collettivo applicato dal committente» che sia sottoscritto «dai soggetti indicati all'art. 47-*ter* e cioè le organizzazioni sindacali e datoriali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale», questo sarà abilitato «a superare il divieto di *cottimo*»; diversamente, saranno applicabili «i minimi tabellari stabiliti da contratti collettivi nazionali di settori affini o equivalenti sottoscritti dalle organizzazioni sindacali e datoriali comparativamente più rappresentative a livello nazionale» <sup>(6)</sup>.

Se il contratto collettivo di cui al comma 1 può superare il divieto di *cottimo* implicitamente imposto dall'art. 47-*quater*, comma 2, sta a significare che un limite a come articolare la disciplina del compenso in effetti non v'è.

---

<sup>(6)</sup> Cfr. circolare dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro 30 ottobre 2020, n. 7, pp. 11-12.

#### 4. Perché non possiamo escludere il cottimo puro

La proposta interpretativa del Ministero del Lavoro che nega la possibilità di compensare il *rider* attraverso il cottimo puro pare priva di un fondamento normativo.

Nell'ottica di valorizzare la lettera della legge è agevole osservare come, in realtà, solo l'art. 47-*quater*, comma 2, preveda l'obbligatorietà per le piattaforme anche digitali di retribuire i *rider* con «un compenso minimo orario parametrato ai minimi tabellari stabiliti da contratti collettivi nazionali di settori affini o equivalenti».

Diversamente, l'art. 47-*quater*, comma 1, prevede che le organizzazioni sindacali possano stipulare un contratto collettivo volto a «definire criteri di determinazione del compenso complessivo» che siano coerenti con le modalità della prestazione e con l'organizzazione del committente. L'art. 47-*quater*, comma 1, non fa dunque riferimento, neppure indirettamente, ad un compenso minimo orario, ma sembrerebbe lasciare alle parti stipulanti la piena libertà di organizzare un sistema di determinazione del compenso che sia funzionale a rispondere a determinate esigenze <sup>(7)</sup>. Se così non fosse non si capirebbe allora, anche in termini di *ratio legis* e non solo di dato letterale, il senso della previsione di cui al comma 2 che introduce una imposizione solo là dove la contrattazione collettiva di categoria non sia giunta a una diversa determinazione, sia rispetto al compenso, sia rispetto alla volontà o meno di regolare la materia e il settore per via negoziale.

L'art. 47-*quater*, comma 1, quindi, non pare sia in grado di porre particolari limiti all'autonomia collettiva circa la disciplina del compenso non avendo peraltro nessun legame funzionale con il comma 2. Quest'ultimo ha il solo scopo di innescare un meccanismo di salvaguardia qualora le parti sociali non attuassero la delega normativa di cui all'art. 47-*quater*, comma 1 <sup>(8)</sup>.

---

<sup>(7)</sup> F. CARINCI, *Il CCNL rider del 15 settembre 2020 alla luce della Nota dell'Ufficio legislativo del Ministero del lavoro spedita a Assodelivery e UGL, firmatari del contratto*, in *Lav. Dir. Eur.*, 2021, n. 1, p. 24, osserva che questo accordo «si muove sostanzialmente sotto la copertura dell'art. 47-*quater*, co.1, che non comporta il bando del compenso a consegna di cui al successivo co. 2».

<sup>(8)</sup> In questo senso, v. D. GAROFALO, *La prima disciplina del lavoro su piattaforma digitale*, cit., p. 9: che osserva come «l'intervento della contrattazione collettiva è eventuale ("possono")», come si evince dalla disposizione del comma 2. Ed infatti, in difetto di regolazione collettiva scatta la previsione legale sul "compenso", contenuta

È pur vero poi che all'art. 10, comma 2 dell'accordo, viene precisato che il *rider* può «accettare (e dunque effettuare) o non accettare consegne nell'ambito dell'intero rapporto»; allo stesso non viene chiesto «di effettuare consegne o, neppure, essere disponibile a ricevere proposte per un periodo di tempo determinato». Il *rider*, quindi, «non ha, pertanto, alcun obbligo al di fuori dell'eventuale svolgimento professionale e responsabile dei servizi accettati» e rimane «sempre libero nella medesima unità di tempo (ora o frazione di essa) di effettuare servizi per Piattaforme diverse, anche direttamente concorrenti tra loro».

### 5. Il nodo giuridico (da sciogliere) del compenso del *rider*

Sul piano della politica sindacale, la scelta di UGL Rider di convenire con la posizione delle imprese del settore, circa la riconducibilità del modello organizzativo e di lavoro nell'alveo della autonomia, è certamente opinabile, sebbene le diverse pronunce della magistratura in materia non abbiano pacificamente qualificato espressamente questa forma

---

nel successivo comma 2, art. 47 *quater*, che fissa un divieto e una prescrizione. Il divieto esclude un compenso “a cottimo”, in base alle consegne effettuate, dovendosi necessariamente pensare ad un compenso a tempo (v. comma 3), con buona pace per la natura autonoma della prestazione». Anche G. CAVALLINI, *Il Ccnl Rider Ugl-Assodelivery*, in *Sintesi*, ottobre 2020, p. 5, conferma che l'art. 47-*quater*, comma 1, in realtà, dispone la possibilità di una deroga al divieto imposto dal successivo comma 2. In questo senso si è espresso anche P. TOSI, *Il Lavoro: «Per i rider niente cottimo»*, in *Norme e Tributi, Il Sole 24 Ore*, 20 novembre 2020: «Secondo la circolare, i Ccnl ex articoli 47-*bis* e seguenti non possono stabilire per i rider lavoratori autonomi compensi a cottimo, mentre i Ccnl adottati in base all'articolo 2 per i rider etero-organizzati, non avendo alcun limite (limite che non c'è neanche nel 47-*quater* a dire il vero), potrebbero prevedere il cottimo puro [...]. In realtà, con l'articolo 47-*quater* del D.lgs. 81/2015 la definizione dei criteri di determinazione del compenso, in relazione alle modalità di svolgimento della prestazione e all'organizzazione del committente, è stata demandata *tout court* ai contratti collettivi (senza precisazione del relativo livello contrattuale) stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali comparativamente più rappresentative. Il Ccnl 15 settembre 2020 si inserisce nello spazio che il legislatore ha lasciato alle organizzazioni sindacali e datoriali e con gli articoli da 10 a 13 prevede una forma di pagamento diversa dal “compenso minimo orario” (articolo 47-*quater*), prevedendo una forma di cottimo con una serie di correzioni legale a situazioni espressamente previste». A. PERULLI, *Oltre la subordinazione*, cit., p. 203 propende per un divieto generale di ricorrere al cottimo puro, anche nel caso di accordo collettivo sottoscritto ai sensi dell'art. 2, comma 2 lett. a) del d.lgs. n. 81/2015. Se così non fosse, si determinerebbe una «irragionevole disparità di trattamento».



di lavoro in termini di subordinazione giuridica <sup>(9)</sup>. Come pure è opinabile, ai fini della determinazione del compenso, il criterio generale della “velocità”, che pone significativi problemi di potenziali discriminazioni per ragioni di età e di genere <sup>(10)</sup>. E tuttavia, una volta scelta questa impostazione, pare chiaro che una determinazione del compenso esclusivamente in base all’unità di tempo sarebbe andata in diretta collisione con l’idea su cui questo accordo si fonda e cioè che il *rider* sia un lavoratore autonomo. Non è casuale, infatti, che l’art. 10 parli di responsabilità collegata ai «servizi accettati» (e quindi consegne) respingendo, diversamente, l’idea che le piattaforme possano strutturare modelli organizzativi dove il *rider* non prenda in carico la consegna ma metta a disposizione il proprio tempo. Questo, a ben vedere, è il nodo giuridico del contendere e sui cui la dottrina è oggi chiamata a un non facile sforzo ricostruttivo e cioè quale sia il tempo di lavoro produttivo dei *rider* che apporta una utilità alla piattaforma. È solo il tempo della consegna o anche quello della disponibilità alla prestazione?

## Abstract

### Il nodo (giuridico) del sistema di determinazione del compenso nell’accordo Assodelivery-UGL Rider

**Obiettivi:** Il contributo analizza la legittimità giuridica della determinazione del compenso secondo i criteri dell’accordo Assodelivery-UGL Rider. **Metodologia:** L’analisi si avvale di una metodologia incentrata sull’analisi giuridico-normativa della disciplina legale e collettiva. **Risultati:** L’esito dell’analisi dimostra che la normativa consenta alle piattaforme digitali di compensare i rider attraverso un sistema c.d. di cottimo puro. **Limiti e implicazioni:** L’analisi non prende in considerazione il problema della rappresentatività dei sindacati; piuttosto, chiarisce la portata derogatoria della delega disposta in favore della contrattazione collettiva. **Originalità:** L’analisi mette in luce che non è ancora pacifico cosa determini il tempo di lavoro produttivo dei rider.

**Parole chiave:** compenso, rider, piattaforme digitali, autonomia.

---

<sup>(9)</sup> Al momento, almeno nell’ambito dell’ordinamento giuridico italiano, ha ricondotto al regime della subordinazione solo il Tribunale di Palermo (sent. 24 novembre 2020, n. 3570); per un’analisi, M. Barbieri, *Il luminoso futuro di un concetto antico: la subordinazione nell’esemplare sentenza di Palermo sui riders*, in *Lab. Law Ius.*, 2020, n. 6, p. 63 e ss.

<sup>(10)</sup> In questo senso, G. CAVALLINI, *Il Ccnl Rider Ugl-Assodelivery*, cit., p. 8.

**The (legal) node of the compensation system in the agreement Assodelivery-UGL Rider**

**Purpose:** The contribution analyzes the legal legitimacy of determining the remuneration according to the criteria of the Assodelivery-UGL Rider agreement. **Methodology:** The analysis uses a methodology focused on the legal-normative analysis of the legal and collective discipline. **Findings:** The outcome of the analysis shows that the legislation allows digital platforms to compensate riders through a so-called system of pure piecework. **Research limitations/implications:** The analysis doesn't take into consideration the problem of the representativeness of trade unions; rather, it clarifies the derogatory scope of the delegation ordered in favor of collective bargaining. **Originality:** The analysis talks about it isn't clear what determines the productive working time of the riders.

**Keywords:** compensation, rider, digital platforms, self-employed.

# Crisi sanitaria e lavoratori su piattaforma: un confronto tra Francia e Regno Unito

Claire Marzo \*

*Sommario:* **1.** Introduzione – **2.** La crisi come situazione di disordine o rottura. – **2.1.** La crisi come il palesarsi delle difficoltà esistenti. – **2.1.1.** Un lavoratore talvolta vulnerabile. – **2.1.2.** Un diritto in costruzione. – **2.2.** La crisi o lo stravolgimento dell'ordine esistente. – **2.2.1.** Un lavoratore scosso dalla crisi. – **2.2.2.** Una protezione sociale debole. – **3.** La crisi come catalizzatore del cambiamento. – **3.1.** Le reazioni a breve termine. – **3.1.1.** Lo stato d'emergenza francese e i coronavirus "acts" inglesi. – **3.1.2.** Le misure europee. – **3.2.** L'importanza di una presa di coscienza per tener conto di soluzioni di lungo termine. – **3.2.1.** Verso la considerazione e riqualificazione dei lavoratori su piattaforma alla luce della crisi. – **3.2.2.** Verso una rivisitazione generale del sistema di protezione sociale per fronteggiare la crisi. – **4.** Considerazioni conclusive.

## 1. Introduzione

La crisi sanitaria del Coronavirus ha stravolto la società e l'economia. Le difficoltà dei lavoratori su piattaforma si sono intensificate in Francia <sup>(1)</sup>, Inghilterra <sup>(2)</sup> e altrove <sup>(3)</sup>. Mentre la quarantena quasi globale

---

\* *Maître de Conférences*, Université Paris Est Créteil (UPEC), membro del MIL.

Traduzione italiana a cura di Alessandro Di Lullo.

<sup>(1)</sup> G. KRISTANADJAJA, [Lavoratori delle piattaforme: "Coronavirus o no, lavoriamo o non guadagniamo nulla"](#), Libération, 17 Marzo 2020 (consultato il 23/04/2020); T. AKMEN, AFP, Economie Entreprises, [Coronavirus: les travailleurs des plateformes confrontés à l'effondrement de leur activité. Les travailleurs des plateformes réclament l'accès au fonds de solidarité pour les petites entreprises](#), BFMTV, 19/03/2020, (consultato il 24/04/2020).

<sup>(2)</sup> [Uber driver dies from Covid-19 after hiding it over fear of eviction](#), The Guardian, (consultato il 28/4/20).

ha trasformato la maggioranza della popolazione in “casalinghi cosmopoliti”<sup>4</sup>, altri hanno continuato a uscire per lavorare. *Sembra che quando* uno Stato decide di chiudere tutte le attività non essenziali, una piattaforma possa continuare ad operare<sup>5</sup>. Il lavoro su piattaforma è definito come “una forma d’impiego nella quale le organizzazioni o gli individui utilizzano una piattaforma online per accedere ad altre organizzazioni o individui per risolvere problemi o prestare servizi in cambio di una corresponsione”<sup>6</sup>. Questa definizione riguarda un vasto numero di situazioni: ad esempio include le consegne (amazon...) o ancora i sistemi di consumo collaborativo (deliveroo, ubereat...), prodotti o sistemi di servizi alloggiativi (airbnb...), l’apertura dei mercati di distribuzione di beni (eBay...) o stili di vita condivisi (facebook...) (7). Non si può realmente parlare di uno specifico caso di lavoratore su piattaforma perché questa espressione ricomprende una realtà eterogenea, diversi profili, attività variegata, differenti stati (8). In sostanza le situazioni saranno molto diversificate: i più vulnerabili sono i più colpiti (9). In Francia come nel Regno Unito, le misure si sono accumulate per fronteggiare l’emergenza. E in un momento in cui si sta presentando una seconda ondata e in cui il governo sta riducendo gli aiuti offerti (10), la questione dell’impatto e delle conseguenze di questa crisi sui lavoratori delle piattaforme deve essere posta.

(3) [Red card for platform abuses in the Covid-19 crisis](#), ETUC documents (consultato il 18/06/20).

(4) I. KRASDEV, *La pandémie montre plus que tout autre crise les vertus de la mondialisation*, intervista di M.-O. Bherer, *Le Monde*, 11/06/20 (consultato il 18/06/20).

(5) Open Democracy, [How is the platform economy responding to COVID-19](#) (consultato il 22/7/20).

(6) EurWork, *Platform work definition*, Online Work Dictionary, <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/platform-work> (consultato il 15/4/20) Comunicazione della Commissione Europea, COM 2016/184.

(7) Vedi le quattro categorie illustrate da R. Botsman e R. Rogers, *What’s Mine is Yours*, Harper Collins, 2010.

(8) S. ABDELNOUR E D. MEDA, *Les nouveaux travailleurs des applis*, PUF, 2019.

(9) A. ADAMS-PRASSL, T. BONEVA, M. GOLIN, C. RAUH, *Inequality in the Impact of the Coronavirus Shock: New Survey Evidence for the UK in Cambridge-INET Working Paper Series*, n. 2020/10, 2020.

(10) A partire dal 1 Giugno, vedi V. GRIMAULT, [Emploi Chômage partiel: le bon moment pour en sortir?](#), in *Alternatives économiques*, 02/06/2020 (consultato il 03/06/20).

Un confronto fra le misure d'urgenza messe in atto rispettivamente da Francia e Regno Unito pone in luce lo shock che questa crisi sanitaria ha rappresentato e la capacità di reazione di questi due Stati. Ma per approfondire ciò, occorre insistere sulla nozione di crisi. La crisi, clinicamente è "l'insieme dei fenomeni patologici che si manifestano in modo brusco e intenso, ma nel corso di un periodo limitato, e che lasciano prevedere un cambiamento generalmente decisivo, in positivo o in negativo, nell'evoluzione di una malattia". In senso generale e quale che sia la sua declinazione -sanitaria, sociale, politica, economica-, la crisi presenta queste due sfaccettature: è in primo luogo una "situazione di profondo disordine nel quale si ritrova la società o un gruppo sociale" <sup>(11)</sup> o ancora una rottura dell'equilibrio. È anche "la speranza o la paura di un cambiamento radicale" <sup>(12)</sup> perché il disordine impone un bilancio che è alla base di un'evoluzione <sup>(13)</sup>.

Applicate al nostro contesto, queste due caratteristiche portano a distinguere l'analisi in due fasi: la crisi sanitaria del Covid-19 da un lato è una situazione di disordine o di rottura per i lavoratori su piattaforma (I), ma può essere altresì un catalizzatore del cambiamento (II). In altri termini, le conseguenze fattuali della crisi nel lungo termine potrebbero condurre a una presa di coscienza da parte delle autorità pubbliche che implicherebbe evoluzioni politiche e giuridiche.

## 2. La crisi come situazione di disordine o rottura

La crisi è definita sia come il palesarsi delle difficoltà sia come lo stravolgimento dell'ordine esistente. La crisi del coronavirus ha mostrato i limiti dei sistemi di tutele dei lavoratori su piattaforma (2.1) mentre ha comportato lo sconvolgimento della stabilità sociale (2.2).

---

<sup>(11)</sup> CNRTL, [Definizione del termine "Crisi"](#) (consultato il 3/7/20) (prima parte).

<sup>(12)</sup> CNRTL, [Definizione del termine "Crisi"](#) (consultato il 3/7/20) (seconda parte).

<sup>(13)</sup> A. SUPLOT, [Une question à...](#), IR Notes 138 – 25 Marzo 2020 (consultato il 27/3/20). Vedi anche G. ERNER, J.-H. LORENZI, A. TROUVE, [Coronavirus: crise économique ou changement de modèle?](#), *France Culture*, 12/03/2020 (consultato il 18/6/20).

## 2.1. La crisi come il palesarsi delle difficoltà esistenti

Le conseguenze della pandemia affondano le loro radici nell'accentuazione delle tendenze emergenziali come ad esempio la digitalizzazione. La digitalizzazione è un processo che aveva già iniziato a svilupparsi, ma esplose durante la quarantena. Ma se alcuni in quarantena divengono dipendenti dai loro computer evitando di uscire, altri devono lavorare consegnando pacchi. Le conseguenze della pandemia sono costituite anche dall'intensificarsi delle difficoltà dei lavoratori su piattaforma che sono vulnerabili e appena protetti da un diritto che risulta essere ancora in fase di costruzione.

### 2.1.1. Un lavoratore talvolta vulnerabile

La definizione sopra citata di lavoro su piattaforma dell'Eurofond è stata efficacemente completata da un rapporto della Commissione Europea. Esempio di lavoro atipico, il lavoro su piattaforma rompe la tradizionale distinzione tra datore di lavoro e lavoratore fondata su un contratto di lavoro per porre al centro della relazione il cliente: i servizi sono forniti in funzione della sua domanda. Il datore non fornisce le indicazioni al lavoratore come nel rapporto di lavoro standard, anziché un vero e proprio salario, la remunerazione sarà piuttosto sulla base del numero di consegne effettuate. Inoltre, il lavoro può avere luogo mediante una o più piattaforme<sup>(14)</sup>. Questa flessibilità conduce ad una grande differenza poiché nonostante diversi lavoratori ne beneficino, altri vertono in situazioni di fragilità.

L'organizzazione mondiale della sanità (OMS) specifica che “la fragilità è la qualità della popolazione, l'individuo o l'organizzazione che è suscettibile d'essere incapace di prevenire, fronteggiare, resistere e riprendersi dagli effetti di un disastro”<sup>(15)</sup>. Essa include le persone con condizioni fisiche particolari (donne incinte, anziani, malattia o immu-

---

<sup>(14)</sup> Vedi ad esempio il rapporto per la Commissione Europea, S. ROBIN-OLIVER, Z. KILHOFFER, W.P. DE GROEN, K. LENAERTS, I. SMITS, H. HAUBEN, W. WAEYAER, E. GIACUMACOTOS, J.-P. LHERNOULD, *Study to gather evidence on the working conditions of platform workers, Final Report for the European Commission*, 13 December 2019, VT/2018/032.

<sup>(15)</sup> WHO, [\*Environmental health in emergencies and disasters: a practical guide\*](#), 2002 (consultato il 24/4/20).

nodeficienza), ma la fragilità non sempre è una caratteristica personale, può anche essere generata dalle interazioni sociali (violenza domestica) e istituzionali (detenuti, pazienti ospedalizzati a lungo) <sup>(16)</sup>. Anche le condizioni sociali e giuridiche possono causare una certa fragilità (rifugiati, la povertà e i suoi effetti, malnutrizione, SDF ecc.). Se il lavoratore su piattaforma non è inquadrabile del tutto nella definizione di fragilità fornita dall'OMS, egli è comunque vittima di una condizione di fragilità: economica, sociale e talvolta giuridica.

Economicamente, i lavoratori su piattaforma possono essere vulnerabili. Se da un lato alcuni si compiacciono di questa forma d'impiego, il lavoro su piattaforma può anche essere la sola attività di un lavoratore, e in tal caso potrebbe ritrovarsi in una situazione di dipendenza dalla piattaforma al fine di ottenere clienti e reddito <sup>(17)</sup>.

Socialmente, la condizione dei lavoratori su piattaforma può essere precaria. Alcuni studi iniziano a mostrare che gran parte del lavoro su piattaforma è realizzato da immigrati <sup>(18)</sup>, i quali possono versare in situazioni di povertà <sup>(19)</sup>. Diverse difficoltà, come ad esempio le discriminazioni, possono verificarsi nei lavori atipici, ma avranno un impatto potenzialmente maggiore sui lavoratori su piattaforma i quali sono meno tutelati, in particolare i più giovani, quelli con meno esperienza e i nuovi migranti <sup>(20)</sup>. Altre difficoltà specifiche del lavoro su piattaforma sono che, ad esempio, molte piattaforme operano con termini e condizioni poco trasparenti e talvolta svantaggiose per i lavoratori <sup>(21)</sup>. La fragilità dei lavoratori su piattaforma può inoltre essere connessa ad al-

---

<sup>(16)</sup> D. ROMAN, *Vulnérabilité et égalité dans le contexte de la crise sanitaire*, in S. SLAMA, O. MAMOUDY, F. ROLIN, R. TINIERE E X. DUPRE DE BOULOIS, *Colloque virtuel: Droit et coronavirus*, 27-30-31/3/20 (consultato il 15/04/20).

<sup>(17)</sup> M. GRAHAM ET AL., *The Fairwork Foundation: Strategies for Improving Platform Work*, 2019 (consultato il 28/8/20).

<sup>(18)</sup> N. VAN DOORN, F. FERRARI, M. GRAHAM, *Migration and Migrant Labour in the Gig Economy: An Intervention*, WP, 8 Giugno 2020 (consultato il 21/10/20).

<sup>(19)</sup> V. PULIGNANO E C. MARÀ, *The coronavirus, social bonds and the 'crisis society'*, *Social Europe*, 25th March 2020 (consultato il 22/7/20).

<sup>(20)</sup> W.P. DE GROEN, Z. KILHOFFER, K. LENAERTS, I. MANDL, *Employment and working conditions of selected types of platform work*, Digital Age, Eurofound, Luxembourg (consultato il 28/8/20).

<sup>(21)</sup> M. GRAHAM ET AL., *op. cit.*

tri fattori (condizioni economiche e sociali, età, immigrazioni, lingua) <sup>(22)</sup>.

Giuridicamente, la condizione dei lavoratori su piattaforma è stata gradualmente presa in considerazione dagli ordinamenti giuridici di tutto il mondo.

### 2.1.2. Un diritto in costruzione

In tutto il mondo, gli Stati cominciano a considerare le difficoltà economiche e sociali dei lavoratori su piattaforma e ad elaborare una fattispecie giuridica. Una volta inquadrati in una fattispecie giuridica, sono stati considerati da recenti normative che cercano di identificare il fenomeno dell'economia collaborativa. Queste leggi prendono in esame lo status, la protezione sociale e la responsabilità delle piattaforme in Europa <sup>(23)</sup> e in tutto il mondo (per esempio in California <sup>(24)</sup>). Una breve panoramica sul nostro campo di studi indica che i lavoratori su piattaforma sono il più delle volte classificati come lavoratori autonomi. La loro protezione è più debole di quella di un lavoratore dipendente per quanto concerne il diritto del lavoro <sup>(25)</sup>, la protezione sociale e la salvaguardia dei dati. Lo si può notare in Francia, Inghilterra e più in generale a livello europeo.

In Francia, i lavoratori su piattaforma spesso svolgono un'attività di micro-imprenditori <sup>(26)</sup>. Una giurisprudenza ampia e in espansione ha consentito queste classificazioni <sup>(27)</sup> e di procedere talvolta ad una riclassificazione <sup>(28)</sup>. Molte leggi recenti e specifiche hanno potuto ap-

---

<sup>(22)</sup> G. MALGIERIA, J. NIKLASB, [Vulnerable data subjects](#), in *Computer Law & Security Review*, Vol. 37, July 2020 (consultato il 08/06/20).

<sup>(23)</sup> Vedi ad esempio il rapporto per la Commissione Europea curato da S. ROBIN-OLIVIER ET AL., *cit.*

<sup>(24)</sup> California [AB5 Bill - Employment Status](#) (consultato il 22/7/20).

<sup>(25)</sup> K. VAN DEN BERGH, *La charte sociale des opérateurs de plateformes : "Couvrez cette subordination que je ne saurais voir"*, *Droit social*, n°5/2020, p.439.

<sup>(26)</sup> Dopo la legge del 18 Giugno 2014. Vedi I. DAUGAREILH, C. DEGRYSE E PH. POCHET, [The platform economy and social law: Key issues in comparative perspective](#), ETUI, Working Paper 2019.10 (consultato il 30/1/20).

<sup>(27)</sup> Cass. Soc., Uber, 4 Marzo 2020, n. 19-13-316.

<sup>(28)</sup> La Corte di Cassazione giudica fittizio lo status di "autonomo" di un autista di Uber e riclassifica la relazione nel contratto di lavoro, considerando i seguenti criteri: il vincolo di diventare libero professionista al fine di lavorare per la piattaforma, la



portare al lavoratore delle protezioni aggiuntive. La legge n. 2016/1088 detta *El Khomri* <sup>(29)</sup> si applica alle piattaforme di matchmaking che determinano sia le caratteristiche della prestazione di servizi forniti (consegna, trasporto) sia il prezzo della prestazione di servizi forniti (scala). Queste hanno l'obbligo di presa in carico dell'assicurazione anti-infortunio, dei contributi annuali sulla formazione professionale, costi relativi alla certificazione delle competenze (VAE) <sup>(30)</sup> così come l'obbligo di informare i lavoratori sui loro diritti e il rispetto del diritto di sciopero (il quale pertanto non potrà causare la cessazione del rapporto) o di associarsi sindacalmente. La legge *Orientation des mobilités* detta "LOM" <sup>(31)</sup>, anch'essa si applica a un numero ristretto di piattaforme <sup>(32)</sup> e pone l'obbligo di comunicare ai lavoratori diverse informazioni riguardanti le prestazioni proposte. Così come dovranno essere specificati la distanza da percorrere per realizzare tale prestazione e il salario minimo adeguato di cui il lavoratore beneficerà. La legge pone anche l'obbligo per la piattaforma di pubblicare sul suo sito in maniera chiara, leale e trasparente gli indicatori relativi alla durata dell'attività e

---

fissazione contrattuale delle tariffe utilizzando gli algoritmi della piattaforma, imponendo all'autista un itinerario specifico in cui non abbia una scelta libera, il controllo in termini d'accettazione delle corse, che impone al lavoratore di tenersi a disposizione permanente della piattaforma senza poter realmente scegliere la corsa, il potere sanzionatorio (disconnessioni temporanee dopo tre corse rifiutate, correzioni tariffarie applicate se l'autista sceglie un "itinerario inefficace", impostazione da parte della piattaforma di un tasso di cancellazione dell'ordine che potrebbe comportare la perdita d'accesso all'account, perdita definitiva dell'accesso all'applicazione Uber in caso di segnalazioni di "comportamenti problematici" da parte dei clienti). Vedi ad esempio F. BRIENS, Haas Avocats, *Les plateformes face au droit social*, Livre blanc juridique, Larcier, Luglio 2020.

<sup>(29)</sup> Legge n. 2016-1088 dell'8 Agosto 2016 relativa al lavoro, alla modernizzazione del dialogo sociale e alla sicurezza dei percorsi professionali, c.d. *loi Travail* o *loi El Khomri*.

<sup>(30)</sup> Quando il lavoratore autonomo ha sottoscritto un'assicurazione anti-infortunio sul lavoro, i costi sono a carico della piattaforma se il lavoratore autonomo ha realizzato mediante la stessa un fatturato superiore a 5165,16€ per l'anno 2018. Il contributo dovuto dalla piattaforma è uguale al contributo dovuto nell'ambito dell'assicurazione volontaria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali (ATMP). Qualora il lavoratore autonomo lavorasse per più piattaforme collaborative, i costi di cui sopra sarebbero distribuiti tra le piattaforme.

<sup>(31)</sup> Legge n. 2019-1428 del 24 Dicembre 2019 di orientamento alla mobilità.

<sup>(32)</sup> Le disposizioni speciali della LOM che riguardano le piattaforme di trasporto di persone e di consegna del cibo o la parte "emergente" del lavoro su piattaforma, vedi K. VAN DEN BERGH, *op.cit.*, p.439.

al reddito d'attività. Questa legge fornisce inoltre ai lavoratori il diritto di scegliere la fascia oraria in cui operare e di rifiutare una proposta di prestazione di trasporto senza che ciò comporti loro alcuna penalità o un licenziamento. Infine, da alle piattaforme la possibilità di istituire una Carta delle condizioni d'esercizio dell'attività professionale e le eventuali garanzie di protezione sociale aggiuntive negoziate dalla piattaforma e di cui i lavoratori possono beneficiare.

Anche in Inghilterra i lavoratori su piattaforma sono principalmente lavoratori autonomi. In un sistema tradizionalmente binario che distingue il lavoratore dipendente ("impiegato") dal lavoratore autonomo<sup>(33)</sup>, il legislatore britannico è stato meno prolifico del legislatore francese. La giurisprudenza ha preso il sopravvento alla luce del tradizionale sistema di "Common Law". Diverse sentenze hanno attirato l'attenzione come i casi *Uber*<sup>(34)</sup> e *Deliveroo*<sup>(35)</sup>. Una particolarità è dovuta all'esistenza di uno status specifico di "worker"<sup>(36)</sup> (tradotto come lavoratore) che si trova a metà strada tra le categorie giuridiche di lavoratore autonomo e subordinato ed è utilizzato come base per definire il campo d'applicazione dei diritti come il salario minimo nazionale, o le tutele relative all'orario di lavoro e al diritto alle ferie. Infine il rapporto *Taylor*<sup>(37)</sup> pubblicato a Luglio 2017 non ha prodotto ulteriori sviluppi. Proponeva la sostituzione dell'attuale status di lavoratore ("worker") con quella di imprenditore dipendente ("dependant contractor"), fon-

<sup>(33)</sup> In effetti la sezione 230(1) della legge del 1996 sui diritti del lavoro (Employment Rights Act o ERA), un catalogo consolidato di tutele dell'impiego individuale, definisce, ai fini della suddetta legge, un "dipendente" (employee) come "una persona che ha concluso, o che lavora sotto [...] un contratto di lavoro", il quale costituisce, secondo la sezione 230(2) "un contratto di servizio", un concetto di Common Law. Vedi L. MASON, Regno Unito, in I. DAUGAREILH, C. DEGRYSE ET PH. POCHE, *op. cit.*

<sup>(34)</sup> *Uber BV v Aslam* [2018] EWCA Civ 2748.

<sup>(35)</sup> *Independent Workers' Union of Great Britain (IGWB) and RooFoods Limited TA/Deliveroo*, Central Arbitration Committee 14 November 2017 (TUR1/985(2016)).

<sup>(36)</sup> Questo è stato definito nella sezione s230(3) dell'ERA del 1996 come un individuo che lavora con un contratto di lavoro o "con qualsiasi altro contratto [...] con il quale l'individuo si impegna a svolgere o prestare personalmente un lavoro o dei servizi a un'altra parte del contratto il cui status non è, alla luce del contratto, quello di cliente o consumatore di una professione o di un'attività svolta dalla persona".

<sup>(37)</sup> Independent report, *Good work: the Taylor review of modern working practices*, *An independent review of modern working practices* by Matthew Taylor, chief executive of the Royal Society of Arts, Published 11 July 2017, Department for Business, Energy & Industrial Strategy, <https://www.gov.uk/government/publications/good-work-the-taylor-review-of-modern-working-practices> (21/10/20).

dandosi sul concetto centrale del grado di controllo che la piattaforma esercita sul lavoratore <sup>(38)</sup>.

Anche a livello europeo la questione ha iniziato ad essere trattata <sup>(39)</sup>: nel Maggio 2016 <sup>(40)</sup> la Commissione europea ha pubblicato una comunicazione sulle opportunità d'innovazione e sugli ostacoli regolatori. L'agenda europea dell'economia collaborativa di Giugno 2016 ha prodotto il primo documento proponente una definizione di lavoratore su piattaforma e degli aspetti sul suo status giuridico <sup>(41)</sup>. Il pilastro europeo dei diritti sociali ricomprende anche il lavoro su piattaforma <sup>(42)</sup>. Nel Dicembre 2017, la Commissione ha proposto una nuova direttiva sulle condizioni di lavoro (entrata in vigore il 20 Giugno 2019 <sup>(43)</sup>) e nel Marzo 2018 una proposta di raccomandazione del Consiglio sull'accesso alla protezione sociale dei lavoratori subordinati e autonomi. Il regolamento più recente "P2B" Platform to Business <sup>(44)</sup>, applicabile a tutti gli operatori delle piattaforme BtoC ("Business to Consumer") e in particolare a tutti gli attori della mobilità (VTC, piattaforme di consegna, Foodtech) introduce un quadro di procedure di sospensione o chiusure di conti commerciali, una lealtà nell'informazione trasmessa agli utilizzatori e una trasparenza sulle condizioni dell'elenco dei prodotti o servizi venduti e sulle modalità d'accesso ai dati degli utilizzatori, ivi compresi i dati personali.

In questo quadro generale, nel classificare giuridicamente la situazione dei lavoratori su piattaforma, la crisi sanitaria ha colpito tutto il pianeta

---

<sup>(38)</sup> L. MASON, Regno Unito, in I. DAUGAREILH, C. DEGRYSE ET PH. POCHET, *op. cit.*

<sup>(39)</sup> A. PESOLE, M. C. URZI BRANCATI, E. FERNANDEZ MACIAS, F. BIAGI, I GONZALES VAZQUEZ, *Platform Workers in Europe. Evidence from the COLLEEM Survey*, Publications Office of the European Union, 2018.

<sup>(40)</sup> Comunicazione della Commissione del 25 Maggio 2016 intitolata "Le piattaforme online e il mercato unico numerico" – *Prospettive e sfide per l'Europa*" (COM (2016)0288).

<sup>(41)</sup> Comunicazione della Commissione europea, COM (2016) 356 finale del 2 Giugno 2016, *Una agenda europea per l'economia collaborativa*.

<sup>(42)</sup> Pilastro europeo dei diritti sociali, punti 9 e 14 del preambolo relativi alle evoluzioni tecnologiche.

<sup>(43)</sup> Direttiva (UE) 2019/1152 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 Giugno 2019 relativa a condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione europea, PE/43/2019/REV/1.

<sup>(44)</sup> Regolamento 2019/1150 del 20 Giugno 2019 promuovente l'equità e la trasparenza per le imprese utilizzatrici di servizi d'intermediazione online.

ed ha esacerbato la vulnerabilità dei lavoratori i quali già si trovavano in una condizione di precarietà.

## 2.2. La crisi o lo stravolgimento dell'ordine esistente

Sullo sfondo dell'emergere di un inquadramento della situazione dei lavoratori su piattaforma, la crisi sanitaria ha colpito il mondo intero e ha aumentato la vulnerabilità dei lavoratori in situazioni già precarie.

### 2.2.1. Un lavoratore scosso dalla crisi

Nel pieno della crisi del coronavirus, alcuni hanno interrotto l'affitto del loro secondo appartamento, altri non hanno potuto più recarsi dai loro clienti per pulire o insegnare, altri ancora continuano a consegnare pacchi o pasti. In tutto il mondo i media hanno denunciato le difficoltà dei lavoratori su piattaforma. In linea generale, gli autonomi possono tramutarsi velocemente in un gruppo particolarmente vulnerabile di lavoratori nella misura in cui le loro entrate provengono direttamente dai loro clienti e non dal loro datore di lavoro. Dal momento in cui il cliente riduce la sua domanda, il lavoratore perde il suo reddito e deve assumersi la responsabilità<sup>(45)</sup>, molto spesso cercando un altro cliente. “I lavoratori su piattaforme di consegna continuano a lavorare durante la crisi, consegnando cibo e beni ai domicili di persone che si trovano in quarantena o colpite dal virus. Le loro condizioni precarie non danno loro altra scelta se non quella di continuare a lavorare, anche qualora presentassero i sintomi del virus. La sola alternativa sarebbe perdere tutti i loro ricavi. Per questi lavoratori, il pericolo si è solo trasformato: dai parauti delle macchine alle maniglie delle porte”<sup>(46)</sup>.

Per chi poteva lavorare si è posta la questione dell'obbligo al lavoro: avevano altre fonti di reddito? Erano obbligati a lavorare? Avevano il diritto di recesso? Per esempio, i fattorini di Amazon hanno continuato a lavorare quando l'attività degli autisti di Uber è venuta meno. Una sentenza del tribunale di Nanterre<sup>(47)</sup> ha portato alla chiusura di tutti i

---

<sup>(45)</sup> Vedi le conseguenze sociali in V. PULIGNANO E C. MARÀ, *op. cit.*

<sup>(46)</sup> ETUC, [Red card for platform abuses in the Covid-19 crisis](#), ETUC documents, (consultato il 18/6/20).

<sup>(47)</sup> Vedi anche Euractiv, *French court slaps Amazon over workers' security amid COVID-19 crisis*, 15/4/20, [https://www.euractiv.com/section/all/short\\_news/french-](https://www.euractiv.com/section/all/short_news/french-)

magazzini francesi di Amazon per diversi mesi per motivi sanitari <sup>(48)</sup>. Per chi non ha potuto lavorare, risulta cruciale il tema dell'assistenza sociale.

### 2.2.2. Una protezione sociale debole

Già precarizzati dal loro status di auto-imprenditori, i lavoratori su piattaforma sono stati i primi a sopportare il peso della crisi del coronavirus <sup>(49)</sup>. In Francia, i lavoratori autonomi non ricevono che sussidi di disoccupazione ridotti o nulli: dalla legge “Libertà di scegliere il tuo futuro professionale” del 2018, gli autonomi possono essere indennizzati in caso di perdita dell'attività, ma sono esclusi gli autonomi che non possono giustificare un minimo di due anni d'attività non salariata per conto di una stessa società (è il caso di molti autisti VTC) e i micro-imprenditori i cui redditi siano inferiori a 10.000 euro negli ultimi due anni <sup>(50)</sup>. Infine il reddito di solidarietà attiva (RSA) fornisce alle persone prive di entrate un livello minimo reddituale che varia in funzione della composizione del nucleo familiare. È accessibile ai francesi con più di 25 anni <sup>(51)</sup> e agli stranieri titolari di un permesso di soggiorno. È

---

court-slaps-amazon-over-workers-security-amid-covid-19-crisis (consultato il 29/5/20).

<sup>(48)</sup> Vedi i titoli dei Echos, *Amazon condamné en justice*, 15/4/20, giornale francese, <https://www.lesechos.fr/industrie-services/conso-distribution/coronavirus-condamne-en-justice-amazon-pourrait-fermer-ses-sites-logistiques-francais-1195055> (consultato il 29/5/20). E i titoli del Guardian, giornale britannico, *Amazon to close french warehouses over coronavirus concerns*, 15/4/20, <https://www.theguardian.com/technology/2020/apr/15/amazon-to-close-french-warehouses-over-coronavirus-concerns> (consultato il 29/5/20).

<sup>(49)</sup> Vedi anche France culture, ANNE-LAURE JUMET, *Aides aux entreprises face à la Covid-19 : ceux qui y ont droit*, “Aiuti alle imprese per il Covid-19: quelli che ne hanno diritto”, 27/04/2020, <https://www.franceculture.fr/economie/aides-aux-entreprises-face-au-covid-19-qui-y-a-droit> (29/4/20).

<sup>(50)</sup> *JORF* n. 0205 del 6 Settembre 2018. <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/loi-pour-la-liberte-de-choisir-son-avenir-professionnel/> (consultato il 29/5/20).

<sup>(51)</sup> Alla condizione ulteriore di non essere allievo, studente o stagista in impresa non remunerato.

stato prorogato per la crisi <sup>(52)</sup>. È di circa 564,78 euro per una persona sola senza figli <sup>(53)</sup>.

*Il coronavirus ha fatto aumentare vertiginosamente la disoccupazione. E questo tasso di disoccupazione non restituisce le difficoltà incontrate dalla popolazione in questo momento. Poiché non tiene conto degli autonomi, degli artigiani, degli auto-imprenditori, dei gestori di società a responsabilità limitata (SRL) e dei commercianti. Un milione e mezzo di persone non hanno necessariamente un'attività al momento o addirittura nessun reddito, ma non si sono registrati come disoccupati perché vogliono riprendere la loro attività <sup>(54)</sup>. In realtà chi ha potuto continuare a lavorare l'ha fatto nonostante le raccomandazioni di non uscire di casa <sup>(55)</sup>.*

*In Inghilterra, le indennità giornaliere di malattia (£95,85 a settimana dal 6 aprile 2020, ovvero il 30% del salario minimo <sup>(56)</sup>) sono accessibili ai soli subordinati e solo a quei subordinati che guadagnano normalmente più di £118 a settimana <sup>(57)</sup>. I lavoratori precari o lavoratori su piattaforma non sono inclusi. Questa differenziazione ha portato il sindacato “Independent Workers Union of Great Britain” (IWGB) che si occupa di proteggere i lavoratori su piattaforma e i lavoratori precari in generale, ad intentare un ricorso affermando che queste*

<sup>(52)</sup> L'ordinanza n. 2020-312 del 25 Marzo 2020 prolunga automaticamente i diritti all'RSA. Consente ai beneficiari dell'RSA di continuare a percepire il sostegno fino al 12 Settembre 2020, senza riesaminare i loro diritti. I diritti all'RSA saranno riesaminati dopo questo limite di tempo e compreso per il periodo trascorso <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F19778> (consultato il 29/4/20).

<sup>(53)</sup> Al giorno d'oggi, dopo la rivalorizzazione del 1 Aprile 2020.

<sup>(54)</sup> E. DOCKES, *Entretien : L'état d'urgence sanitaire et l'état du droit du travail*, in *Lundimatin*, 1 Maggio 2020, (consultato il 27/8/20).

<sup>(55)</sup> C. PETILLON, *Droit du travail : ce que changent les mesures d'exception face au Covid-19*, in *FranceCulture*, 25/03/2020 (consultato il 29/4/20).

<sup>(56)</sup> JOHN HENDY QC, *The Gaps in the Government's Coronavirus Income Protection Plans*, Institute of Employment Rights, 2020, 1-2: “The sum of £94.25 pw is lower even than the lower earnings limit of £118 pw, which a worker must earn in order to be eligible for the benefit. It is less than 30% of the £331.36 which a 38 hour a week over-25-year-old earner would receive for a week's work if paid the NWM/NLW (£8.72 ph from 1 April 2020). It is only 18.4% of current average weekly earnings of £512 per week (excluding bonuses)”, (consultato il 24/4/20).

<sup>(57)</sup> Vedi UK Employment Rights Act 1996, s.230 per la distinzione nel diritto inglese tra i “workers”, subordinati o “employees” e gli autonomi o “self-employed”.

indennità creerebbero una discriminazione contro i lavoratori dell'economia collaborativa <sup>(58)</sup>.

Qualora si sia disoccupati e senza indennità di malattia, rimane il cosiddetto "Credito Universale". Le condizioni sono poche: una persona che abbia più di 18 anni e meno dell'età di pensionamento, residente nel Regno Unito, deve avere un reddito molto basso o inesistente e risparmi inferiori a £16.000. Il governo ne ha facilitato l'accesso accordando un mese di pagamento senza obbligo di recarsi ad un *jobcentre* o centro per l'impiego, l'accesso è stato esteso ai lavoratori autonomi, ma l'indennità rimane esigua (£409,89 al mese). Si registra un aumento del numero delle domande in questi ultimi mesi <sup>(59)</sup>. Le perdite dei posti di lavoro a causa della pandemia nella metà di Marzo erano l'8% dei lavoratori, e i più colpiti sono stati i lavoratori giovani e i precari <sup>(60)</sup>. Il sindacato IWGB ha intentato un ricorso a Marzo 2020 contro la legge sulla sicurezza sociale <sup>(61)</sup> affermando che le condizioni per concedere le indennità creerebbero una discriminazione contro le minoranze <sup>(62)</sup>, le donne e i lavoratori dell'economia collaborativa in particolar modo in periodo di crisi sanitaria <sup>(63)</sup>. Le conseguenze della pandemia sono parse chiare alle autorità pubbliche che hanno inteso la pandemia come un catalizzatore del cambiamento.

### 3. La crisi come catalizzatore del cambiamento

Così come si è definita la crisi come un'apocalisse e come una brutale messa in discussione, può essere anche un catalizzatore del cambia-

---

<sup>(58)</sup> IWGB, *IWGB to sue UK government over its failure to protect precarious workers*, 23/3/20, <https://iwgb.org.uk/en/post/iwgb-to-sue-uk-government-over-its-failure-to-protect-precarious-workers> (consultato il 24/4/20).

<sup>(59)</sup> Al 1 Aprile 2020, 950.000 persone l'hanno richiesto nell'arco di due settimane, vedi R. BOOTH, K. RAWLINSON, [950,000 apply for universal credit in two weeks of UK lockdown](#), in *The Guardian*, 1 April 2020, consultato il 06/04/2020.

<sup>(60)</sup> T. NOVITZ, [COVID-19 and Labour Law: United Kingdom](#), in *Italian Labour Law e-Journal*, Special Issue 1, Vol. 13 (2020), Covid-19 and Labour Law. A Global Review.

<sup>(61)</sup> [Statutory Sick Pay Act 1994](#), (consultato il 28/8/20).

<sup>(62)</sup> I cosiddetti BAME (Black, Asian and Minority Ethnic workers).

<sup>(63)</sup> Vedi IWGB, *Proper sick pay and wage protection for precarious workers, coronacrisis*, <https://iwgb.org.uk/page/support-our-campaign> (consultato il 28/8/20). Vedi anche IWGB *op. cit.* n°58.

mento. Le soluzioni possono talvolta essere delle reazioni a breve termine che hanno per scopo il ripristino dello scenario pre-crisi (A) e delle soluzioni di lungo termine che trasformano profondamente l'esistente nel corso del tempo (B). Se incombe il pericolo dell'estrapolazione nel senso che la crisi può divenire il pretesto per il cambiamento, l'identificazione e l'interpretazione di queste reazioni è comunque un esercizio necessario.

### 3.1. Le reazioni a breve termine

Gli Stati hanno giocato un ruolo preponderante nella gestione della crisi sanitaria, sostenuti, per quel che riguarda la Francia, dall'Unione Europea.

#### 3.1.1. Lo stato d'emergenza francese e i coronavirus "acts" inglesi

In Francia, da quando è stato dichiarato per legge lo stato d'emergenza il 24 Marzo 2020 <sup>(64)</sup>, il governo ha adottato diverse misure <sup>(65)</sup> su prescrizione, in particolare nei settori del diritto del lavoro e della sicurezza sociale <sup>(66)</sup> distinguendo lavoratori subordinati e lavoratori autonomi.

Così come i subordinati che hanno accesso a un regime d'attività parziale o disoccupazione parziale <sup>(67)</sup>, gli autonomi hanno diritto ad un

---

<sup>(64)</sup> Legge n. 2020-290 del 23 Marzo 2020 d'emergenza per fronteggiare l'epidemia di covid-19(1), JORF n.0072 del 24 Marzo 2020, testo n.2. Che conferisce al governo una delegazione legislativa che gli consente di adottare le ordinanze ai sensi dell'art. 38 Cost. in particolare per adattare il diritto del lavoro.

<sup>(65)</sup> Per una lista di testi sulla materia sociale in Francia, vedi <https://www.leclubdesjuristes.com/blog-du-coronavirus/textes-autres-sources/droit-social/>.

<sup>(66)</sup> Vedi un breve riassunto in inglese della situazione francese: N. MOIZARD, *COVID-19 and Labour Law: France*, in *Italian Labour Law e-Journal*, Special Issue 1, Vol. 13(2020) *Covid-19 and Labour Law. A Global Review*.

<sup>(67)</sup> Articolo R. 5122-1 del Codice del lavoro. I subordinati che, pur rimanendo legati al proprio datore di lavoro da un contratto di lavoro, subiscono una perdita di salario imputabile o alla sospensione temporanea dell'attività produttiva (o di parte dell'attività produttiva), o alla riduzione dell'orario di lavoro abitualmente praticato nell'unità produttiva al di sotto dell'orario di lavoro legale, beneficiano di condizioni



indennità grazie all'istituzione di un fondo solidale che offre un aiuto diretto alle imprese molto piccole, micro-imprese e lavoratori autonomi, di fatto vittime della disoccupazione. Le modalità sono state fissate per il mese di Marzo e il dispositivo è stato rinnovato per tutta la durata della crisi. Sono ricomprese tutte le attività e imprese individuali, le associazioni ecc.. Sono richieste diverse condizioni: aver cominciato la propria attività prima del 1 Febbraio 2020, avere meno di 11 dipendenti, fatturare meno di 1 milione di euro nell'ultimo esercizio, realizzare un reddito imponibile inferiore a 60.000€, essere in regola con il pagamento delle imposte o degli oneri sociali alla data del 31 Dicembre 2019 <sup>(68)</sup>. Bisogna inoltre aver chiuso per misure sanitarie (bar, ristoranti, ecc..) o aver fatturato a Marzo 2020 come minimo il 50% in meno rispetto a Marzo 2019 (e così via per i mesi successivi). L'aiuto è uguale alla differenza di fatturato tra Marzo 2020 e Marzo 2019, fino a un tetto di 1.500€.

Inoltre, quando sono obbligati a tenere a casa i figli di età inferiore a 16 anni, i lavoratori autonomi, così come i subordinati, possono inviare una dichiarazione di sostegno domiciliare per covid al loro ente di previdenza sociale. Hanno diritto ad essere risarciti in funzione dell'indennità di lavoro: In ottemperanza al decreto n.2020/73 del 31 Gennaio 2020, beneficiano di un'indennità di lavoro senza giorno d'attesa e una copertura per le prestazioni sociali giornaliere <sup>(69)</sup>.

Tuttavia, le condizioni d'accesso ai fondi di sostegno sono state criticate: sono state etichettate come "troppo restrittive per coprire i milioni di micro-imprenditori, free-lance e lavoratori su piattaforma" <sup>(70)</sup>, innanzitutto perché il fatturato di un lavoratore su piattaforma può essere molto variabile e dunque rendere difficoltoso un confronto tra i mesi di Marzo

---

fissate dal decreto in Consiglio di Stato, di un'indennità specifica che è a carico dello Stato. Questo dispositivo consente all'impresa di fare fronte a una ridotta attività per l'epidemia o a un'interruzione temporanea delle attività non essenziali.

<sup>(68)</sup> Nessuna imposta non pagata o debito sociale.

<sup>(69)</sup> In caso di attività ridotta prolungata, o addirittura di chiusura definitiva dell'attività, le imprese possono chiedere di beneficiare dell'FNE-Formation anziché di un'attività parziale al fine di investire nelle competenze dei dipendenti. Per quanto riguarda l'indennità complementare convenzionale o legale, si applica anche senza periodo di carenza in ottemperanza al decreto n. 2020-193 del 4 Marzo 2020 relativo al periodo di carenza applicabile all'indennità complementare all'indennità giornaliera per le persone esposte al coronavirus.

<sup>(70)</sup> T LEROY, *Les critiques se multiplient contre les conditions d'accès au fonds de solidarité*, in *BFMBusiness*, 25/3/20, (consultato il 29/4/20).

2019 e 2020 ed anche perché risultano esclusi coloro i quali non abbiano iniziato a lavorare nel 2019. D'altronde, il confronto tra i subordinati da un lato e le imprese dall'altro comporta che i lavoratori su piattaforma siano penalizzati. I subordinati hanno effettivamente delle tutele maggiori: oltre ai vantaggi dovuti al loro status (indennizzo per lavoro o malattia più elevato e accesso ai sussidi di disoccupazione), hanno anche diritto ad una protezione migliore in riferimento al telelavoro<sup>(71)</sup>, gesti di barriera e di contratti e accesso alla formazione "FNE-Formations"<sup>(72)</sup>. Inoltre, lo status di auto-imprenditori non consente il diritto di recesso ai lavoratori su piattaforma qualora valutassero la situazione troppo pericolosa.

Rispetto alle aziende, i lavoratori su piattaforma non avranno necessariamente accesso ai vantaggi accordati ad altre imprese come i rinvii del pagamento delle scadenze sociali e fiscali (imposte URSSAF), detrazioni fiscali dirette<sup>(73)</sup>, sospensione degli affitti, bollette dell'acqua, gas ed elettricità per le piccole e medie imprese (PMI) in difficoltà, un aiuto di 1.500€ riservato a piccole imprese, autonomi e microimprese attraverso un fondo di solidarietà; prestiti garantiti dallo Stato<sup>(74)</sup>, una riprogrammazione dei crediti bancari, o il supporto da parte del mediatore commerciale nella gestione di una controversia con la clientela<sup>(75)</sup>.

---

(71) L'Articolo L. 1222-11 del Codice del lavoro menziona il rischio epidemico come in grado di giustificare il ricorso al telelavoro senza l'accordo del lavoratore dipendente. L'implementazione del telelavoro in questo scenario non necessita di alcuna formalità particolare.

(72) Formalizzata da una convenzione conclusa tra lo Stato (la *Dirreccte*) e l'impresa (o l'operatore di competenze – OPCO), l'FNE-Formation ha per oggetto l'implementazione di azioni di formazione per facilitare la continuità dell'attività dei lavoratori subordinati di fronte alle trasformazioni conseguenti ai cambiamenti economici e tecnologici, e di favorire la loro adattabilità a nuove mansioni. Vedi gli articoli L. 6314-1 e L. 6313-11 del Codice del lavoro così come le condizioni d'implementazione dell'Articolo L. 6323-11 del Codice del lavoro. Se è il solo finanziatore pubblico, lo Stato può concedere aiuti fino al 50% dei costi ammissibili o addirittura fino al 70% in caso di aumento. In cambio, l'impresa si impegna a mantenere nell'impiego i dipendenti formati per un periodo almeno pari alla durata del contratto maggiorato di 6 mesi.

(73) Nelle situazioni più difficili, le detrazioni fiscali dirette possono essere decise nel quadro di un esame individuale delle domande.

(74) Mobilitazione dello Stato per 300 miliardi di euro e di Bpifrance.

(75) A ciò bisogna aggiungere il riconoscimento da parte dello Stato e delle comunità locali del Coronavirus come caso di forza maggiore per i loro appalti pubblici. Di

Anche altri aiuti non sono previsti per i lavoratori su piattaforma <sup>(76)</sup> come ad esempio, quando vi siano le condizioni per un subordinato di avere accesso ad aiuti ulteriori <sup>(77)</sup>.

In Inghilterra, sono state adottate due tipologie di misure per i lavoratori in estrema difficoltà <sup>(78)</sup>. In primo luogo, un modello di “*Job Retention Scheme*” consente a un’impresa di mettere i suoi lavoratori in cassa integrazione: non lavorano <sup>(79)</sup> e sono pagati per l’80% del salario fino a un tetto di £2.500 al mese <sup>(80)</sup>. Questa misura si applica solo ai subordinati <sup>(81)</sup> e più in generale a tutti i lavoratori iscritti al registro PAYE sul versamento delle imposte <sup>(82)</sup>. Secondo il parere del governo, aveva la possibilità di coprire anche i lavoratori su piattaforma e i lavoratori precari <sup>(83)</sup>. Ma le critiche mostrano che spesso sono stati dimenticati: per esempio un tassista Uber che lavora per la piattaforma, senza contratto di lavoro e con il cliente/consumatore che non è il suo datore di lavoro (esempio-tipo dell’economia delle piattaforme) sarà escluso da questo regime <sup>(84)</sup>. Inoltre, questo sistema è stato ampiamente criticato anche perché l’imprenditore poteva di gran lunga preferire di licenziare

---

conseguenza, per tutti gli appalti pubblici statali e locali non verranno applicate penali per ritardi. Vedi <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>.

<sup>(76)</sup> Secondo pilastro del fondo di solidarietà assegnato dalle Regioni alle imprese con almeno un dipendente o commercianti-artigiani. E gli aiuti aggiuntivi per artigiani e commercianti e per alberghi e ristoranti (consultato il 30/4/20).

<sup>(77)</sup> Vedi il confronto con la situazione degli artigiani, S. HAMICHE, [\*Trop d'artisans exclus du Fonds de solidarité\*](#), *Le monde des artisans.fr*, 08/04/2020(consultato il 29/4/20).

<sup>(78)</sup> Social Security Contributions and Benefits Act 1992 (amended by the Coronavirus Act 2020); Statutory Sick Pay (Coronavirus) (Suspension of Waiting Days and General Amendment) Regulations 2020; S.230(3)(b) Employment Rights Act 1996

<sup>(79)</sup> La sospensione del lavoro non può essere parziale.

<sup>(80)</sup> E ulteriori costi di natura fiscale.

<sup>(81)</sup> “employee under UK tax laws, hired by that employer as at 28 February 2020”.

<sup>(82)</sup> J. HENDY QC, [\*The Gaps in the Government's Coronavirus Income Protection Plans\*](#), Institute of Employment Rights, 2020, 1-2. (consultato il 25/3/20), p.7. Vedi s.44 Income Tax (Earnings and Pensions) Act 2003. PAYE o ‘Pay As You Earn’ è un sistema di prelievo dell’imposta sul reddito da HMRC. Vedi <https://www.gov.uk/pay-for-employers> (consultato il 25/3/20).

<sup>(83)</sup> I lavoratori su piattaforma possono avere i seguenti status: agency workers, those on zero-hours contracts, independent workers, employees...vedi M. FORD, *The Fissured Worker: Personal Service Companies and Employment Rights*, *Industrial Law Journal*, Volume 49, Issue 1, March 2020, 35–85.

<sup>(84)</sup> J. HENDY QC, *op. cit.*

il dipendente piuttosto che metterlo in disoccupazione parziale (in inglese “furlough”) <sup>(85)</sup>. Sono stati comunque in grado di ricorrere al regime per gli autonomi.

Il “*Self-employed Income Support Scheme*” (SISS) è simile alla misura precedente, ma si applica ai lavoratori autonomi i quali possono giovare dell’80% dei loro profitti con un massimo di £2.500 al mese. I lavoratori su piattaforma dovrebbero avervi accesso più facilmente. Tuttavia le condizioni sono molte: per ottenerlo, occorre essere stati lavoratori autonomi negli ultimi 3 anni. Coloro che abbiano effettuato meno di £50.000 di profitti rispetto all’anno precedente o alla media dei 3 anni precedenti hanno ricevuto una cifra forfettaria dall’Agenzia delle entrate a Giugno 2020. Sono pertanto esclusi coloro i quali siano divenuti autonomi da meno di 3 anni. Questo sistema non copre che il 62% dei lavoratori autonomi, dimenticandosi dei nuovi presenti sul mercato <sup>(86)</sup>. Occorre poi osservare che solo i subordinati possono rifiutarsi di lavorare per ragioni di sanità o di sicurezza sul lavoro <sup>(87)</sup>. Sono state depositate delle istanze dal sindacato IWGB relative all’assenza o addirittura il rifiuto di estendere questo diritto ai lavoratori precari e autonomi e all’inadeguatezza delle misure poste in essere dal governo per i lavoratori autonomi <sup>(88)</sup>.

### 3.1.2 Le misure europee

Di fronte alla crisi e nonostante la sua repentinità, l’Unione europea ha disposto molteplici misure per accompagnare gli stati membri nei limiti delle sue competenze <sup>(89)</sup>: competenze concorrenti, in materia di politica sanitaria per la ricerca e il supporto ai sistemi sanitari nazionali o in materia di libertà di circolazione con il sostegno alle chiusure delle frontiere dell’area Schengen incoraggiando misure “coordinate, opera-

---

<sup>(85)</sup> Ibidem.

<sup>(86)</sup> D. HIRST ET AL, *Coronavirus: support for businesses*, *House of Commons Briefing Paper*, 3 April 2020, 13-14.

<sup>(87)</sup> K. BALES, [COVID19 and the Future of Work](#), *Legal research Blog*, April 2, 2020, (consultato il 24/4/20).

<sup>(88)</sup> Vedi IWGB, *Proper sick pay and wage protection for precarious workers, coronacrisis*, op.cit. n°58.

<sup>(89)</sup> B. GAILLARD, [Covid-19 : ce que l’Union européenne peut \(et ne peut pas\) faire](#), in *Toute l’Europe*, 30.04.2020 (consultato il 1/5/20).

tive, proporzionate ed efficaci” e di politica dei trasporti; competenze esclusive per il rispetto della legalità europea (diritto sociale, di consumo e di concorrenza) <sup>(90)</sup> o la messa in atto di dispositivi d’urgenza <sup>(91)</sup> e di meccanismi di gestione delle crisi (RESCUE) <sup>(92)</sup>; o ancora e soprattutto mediante il finanziamento dei fondi concessi agli Stati dalla banca centrale europea -e ciò nonostante gli indugi generati dalla decisione della Corte suprema tedesca il 5 Maggio scorso <sup>(93)</sup>-, sospendendo il patto di stabilità e mobilitando il meccanismo europeo di stabilità avvalendosi della flessibilità del suo quadro finanziario pluriennale europeo e dei suoi fondi <sup>(94)</sup>.

Ad eccezione delle misure riguardanti i lavoratori frontalieri, il programma SURE <sup>(95)</sup> è quello che si occupa maggiormente dei lavoratori europei e in particolar modo dei lavoratori su piattaforma. Questa ini-

---

<sup>(90)</sup> Garantisce il rispetto del quadro giuridico europeo in materia di diritto sociale e diritto dei consumatori (si tratta del rispetto del principio di non discriminazione dei cittadini europei in base alla loro nazionalità in particolare al momento di chiusura e riapertura delle frontiere interne o di regolamento generale sulla protezione dei dati durante la creazione di applicazioni di tracciamento digitale). È più accomodante in materia di diritto alla concorrenza poiché tollera aiuti di Stato eccezionali (Articolo 107 §3b TFUE) e ha sviluppato una serie di misure temporanee per approvare più rapidamente gli aiuti di Stato in risposta al coronavirus. La misura era stata messa in atto anche relativamente alla crisi finanziaria del 2008.

<sup>(91)</sup> Centro europeo di prevenzione delle malattie, [Comitato covid-19 istituito](#).

<sup>(92)</sup> Per esempio lo strumento di protezione civile, RESCUE, decisione esecutiva [UE] 2020/414 della Commissione del 19 Marzo 2020 che cambia la decisione esecutiva [UE] 2019/570 ; H. DE POOTER, *Coronavirus : la Commission européenne crée une réserve médicale rescUE*, *Dalloz Actualité*, 24 Marzo 2020, edizione del 7 Maggio 2020.

<sup>(93)</sup> Vedi ad esempio, F. MARTUCCI, [La BCE et la Cour constitutionnelle allemande : souligner les paradoxes de l’arrêt du 5 mai de la Cour constitutionnelle allemande](#), in *Le Club Des Juristes*, 11 Maggio 2020 (consultato il 12/5/20).

<sup>(94)</sup> Politica di coesione, fondi di solidarietà dell’UE, fondi strutturali non spesi, ecc. La Commissione ha deciso di stanziare 37 miliardi di euro in termini di politica di coesione alla lotta contro il coronavirus, quest’anno eliminando l’obbligo di chiedere la restituzione del prefinanziamento dei fondi strutturali. Ciò costituisce circa 8 miliardi di euro del bilancio dell’Unione, che gli stati membri possono utilizzare per completare 29 miliardi di euro di fondi strutturali in tutta l’UE. Vedi European Parliament, [Une réponse urgente pour aider les régions](#) (consultato il 5/5/20).

<sup>(95)</sup> Proposta di Regolamento del Consiglio che istituisce uno strumento europeo di sostegno temporaneo per attenuare i rischi di disoccupazione in situazioni d’emergenza (SURE) a seguito della pandemia di COVID-19, [COM\(2020\) 37 finale](#) (consultato il 5/5/20).

ziativa, di un ammontare di 100 miliardi di euro, dovrebbe aiutare gli stati membri a finanziare un sistema di lavoro a orario ridotto attraverso un meccanismo di prestiti. Gli Stati potranno sostenere gli impieghi dei lavoratori autonomi e subordinati (e quindi anche le PMI, i settori e i lavoratori più colpiti) contro il rischio di licenziamento e di perdita del reddito.

Se è previsto dall'Unione che "le imprese potranno temporaneamente ridurre l'orario di lavoro dei subordinati o sospendere il lavoro, poiché lo Stato avvierà un sostegno al reddito in compenso delle ore non lavorate e i lavoratori autonomi beneficeranno di dispositivi di sostituzione del reddito per fronteggiare l'emergenza attuale" <sup>(96)</sup>, la Comunità europea è solo in grado di incoraggiare gli stati membri a implementare tali misure. Secondo il principio di sussidiarietà, l'Unione può invitare gli stati membri ad attuare prestiti a condizioni favorevoli per finanziare il loro sistema di lavoro a orario ridotto e di supporto ai lavoratori autonomi. Ma sono gli Stati a dover concretizzare queste indicazioni. Ed ogni Stato si avvale della sua sovranità nazionale per trasformare urgentemente il loro diritto del lavoro e della protezione sociale <sup>(97)</sup>.

Questo sostegno europeo dunque non somiglia a un regime europeo permanente di assicurazione contro la disoccupazione. Non solo resta legato a circostanze eccezionali, ma il meccanismo sarà limitato dal fatto che ogni prestito dovrà essere convalidato dai 27 stati membri. Infine, alcuni paesi possono giovare di altri prestiti a tassi più vantaggiosi. Il potenziamento delle tutele per i lavoratori su piattaforma è un progetto che è stato richiamato <sup>(98)</sup>, ma, alla pari dei progetti in materia di uguaglianza di genere, di salario minimo europeo <sup>(99)</sup>, di trasparenza

<sup>(96)</sup> *Coronavirus: la Commissione mobilita tutte le sue risorse per proteggere le condizioni di vita e i mezzi di sussistenza*, Commission européenne, *Coronavirus: la Commission mobilise toutes ses ressources pour protéger les conditions de vie et les moyens de subsistance*, 2/4/20, news, [https://ec.europa.eu/france/news/2020402/initiative\\_sure\\_chomage\\_partiel\\_coronavirus\\_fr](https://ec.europa.eu/france/news/2020402/initiative_sure_chomage_partiel_coronavirus_fr) (consultato il 7/5/20).

<sup>(97)</sup> Vedi sopra e ad esempio la legge francese del 23 Marzo 2020 prorogante lo stato d'emergenza sanitaria consentendo al governo di adottare delle ordinanze, [Legge n. 2020-290 del 23 Marzo 2020 d'emergenza per affrontare l'epidemia di codiv-19](#) (1), *JORF* n.0072 del 24 Marzo 2020, testo n.2 (consultato il 1/5/20).

<sup>(98)</sup> Comunicazione della Commissione, *Europa sociale forte per transizioni giuste*, 14.1.2020 COM(2020) 14 finale.

<sup>(99)</sup> Prima fase della consultazione delle parti sociali sui salari minimi adeguati avviata dalla Commissione Europea, il 14 Gennaio 2020.

salariale, di strategia europea in tema di salute e sicurezza sul lavoro, in tali circostanze resta fermo.

Per quanto concerne il lungo termine, la Commissione ha proposto a Maggio 2020 un bilancio a lungo termine dell'Unione rafforzato da "Next Generation EU, uno strumento urgente per rilanciare la crescita, per contrastare i gravi danni economici e sociali derivanti dalla pandemia di Covid-19, per sostenere la ripresa e costruire un futuro migliore per la prossima generazione <sup>(100)</sup>".

A prescindere dalla retorica secondo cui l'aiuto "deve raggiungere tutti i cittadini dell'UE <sup>(101)</sup>", la Commissione mobilita strumenti nell'ambito di 3 pilastri: l'aiuto alla rinascita degli stati membri, un sostegno all'economia e agli investimenti privati e cerca di trarre degli insegnamenti dalla crisi. Ma non può interessarsi al destino specifico dei lavoratori su piattaforma durante e dopo la crisi. Queste soluzioni rappresentano però un punto di partenza per comprendere come agire nel medio-lungo termine.

### **3.2. L'importanza di una presa di coscienza per tener conto di soluzioni di lungo termine**

Se gli stati membri e l'Unione europea hanno proposto un ventaglio variegato di soluzioni nazionali per rispondere alla pandemia, le proposte sono relativamente simili: in Francia come nel Regno Unito, si è provato a proteggere i lavoratori su piattaforma. Il Regno Unito propone una formula leggermente meno generosa di quella francese, ma gli obiettivi sono gli stessi: gli Stati sono determinati a sopportare il peso della crisi. Sfortunatamente in entrambi i casi i lavoratori più vulnerabili non usufruiscono dell'aiuto stabilito. Sono costretti a lavorare, specialmente se non hanno accesso alle misure stanziare dai governi.

È richiesta una riflessione di portata più generale da un numero crescente di persone per fronteggiare le conseguenze della crisi. Emergono

---

<sup>(100)</sup> Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio Europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni Tempo di Europa: riparare i danni e preparare il futuro per la prossima generazione, COM/2020/456 finale. [Commission européenne, Budget à long terme de l'UE pour la période 2021-2027: proposition de la Commission](#), Maggio 2020, (consultato il 29/7/20).

<sup>(101)</sup> Comunicazione COM/2020/456, Conclusioni.

due strade non esclusive: la riqualificazione dei lavoratori su piattaforma da un lato, e la revisione generale del sistema di protezione sociale dall'altro. Chiaramente non si tratta di risposte dirette alla crisi, ma di strade emerse dal bisogno crescente causato dalla stessa.

### 3.2.1. Verso la considerazione e riqualificazione dei lavoratori su piattaforma alla luce della crisi

La crisi ha dato rilievo alle difficoltà dei lavoratori su piattaforma. Se essi possono scegliere quando operare sotto la direzione del committente e beneficiano di un regime molto flessibile, non hanno tuttavia le stesse tutele di un lavoratore subordinato. Prendere atto della carenza di protezione sociale nei loro riguardi è un primo passo per considerarne la trasformazione. Le tre soluzioni considerate in termini di status sono state già individuate chiaramente prima <sup>(102)</sup> e dopo la crisi <sup>(103)</sup>.

La prima possibilità consiste nell'estensione dell'ambito d'applicazione del diritto del lavoro mediante l'adozione dello status di lavoratore subordinato o simile con i lavoratori su piattaforma <sup>(104)</sup>. Questa opzione a lungo preferita dal legislatore può essere considerata dal giudice che non esiterebbe a riconvertire un contratto in contratto di lavoro <sup>(105)</sup>.

Una seconda possibilità è andare verso un diritto del lavoro comune. Sostenuta da una parte della dottrina francese <sup>(106)</sup>, l'unificazione degli status di autonomo e subordinato consentirebbe una certa equiparazione (o in ogni caso una maggiore protezione dei minimi sociali previsti per i lavoratori autonomi). Presenta l'interesse dell'unità, della semplicità e dell'uguaglianza (di diritto). Le si potrebbero contestare una ineguaglianza sostanziale (trattare allo stesso modo chi si trova in condizioni differenti) e gli oneri imposti alle imprese o piattaforme (che è la ragio-

---

<sup>(102)</sup> CNNum (Conseil National du Numérique), *Travail, Emploi, Numérique, les nouvelles trajectoires, Rapport*, 2016, p. 64. Vedi anche I. Daugareilh, France, in I. Daugareilh et al., *op. cit.*

<sup>(103)</sup> Vedi ad esempio CNNum (Conseil National du Numérique), [Travail à l'ère des plateformes. Mise à jour requise, Rapport](#), 2020 (consultato il 3/8/20).

<sup>(104)</sup> Parte VII del Codice del lavoro.

<sup>(105)</sup> Vedi la letteratura giuridica scaturita dalla sentenza della camera sociale della Corte di Cassazione del 4 Marzo 2020, n. 19-13316.

<sup>(106)</sup> J. BARTHELEMY, E G. CETTE, *Travailleur au XXIème siècle : l'ubérisation de l'économie?*, Odile Jacob, 2017, Paris.



ne principale per cui si sceglie di costruire un sistema che preveda lavoratori autonomi). La legge *El Kohmri* aveva optato per una soluzione di compromesso <sup>(107)</sup> e la sentenza della Corte di Cassazione del Marzo 2020 a tal riguardo è incoraggiante <sup>(108)</sup>.

In Inghilterra, Ewan McGaughey ha fatto dieci proposte <sup>(109)</sup> di cui due relative alla protezione sociale: egli afferma che il governo dovrebbe estendere i diritti dei lavoratori subordinati a chiunque lavori “personalmente”, quale che sia lo status indicato nel contratto di lavoro (subordinato, autonomo o libero professionista <sup>(110)</sup>). Questa generalizzazione di status permetterebbe di evitare defezioni (in termini di contributi sociali e fiscali) possibili in particolar modo nel settore dell’economia collaborativa. Questa espansione proposta consente quindi di ampliare i diritti di tutti i lavoratori. Può dunque comportare accordi su indennità giornaliera di malattia migliori o ancora dei diritti di contrattazione collettiva o di partecipazione dei lavoratori alla gestione dell’impresa <sup>(111)</sup>.

La terza possibilità, preferita da altri, prevede l’istituzione di una terza categoria giuridica <sup>(112)</sup> che abbia le proprie caratteristiche, che sia diversa dagli altri due status. Già prima della crisi, è stato proposto di creare un terzo status tra autonomo e subordinato che racchiuda le specificità del lavoratore su piattaforma (e in particolare il più dipendente) assicurandogli una protezione sociale solida e un vero catalogo di dirit-

---

<sup>(107)</sup> Si assiste all’extrapolazione in materia di formazione professionale e incidenti sul lavoro e la scelta dell’assicurazione privata per coprire gli incidenti sul lavoro e professionali. Vedi I. DAUGAREILH, C. DEGRYSE, PH POCHET, *op. cit.*

<sup>(108)</sup> Sentenza della camera sociale della Corte di Cassazione del 4 Marzo 2020, n. 19-13316.

<sup>(109)</sup> E. MCGAUGHEY, [\*Ten things the government can do right now to prevent a Corona depression. Social rights aren't just morally just, they could save us from economic catastrophe\*](#), 20/3/2020, *Institute of Employment Rights Blog* (consultato il 3/4/20).

<sup>(110)</sup> Nel Regno Unito, queste categorie sono leggermente differenti sebbene corrispondano grosso modo agli appellativi scelti per questa traduzione francese. L’autore dice “self-employed”, “independent contractor” o “employee”.

<sup>(111)</sup> Nel Regno Unito, l’obiettivo è quello di prevedere una riforma facile e quindi regolamentare evitando il passaggio legislativo al Parlamento britannico che ha dimostrato recentemente con i tumulti della Brexit quanto possa essere difficile per i parlamentari trovare un accordo. Vedi E. MCGAUGHEY, *cit.*

<sup>(112)</sup> P.H. ANTONMATTEI, J.C. SCIBERRAS, [\*Le travailleur économiquement dépendant : quelle protection?\*](#), Rapporto del Ministro del Lavoro, delle Relazioni sociali, della Famiglia e della Solidarietà, Novembre 2008 (consultato il 30/7/20).

ti. Kieran Ven den Bergh propone di ispirarsi allo status di “worker” inglese come fonte d’ispirazione parziale dal momento che garantisce il diritto al salario minimo, alle ferie pagate, all’orario massimo di lavoro nonché alla contrattazione collettiva<sup>(113)</sup>. “Questo cerchio concentrico, per riprendere l’espressione di Mark Freedland, attorno all’ambito d’applicazione del contratto di lavoro di diritto comune che potrebbe accettare tutte le forme di lavoro per le quali né il contratto di lavoro di diritto comune né il contratto di prestazione di servizi sarebbero adatti<sup>(114)</sup>”. Più semplice da realizzare rispetto ad una riforma più generalizzata perché “preserva il criterio della subordinazione giuridica come metro di misura tra la forza lavoro nella sua diversità e la vera indipendenza, pur entrando in uno schema legislativo a cui il diritto francese è abituato<sup>(115)</sup>”, è comunque una soluzione mediana che evita una messa in discussione più radicale dell’intero sistema.

Anche l’Unione europea sta valutando, più da lontano, sia un approccio categorico<sup>(116)</sup> che un cambiamento più generale<sup>(117)</sup>. La crisi sembra essere un invito a ripensare il sistema alla radice: che siano appelli per una nuova Europa o per un “dopo”, c’è il desiderio di riformare il modello che si manifesta attraverso una protezione sociale più o meno universale.

### **3.2.2. Verso una rivisitazione generale del sistema di protezione sociale per fronteggiare le crisi**

La crisi evidenzia i limiti del sistema di protezione sociale. Ci consentirà di riflettere sui suoi problemi strutturali? E quali direzioni possono prendere le riforme di protezione sociale? Di fronte alle carenze, alcune

---

<sup>(113)</sup> National Minimum Wage Act, 1998 (NMWA); Working Times Regulation, 1998 (WTR); Trade Union and Labour Relations Act (TULCRA) 1992.

<sup>(114)</sup> K. VAN DEN BERGH, *op. cit.*

<sup>(115)</sup> *Ibidem.*

<sup>(116)</sup> Comunicazione della Commissione, *Europa sociale forte per transizioni giuste*, 14.1.2020, COM(2020) 14 finale.

<sup>(117)</sup> Direttiva (EU) 2019/1152 sulle condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili che si concentra sul lavoro su piattaforma nell’introduzione; Direttiva (EU) 2019/1158 sull’equilibrio tra lavoro e vita privata di genitori e tutori che abroga la direttiva 2010/18/UE del Consiglio (vedi la definizione ampia di lavoratore al paragrafo 17 del preambolo).

piattaforme hanno deciso unilateralmente di aiutare i propri lavoratori: così come hanno implementato una modalità di consegna “senza contatto”<sup>(118)</sup> che intende proteggere sia il fattorino che il consumatore, si assicurano anche che le consegne avvengano secondo le norme sanitarie vigenti o ancora elaborano degli aiuti per i lavoratori malati o in isolamento. Per esempio, in Francia Deliveroo ha fornito un’indennità di malattia per i fattorini in quarantena contagiati dal coronavirus, ed ha offerto delle video-consultazioni senza anticipare le spese. Uber aveva annunciato che avrebbe dato un compenso di 100€ a settimana per una durata massima di 14 giorni agli autisti colpiti dal covid o in quarantena in Francia e nel Regno Unito. Uber Francia ha anche contattato la compagnia assicurativa Axa per proporre ai suoi lavoratori un’assicurazione aggiuntiva opzionale.

Al contrario, si propone di superare la dicotomia subordinato/autonomo per fornire a tutti una protezione sociale universale. Mettendo in risalto i limiti del sistema di protezione sociale francese, un rapporto del 2016 del Consiglio nazionale digitale afferma che “si sono indebolite le funzioni di controllo del mercato e di riduzione delle disuguaglianze che la sicurezza sociale svolge”<sup>(119)</sup> per considerare un “distacco” dagli status occupazionali e dalle tutele legate all’esercizio del lavoro e “maggiore universalità dei diritti sociali a prescindere dalla condizione d’impiego”<sup>(120)</sup>. Ritroviamo questa idea in un rapporto del 2020 dello stesso Consiglio, pubblicato nel pieno della crisi sanitaria, il quale sottolinea

---

<sup>(118)</sup> G. KRISTANADJAJA, *op. cit.* La consegna “senza contratto” è obbligatoria nel quadro delle linee guida del governo.

<sup>(119)</sup> CNNum, *Emploi, Numérique, les nouvelles trajectoires, Rapport*, 2016, p. 64. Più precisamente, il modello di protezione sociale francese è fondato sull’occupazione: infatti la maggioranza dei diritti sociali resta subordinata alla posizione dell’individuo rispetto all’occupazione. Pertanto, solo le persone che hanno lavorato e hanno contribuito hanno accesso a determinati diritti come il diritto all’indennità di disoccupazione o all’indennità di pensionamento. Nel quadro attuale di protezione sociale, la sotto-occupazione non può essere concepita come una situazione permanente, a meno di compromettere il funzionamento stesso di questo scenario. L’aumento del tasso di disoccupazione dagli anni ’70 e di forme di lavoro atipiche (contratti a tempo determinato, a tempo parziale non volontario, lavoro interinale...) ha causato degli squilibri importanti sul mercato del lavoro, i quali rappresentano numerosi problemi per il nostro modello e che ripropongono con forza la questione dell’universalità della protezione.

<sup>(120)</sup>Ivi, p. 79.

l'urgenza di aiutare i lavoratori su piattaforma in difficoltà <sup>(121)</sup>. Ciò si traduce in diverse proposte più o meno riuscite, fondate su concezioni differenziate della sicurezza sociale e della sua rimodulazione. Un reddito di base <sup>(122)</sup>, per esempio in Spagna <sup>(123)</sup>, mercati del lavoro transizionali <sup>(124)</sup> o ancora un rinnovamento della cittadinanza sociale Beveridgiana <sup>(125)</sup>.

Allo stesso modo, a livello europeo, se i legislatori europei intendono esercitare la loro competenza per stabilire le condizioni <sup>(126)</sup> e i principi comuni per migliorare la protezione sociale nel suo insieme, ad esempio con una consultazione sul progetto del salario minimo europeo e una nuova proposta di direttiva sul salario minimo adeguato <sup>(127)</sup>, per affrontare una crisi come quella del coronavirus o come un'altra della stessa portata, per il momento lasciano da parte la situazione dei lavoratori su piattaforma anche se questo tema è stato preso in considerazione

---

<sup>(121)</sup> CNum, *Travail à l'ère des plateformes. Mise à jour requise*, Rapport, 2020, (consultato il 3/8/20).

<sup>(122)</sup> Sull'argomento del reddito di base, vedi CNum, *Emploi, Numérique, les nouvelles trajectoires*, Rapport, 2016, p. 66 e s. vedi anche il numero speciale sulla *Rivista di diritto sanitario e sociale*, Dicembre 2017; e X. Oberson, *Taxer les robots, Aider l'économie à s'adapter à l'usage de l'intelligence artificielle*, Larcier, prima edizione, 2020. Vedi anche M. Torry, *A Modern Guide to Citizen's Basic Income, A Multidisciplinary Approach*, Elgar Modern Guides, Giugno 2020.

<sup>(123)</sup> E. G. VIZUETE, *Le travail autonome économiquement dépendant en Espagne*, *Revue COMPTRESEC*, 2019, n. 1, p. 98 per un'analisi precedente alla crisi.

<sup>(124)</sup> B. GAZIER, *Plateformes et marchés transitionnels du travail*, in I. DAUGAREILH, *Economie des plateformes : Travail, emploi et organisation, Perspectives juridiques et approche comparative, La sécurité sociale des travailleurs des plateformes*, Bordeaux, 27-28 Gennaio 2020.

<sup>(125)</sup> N. KERSCHEN, *Universalité et citoyenneté sociale, Capitolo 29*, in I. DAUGAREILH e M. BADEL, *La sécurité sociale, Universalité et modernité, Approche de droit comparé*, Pedone, 2019, p. 451.

<sup>(126)</sup> Pilastro europeo dei diritti sociali, Costruire un Unione Europea più inclusiva e più equa. La proposta della Commissione Europea atta a istituire un pilastro europeo dei diritti sociali del 26 Aprile 2017 è stata accolta di buon grado dagli stati membri e in particolare dalla Francia. Vedi il verbale del Consiglio dei ministri del 15 Febbraio 2017 in cui si ricorda che "Il terzo obiettivo vuole proteggere i cittadini contro gli imprevisti della vita in un momento in cui l'economia mondiale sta subendo grandi cambiamenti".

<sup>(127)</sup> Commissione Europea, COM(2020) 682, *final Proposal for a Directive of the European parliament and of the council on adequate minimum wages in the European Union*, Brussels, 28.10.2020.

di recente <sup>(128)</sup>. Di fronte a una situazione senza precedenti, gli appelli per una nuova Europa si fanno sentire: si riflette già sullo scenario post-pandemia, post-quarantena, sui cambiamenti richiesti dai nuovi rischi, le nuove condizioni di vita e di lavoro che stanno emergendo. Alcuni vedono un'Europa austera <sup>(129)</sup>, altri chiedono a gran voce un'Europa più umana <sup>(130)</sup>, solidale, rafforzata, un'Europa di servizi pubblici, un'Europa della salute <sup>(131)</sup>. Aggiungiamo un appello ad un'Europa più sociale <sup>(132)</sup>. Philippe Pochet propone quattro modelli per uscire dalla crisi, di cui uno è fondato sulla solidarietà e sui servizi pubblici <sup>(133)</sup>. In definitiva, queste proposte riecheggiano lo sconvolgimento sociale. Si presenta un bisogno cruciale e pressante di rivedere i meccanismi di protezione sociale. *Sta emergendo una rinnovata filosofia dell'essere umano. L'uomo moderno, l'uomo connesso, l'uomo protetto, numerosi appelli dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro al lavoro decente <sup>(134)</sup>, o dalla Commissione europea attraverso il Pilastro europeo dei diritti sociali <sup>(135)</sup>. Queste iniziative sono una parte essenziale della società del XXI secolo.*

---

<sup>(128)</sup> Vedi il punto 3.1 della Comunicazione della Commissione Europea, *Una nuova strategia industriale per l'Europa*, COM(2020) 102 finale, il 10.3.2020 e la Comunicazione della Commissione *Dare forma al futuro digitale dell'Europa*, COM(2020) 67 finale.

<sup>(129)</sup> Lettera di BusinessEurope al Presidente del Consiglio, Charles Michel, *Message to video conference of the members of the European Council on 23 April 2020*, [https://www.busineurope.eu/sites/buseur/files/media/public\\_letters/dirigen/2020-04-14\\_message\\_to\\_third\\_video\\_conf\\_eu\\_council\\_-\\_president\\_michel.pdf](https://www.busineurope.eu/sites/buseur/files/media/public_letters/dirigen/2020-04-14_message_to_third_video_conf_eu_council_-_president_michel.pdf) (consultato il 10/5/20).

<sup>(130)</sup> D. BLANC, *L'Union européenne face au coronavirus*, 27/3/ 20, in S. Slama et al., *op. cit.*

<sup>(131)</sup> S. RODRIGUEZ, *Les chantiers de l'Europe post-Covid19*, *Blogdroiteuropéen*, (consultato il 9/5/20). Egli osserva anche un'Europa dell'investimento e della ricerca e un'Europa con sovranità estesa.

<sup>(132)</sup> Vedi C. MARZO, *Union européenne, Coronavirus et travailleurs de plateformes*, 15/5/20, *blogdroiteuropéen*, (consultato il 29/5/20).

<sup>(133)</sup> PH. POCHE, *Quatre scénarios pour l'avenir de l'Europe après la crise*, *Social Europe* (consultato il 29/5/20).

<sup>(134)</sup> J.M. SERVAIS, *L'OIT et le travail décent. La difficile médiation entre croissance, création d'emploi et protection des travailleurs*, *Revue de droit comparé du travail et de la sécurité sociale*, n.1, 2011, pp. 71-80.

<sup>(135)</sup> La proposta della Commissione Europea atta a istituire un pilastro europeo dei diritti sociali del 26 Aprile 2017 è stata accolta di buon grado dagli stati membri e in particolare dalla Francia. Vedi il verbale del Consiglio dei ministri del 15 Febbraio 2017 in cui si ricorda che "Il terzo obiettivo vuole proteggere i cittadini contro gli im-

#### 4. Considerazioni conclusive

La crisi del coronavirus ha il merito di attirare l'attenzione sulla necessità dello Stato sociale per venire in aiuto a tutti i cittadini o esseri umani. Le misure prese da alcuni paesi per contenere la diffusione del virus e assicurare una certa sicurezza ai lavoratori faticano a proteggere i più fragili tra loro <sup>(136)</sup>. Qualunque sia il metodo scelto, l'appello a garantire ai lavoratori atipici l'accesso alla prevenzione in materia di salute e sicurezza, alla protezione sociale e al rispetto dei diritti fondamentali e dei diritti del lavoro si fa sempre più forte e la pandemia accresce questa necessità. Le proposte stanno nascendo in tutti i paesi in virtù della digitalizzazione e ancor di più per la crisi sanitaria. Questa crisi o la possibilità che se ne verifichi un'altra spingono a ricalibrare i modelli di protezione sociale. Alcuni vedono nella crisi un punto storico di non ritorno. Secondo Yuval Noah Harari, le risposte alla crisi sono fondamentali perché saranno le possibili fondamenta di un nuovo modello <sup>(137)</sup>. Per Alain Supiot, "soltanto lo shock del reale può risvegliare da un sonno dogmatico", in altri termini la pandemia può essere un'opportunità per ricostruire su nuove basi. "Può essere anche l'opportunità per anteporre il concetto di solidarietà a quello di concorrenza leale e non distorta" <sup>(138)</sup>. Per la Francia, il Regno Unito come pure per l'Unione Europea, la crisi può essere l'occasione per ripensare i principi fondanti della protezione sociale. Come osserva l'Organizzazione Internazionale del Lavoro, "Alla luce dei cambiamenti nelle forme di occupazione, sono necessarie politiche atte a migliorare l'estensione della protezione sociale" <sup>(139)</sup>, il che è ancor più vero in tempo di crisi.

---

previsti della vita in un momento in cui l'economia mondiale sta subendo grandi cambiamenti". <https://www.gouvernement.fr/conseil-des-ministres/2017-02-15/le-socle-europeen-des-droits-sociaux> (consultato il 30/1/20).

<sup>(136)</sup> ETUC, *op. cit.*

<sup>(137)</sup> Y. NOAH HARARI, [\*The world after coronavirus: This storm will pass. But the choices we make now could change our lives for years to come\*](#), *Financial Times*, 20 Marzo 2020 (consultato il 8/6/20).

<sup>(138)</sup> A. SUPIOT, *op. cit.*

<sup>(139)</sup> OIT, *Occupazione e questioni sociali nel mondo: forme d'impiego in pieno cambiamento*, 2015.

## Abstract

### **Crisi sanitaria e lavoratori su piattaforma: un confronto tra Francia e Regno Unito**

**Obiettivi:** Il contributo confronta e analizza le soluzioni giuridiche approntate in Francia e nel Regno Unito per affrontare le conseguenze della crisi pandemica e proteggere i lavoratori su piattaforma. **Metodologia:** Analisi giuridico-normativa e comparazione della disciplina legale. **Risultati:** L'analisi mette in luce come i due Paesi abbiano reagito rapidamente alla crisi con misure di ampio respiro ma non siano riusciti ad affrontare la situazione specifica dei lavoratori su piattaforma. **Limiti e implicazioni:** L'analisi mostra i limiti dell'applicazione di un sistema generale di protezione a lavoratori non standard. **Originalità:** L'originalità del contributo risiede nel derivare dalla comparazione su un caso specifico considerazioni generali su una necessaria evoluzione verso meccanismi idonei a garantire diritti di protezione sociale universali.

**Parole chiave:** lavoro su piattaforma, digitalizzazione, coronavirus, protezione sociale, efficacia regolatoria.

### **Coronavirus crisis and platform workers: comparison between France and the United Kingdom**

**Purpose:** The purpose of this article is to compare and assess French and British legal reactions to the coronavirus pandemic in order to protect platform workers. **Methodology:** The methodology is based on legal analysis and comparison. **Findings:** It shows that these two countries reacted rather quickly to the crisis with broadly encompassing measures but failed to tackle the specific situations of vulnerable platform workers. **Research limitations/implications:** It shows the limits of the application of a general inclusive protection system to 'out of the box' workers. **Originality:** Its originality is to draw from a practical comparison to emphasize the need for evolution and emphasis on universal social protection mechanisms and rights.

**Keywords:** platform work, digitalisation, coronavirus pandemic, social protection, legal responsiveness

## **Actividad de plataformas y Derecho del Trabajo: avances y asignaturas pendientes**

*Nancy Sirvent Hernández\**

*Sommario:* **1.** La expansión de nuevos modelos de negocio a través de plataformas digitales y su repercusión en las relaciones laborales. – **2.** Luces y sombras de la regulación española de los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales. – **3.** La propuesta de Reglamento del Parlamento europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial. – **4.** Consideraciones finales.

### **1. La expansión de nuevos modelos de negocio a través de plataformas digitales y su repercusión en las relaciones laborales**

Como parte de este fenómeno cabe destacar la proliferación de nuevos modelos de negocio a través de las plataformas y aplicaciones digitales que permiten poner en contacto a demandantes y oferentes de todo tipo de bienes y servicios <sup>(1)</sup>. Se trata de herramientas accesibles por medio de internet que permiten la ejecución de programas o recursos con fines comerciales ahorrando tiempo a los usuarios y clientes, y reduciendo y optimizando el número de desplazamientos necesarios. Desde este punto de vista puede afirmarse que esta suerte de actividades tiende a

---

\* *Catedrática EU, Departamento Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Alicante.*

<sup>(1)</sup> Una aproximación a las características del modelo de negocio de las plataformas digitales, puede verse en J.M. Carretero, Las plataformas digitales como modelo de negocio, en AA.VV., *Plataformas digitales y mercado de trabajo*, MITRAMISS, 2019.



engrosar la lista de los denominados “green jobs” en la medida en que contribuyen a reducir el impacto medioambiental en las empresas <sup>(2)</sup>.

Estamos ante una forma distinta de organizar la actividad productiva que rompe la estructura clásica de las empresas, conviviendo así formas tradicionales de empleo, basados en la regularidad del lugar y del tiempo de trabajo con otra suerte de ocupaciones que se alejan de estos parámetros en las que coexiste una gran autonomía organizativa del trabajador y una amplia disponibilidad de este último respecto de la empresa, difuminando en muchas ocasiones las notas de dependencia y ajenidad típicas de la relación laboral.

La legislación laboral no puede permanecer al margen de esta nueva realidad siendo relevante su intervención a fin de establecer el marco regulatorio necesario que garantice los derechos individuales y colectivos de los trabajadores.

La aplicación de métodos de cálculo matemático o algoritmos a las relaciones de trabajo han revolucionado la forma en que se prestan los servicios, contribuyendo a optimizar los recursos y los resultados, y a mejorar las condiciones de vida de las personas. Prueba de ello es el papel decisivo que han jugado las tecnologías de la información y la comunicación durante la crisis sanitaria haciendo posible la prestación de servicios y la atención sanitaria, y la continuidad de la relación laboral mediante el trabajo a distancia, garantizando el mantenimiento de un gran número de negocios.

Desde esta perspectiva no parece cuestionable las enormes ventajas y oportunidades anudadas a la Revolución Tecnológica que se replican, singularmente, en el ámbito de las relaciones laborales, provocando efectos positivos en las condiciones y derechos de los trabajadores (mayor autonomía organizativa del trabajador, posibilidad de conciliación de la vida laboral y familiar...).

Sin embargo, todas estas ventajas y oportunidades pueden verse empañadas de no existir una regulación normativa capaz de reequilibrar los intereses en conflicto inmanentes a la relación laboral, que evite problemas de empleo precario y abusos de todo tipo derivados,

---

<sup>(2)</sup> Aunque tradicionalmente los “green jobs” suelen asociarse a sectores como el de la eficiencia energética, el ecoturismo o la agricultura inteligente y ecológica (esto es, con sectores vinculados a la energía y el medioambiente), lo cierto es que los empleos relacionados con el entorno “green” tienen un carácter transversal, pudiendo estar presentes en la mayor parte de los sectores económicos.

principalmente, del carácter inestable de estas actividades y de la falta de obtención de ingresos regulares (con todo lo que ello comporta en cuanto a la frustración de proyectos de vida personal y familiar y de carreras de seguros sociales), y de la amplia disponibilidad del trabajador respecto de esta suerte de empresas poniendo en riesgo un amplio abanico de derechos relacionados con el descanso o la salud <sup>(3)</sup>.

## **2. Luces y sombras de la regulación española de los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales**

En fechas recientes se ha aprobado en España el Real Decreto-ley 9/2021, de 11 de mayo, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales, conocida coloquialmente como “Ley de Riders”. Aunque su fecha de aprobación fue el 11 de mayo de 2021, la entrada en vigor no tendrá lugar hasta mediados de agosto, procurando un tiempo razonable con el fin de garantizar el conocimiento de la norma y permitir implementar a las empresas las medidas que resulten necesarias <sup>(4)</sup>.

Se trata de una norma pionera a nivel europeo e incluso en el contexto internacional que tiene por objeto la regulación de la relación de trabajo por cuenta ajena en el ámbito de las plataformas digitales de reparto o distribución, y la concreción del derecho de información de la representación de los trabajadores en el entorno laboral digitalizado.

---

<sup>(3)</sup> Un estudio completo en torno a la identificación, tipología y problemática que en el plano laboral plantea el trabajo en la economía de plataformas virtuales, en A. Todolí y M. Hernández-Bejarano (Dir.), Trabajo en plataformas digitales: innovación, derecho y mercado, Aranzadi, 2018.

<sup>4</sup> El recurso a la figura del Real Decreto-ley se justifica en la propia materia que trata de regular, la cual requiere una acción normativa inmediata que no puede abordarse mediante el procedimiento legislativo ordinario o a través de su tramitación urgente, ya que ello dilataría en exceso y de forma injustificada el reconocimiento de derechos laborales a este colectivo de trabajadores manteniendo vivo el intenso debate judicial que ha venido suscitando esta cuestión.

A tal fin, la nueva norma introduce dos modificaciones de calado al Estatuto de los Trabajadores (ET) <sup>(5)</sup>. Una de ellas (mediante la introducción de una nueva disposición adicional vigésimotercera), para establecer la presunción de laboralidad en cuanto a la actividad de las personas que presten servicios retribuidos consistentes en el reparto o distribución de cualquier producto de consumo o mercancía, por parte de empleadores que ejercen las facultades de organización, dirección y control de forma directa, indirecta o implícita, mediante la gestión algorítmica del servicio o de las condiciones de trabajo, a través de una plataforma digital. Y la segunda (añadiendo un nuevo apartado al art. 64.4 ET -letra d-), al objeto de reconocer un nuevo derecho informativo al órgano de representación de los trabajadores en la empresa, en concreto, el derecho del comité de empresa a ser informado por la empresa de los parámetros, reglas e instrucciones en los que se basan los algoritmos o sistemas de inteligencia artificial que afectan a la toma de decisiones susceptibles de incidir en las condiciones de trabajo el acceso y mantenimiento del empleo, incluida la elaboración de perfiles. Con arreglo a la primera modificación se establece una presunción “iuris tantum” de laboralidad en relación con todas aquellas actividades consistentes en la prestación de trabajos retribuidos de reparto de cualquier producto de consumo o mercancía para empleadores que ejerzan funciones de organización, dirección y control, directas o indirectas, mediante sistemas algorítmicos, a través de plataformas digitales <sup>(6)</sup>. La virtualidad de la norma radica, pues, en el

---

<sup>(5)</sup> Resulta llamativo que la norma dedique mucho más contenido a la exposición de motivos (para explicar los antecedentes y el estado de la cuestión sobre la problemática jurídico-laboral que late tras la prestación de servicios de los “riders”, y ahondar en el espíritu y los principios que fundamentan la norma), que a la propia regulación, la cual se estructura, muy escuetamente, a través de un artículo único (por el que se introducen las dos modificaciones al ET señaladas en el texto), y dos disposiciones finales (que se ocupan de recordar la competencia exclusiva del Estado en materia de legislación laboral, y de fijar la fecha de entrada en vigor de la norma).

<sup>(6)</sup> Así pues, se presume la existencia de contrato de trabajo, con todo lo que de ello deriva en términos de condiciones laborales y derechos de Seguridad Social si concurren los tres requisitos siguientes: debe tratarse de una actividad de reparto o distribución de cualquier mercancía o producto de consumo; la sociedad empleadora debe ejercer las facultades propias empresariales de organización dirección y control de manera directa, indirecta o implícita mediante una plataforma digital; debe utilizarse un algoritmo para la gestión del servicio o para determinar las condiciones

desplazamiento de la carga de la prueba a la empresa, a la que corresponderá probar, en caso de controversia, que carece de poder alguno organizativo, directivo y de control sobre la actividad de reparto desarrollada por la persona del trabajador. No pudiendo acreditar tal extremo, la actividad desarrollada en el ámbito de las plataformas digitales se considerará de naturaleza laboral a todos los efectos.

Como se aprecia, el carácter laboral de este tipo de actividades que defiende la norma está basada en la naturaleza real del vínculo, haciéndose eco de los criterios jurisprudenciales establecidos en esta materia que vienen admitiendo la progresiva flexibilización de la nota de la dependencia de la mano de la nueva realidad productiva <sup>(7)</sup>. En esencia, la norma incorpora los criterios sentados por el Tribunal Supremo (TS) en la sentencia de 25 de septiembre de 2020 (STS 805/2020) que procede a unificar la dispar doctrina judicial dictada sobre la materia, señalando la misma que «las facultades empresariales de dirección, organización o control de la actividad y, en tal sentido, las notas de dependencia y ajenidad, pueden traducirse a la realidad de formas diferentes a las clásicas cuando la empleadora asume los riesgos de la operación y es beneficiaria de sus frutos, realizando una labor de coordinación, organización o control de la prestación, u ostentando la potestad sancionadora, y ello aunque sus prerrogativas se manifiesten de forma indirecta o implícita, a través de la gestión algorítmica, de las condiciones de trabajo o del servicio prestado» de modo que el ejercicio de tales facultades resulta únicamente aparente cuando, en realidad, provoca efectos en el mantenimiento del empleo, su volumen o en el resto de condiciones de trabajo.

---

de trabajo en dicha sociedad o servicio. L. Serrani, “La legge è approvata: in Spagna i rider sono lavoratori dipendenti”, *Bollettino ADAPT*, 17 maggio 2021, n° 19.

<sup>(7)</sup> La norma se alinea también con lo establecido en la Directiva 2019/1152 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea, que obliga a reconocer unos derechos básicos a los trabajadores de las plataformas tras alertar de los peligros de incertidumbre que pueden generar estas nuevas formas de empleo en cuanto a los derechos y la protección social aplicables derivadas de la falta de previsibilidad de su laboralidad (cdo. 4). De este modo, el cdo. 8 de la Directiva señala que, cuando reúnan los criterios que determinan la calificación de la relación como laboral, los trabajadores a demanda o de las plataformas en línea pueden hallarse incluidos en el ámbito de aplicación de la Directiva.

Desde esta perspectiva no cabe la menor duda de que la nueva regulación constituye un avance importante en los estándares de protección de las personas trabajadoras en esta suerte de plataformas, garantizando un escenario de normalización y seguridad jurídica en relación con este tipo de actividades.

Detrás de esta regulación se atisba también un principio de protección en el ámbito de la competencia entre las empresas, constituyendo objetivo prioritario de la norma garantizar la igualdad de trato entre las empresas tradicionales y las que utilizan medios de control digital mediante la gestión de datos algorítmicos, sobre la base de una competencia transparente y leal entre unas y otras.

Con todo, cabría plantear cierto margen de duda en cuanto al tipo de actividades y la naturaleza de los productos o mercancías a los que se dirige la norma, y, en última instancia, a su campo de aplicación. Así, ¿qué debe entenderse por productos de consumo?; ¿también tiene cabida dentro de esta acepción la contratación o compra de servicios profesionales o de otra naturaleza?; ¿la norma únicamente cobra virtualidad tratándose de actividades de distribución en sentido estricto?; o, lo que es igual, ¿deben considerarse excluidas aquellas actividades que, pese a desarrollarse por medio de plataformas digitales, se prestan desde los propios domicilios?.

Siguiendo un criterio hermenéutico puramente gramatical, parece que esta regulación se ha querido limitar, única y exclusivamente, al trabajo de reparto o distribución de productos de consumo o mercancías (riders), dejando fuera a actividades distintas al mero reparto (por ejemplo, la venta), y a aquellas otras que, aun tratándose de actividades de distribución, ofrecen únicamente servicios (por ejemplo, servicios profesionales de cuidado, asesoramiento...). En suma, a los trabajadores incluidos en la economía de las plataformas digitales de reparto de bienes o productos de consumo.

Teniendo en cuenta el gran universo de actividades que se desarrollan a través de plataformas digitales, hubiera resultado más apropiado precisar un poco más en tal sentido y extender la aplicación de la norma a otro tipo actividades de la misma naturaleza <sup>(8)</sup>. En tal sentido se ha

---

<sup>(8)</sup> Y es que si bien es cierto que la actividad de los “riders” es la más conocida o visible, ésta constituye solamente una parte de las múltiples actividades susceptibles de desarrollarse por medio de plataformas digitales. En este orden de ideas, con anterioridad a la promulgación de esta normativa existían voces entre la doctrina que

perdido una gran oportunidad para garantizar condiciones de trabajo justas a todos los trabajadores que desempeñan su actividad en estos contextos atípicos.

Por otra parte, la norma reconoce sus propias limitaciones al considerar que la eficacia de la presunción de laboralidad que la misma establece va a depender en gran medida de la información verificable que se tenga sobre el desarrollo de la actividad a través de plataformas, de modo que aquella debe permitir discernir si la relación concreta encaja con la situación descrita por la norma. Así pues, en aras de poder valorar adecuadamente la naturaleza real del vínculo, debe disponerse de información adecuada y contrastable, la cual no será siempre fácil de obtener en un contexto tan complejo y atípico. En cualquier caso, la información requerida debe limitarse estrictamente a aquellos aspectos que permitan inferir si las condiciones de la prestación de servicios dan lugar al juego de la presunción legal, siempre con el mayor respeto a los secretos industriales y comerciales de las empresas <sup>(9)</sup>.

Concerniente a la ampliación de los derechos informativos de los representantes legales de los trabajadores que contempla el Real Decreto-ley, ésta se concreta en el derecho del comité de empresa a ser informado por la empresa de los «parámetros, reglas e instrucciones en los que se basan los algoritmos o sistemas de inteligencia artificial que afectan a la toma de decisiones susceptibles de incidir en las condiciones de trabajo, el acceso y mantenimiento del empleo y la elaboración de perfiles» <sup>(10)</sup>. El conocimiento de esta información

---

denunciaban lo limitado que venía siendo el debate en España sobre el trabajo en plataformas digitales al señalar que dicho debate jurídico “se está basando en los rasgos del trabajo en plataformas de aquellos trabajadores “visibles”, esto es, aquellos que vemos en nuestras calles transportando con sus vehículos mercancías o personas. Sin embargo, tales actividades son únicamente parte de las que se desarrollan por medio de plataformas digitales, siendo otras muchas las realizadas por trabajadores “invisibles”, que prestan servicios y obtienen rentas mediante plataformas, pero lo hacen on line normalmente desde su domicilio”. M.L. Rodríguez, “Protección social para los trabajadores de la economía de plataformas: propuestas para aliviar su vulnerabilidad”, en *Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 2021, nº 57, 176 -177.

<sup>(9)</sup> De otro modo, se corre el riesgo de atentar a la libertad de empresa y la propiedad industrial.

<sup>(10)</sup> Sobre este nuevo derecho informativo la doctrina ha resaltado su importante virtualidad con el que la norma ha querido significar la importancia de la dimensión colectiva en la determinación del marco regulatorio laboral del sector, no limitándose,

permitirá ejercer debidamente la función de vigilancia y control del cumplimiento de la normativa laboral y de garantizar los derechos y libertades de los trabajadores que a dicho órgano compete sorteando posibles discriminaciones que pueden derivar de las condiciones o los requisitos definidos en los algoritmos que se emplean para tomar este tipo de toma decisiones, y salvaguardando sus derechos de privacidad <sup>(11)</sup>.

No se concretan los medios ni los contenidos mínimos en cuanto a la información que debe suministrar la empresa para que los representantes de los trabajadores puedan desempeñar adecuadamente sus funciones de vigilancia y control de legalidad, siendo ésta una cuestión que puede ser objeto de precisión por medio de la negociación colectiva <sup>(12)</sup>. Desde este punto de vista la efectividad del nuevo derecho informativo que se reconoce al comité de empresa dependerá, en gran medida, de lo que se haya podido prever en el convenio colectivo (siendo especialmente idóneos en este ámbito los convenios colectivos de carácter sectorial y los de empresa). En cualquier caso, parece razonable entender que la información que proporcione la empresa en relación con dichos algoritmos debe resultar inteligible, tanto para los trabajadores como para sus representantes.

Al no haberse previsto ninguna directriz específica acerca de la información que resulta necesaria en estos casos, regirán las disposiciones generales establecidas en relación con los derechos

---

por tanto, aquélla a la sin duda fundamental inserción plena de este colectivo en el ámbito de las relaciones laborales y de seguridad social. A. Baylos, en Según Antonio Baylos (blog), 26 de junio de 2021.

<sup>(11)</sup> Las amenazas que los sistemas de inteligencia artificial pueden suponer a los derechos fundamentales de los trabajadores y a sus derechos de privacidad es un tema que preocupa especialmente al legislador, estando muy presente en esta iniciativa legal y también en la propuesta de reglamento comunitario de armonización en materia digital que actualmente se encuentra en fase de gestación. Como de forma muy expresiva ha señalado algún autor “la aplicación de la informática a la gestión ordinaria del personal va a reforzar el “ojo electrónico”, haciéndolo “penetrante, dominante y ubicuo”. J.R. Mercader, “Derechos fundamentales de los trabajadores y nuevas tecnologías: ¿hacia una empresa panóptica?”, en Relaciones Laborales, 2001, núm. 10, 14.

<sup>(12)</sup> A este respecto cabe recordar lo establecido en el art. 64.9 ET que remite a la negociación colectiva la facultad de definir el contenido y las modalidades de ejercicio de la información y consulta, como desarrollo de lo dispuesto legal y reglamentariamente partiendo del respeto a tales disposiciones.

informativos reconocidos a los órganos de representación de los trabajadores. A este respecto el ET únicamente prevé una obligación genérica en cuanto al momento, el modo y el contenido de la información que la empresa está obligada a revelar a los representantes de los trabajadores, exigiendo muy sintéticamente que resulten apropiados y que permitan a los representantes llevar a cabo un examen adecuado <sup>(13)</sup>. De ahí el papel relevante que está llamado a jugar el convenio colectivo en este terreno en orden a garantizar unos mínimos estándares de transparencia y fiabilidad en cuanto a la información que se debe suministrar en estos casos.

Como se acaba de señalar, la empresa viene obligada a procurar tal información de forma adecuada y con arreglo a lo que se haya podido establecer en la negociación colectiva, arriesgándose en otro caso, a ser sancionada administrativamente <sup>(14)</sup>, estando legitimados los representantes legales de los trabajadores para ejercer acciones administrativas y judiciales en todo lo relativo al ámbito de sus competencias <sup>(15)</sup> por lo que podrán presentar denuncias ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, o incluso demandas ante los Tribunales en defensa de sus derechos de información, cobrando especial virtualidad en este plano, la facultad que asiste a dicho órgano colegiado de impugnar las decisiones de las empresas de no comunicar tal información a través del proceso de conflictos colectivos <sup>(16)</sup>. De este modo, el derecho informativo que la nueva “Ley de Riders” reconoce al comité de empresa queda reforzado mediante la posibilidad de imposición de sanciones administrativas o la interposición de demandas judiciales en los términos indicados.

---

<sup>(13)</sup> Tal como prevé el art. 64.6 ET «la información se deberá facilitar por el empresario al comité de empresa, sin perjuicio de lo establecido específicamente en cada caso, en un momento, de una manera y con un contenido apropiado, que permitan a los representantes de los trabajadores proceder a su examen adecuado y preparar, en su caso, la consulta y el informe».

<sup>(14)</sup> El art. 7.7. del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS) tipifica como infracción grave «la transgresión de los derechos de información, audiencia y consulta de los representantes de los trabajadores y de los delegados sindicales, en los términos en que legal o convencionalmente estuvieren establecidos».

<sup>(15)</sup> Vid. art. 65.1 ET.

<sup>(16)</sup> Vid. arts. 65.5 ET y 153.3 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social.



No obstante, tal derecho informativo corre el riesgo de quedar “en papel mojado” al depender en gran medida su efectividad de la interpretación y los conocimientos técnicos de que dispongan los órganos colectivos de representación de los trabajadores en orden a interpretar y gestionar con solvencia tal tipo de información y poder negociar así las condiciones laborales particulares y de acceso al empleo de las personas trabajadoras. Se presenta, así, ante dichos órganos de representación un importante reto al haberse residenciado en los mismos la responsabilidad de descifrar la compleja información en que se basan los sistemas de inteligencia artificial que se utilizan en la economía de plataforma para determinar las condiciones de acceso y mantenimiento del empleo, y la gestión de los recursos humanos en general, y, a su través, el control de la organización y la dirección del trabajo de reparto y distribución en el ámbito de las plataformas digitales <sup>(17)</sup>.

Como se desprende del análisis anterior, la regulación española del trabajo en plataformas digitales presenta luces pero también sombras. Aunque no cabe la menor duda de que esta suerte de actividades estaba necesitada de ordenación jurídica y que la normativa aprobada marca un punto crucial en la laboralización de este sector, todavía quedan problemas que están por resolver, a la vez que aparecen otros derivados del nuevo marco regulatorio.

### **3. La propuesta de Reglamento del Parlamento europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial**

Como se ha dicho ya, España es pionera en el reconocimiento laboral de la actividad de reparto desarrollada a través de plataformas digitales y de la regulación de los derechos laborales del colectivo de los “riders”, pero es necesario que otros ordenamientos nacionales así como el Derecho Internacional y Comunitario vayan sumándose a este tipo de iniciativas y tomen cartas en el asunto al objeto de avanzar en

---

<sup>(17)</sup> Y otro tanto cabe señalar respecto a los órganos judiciales en los que recaiga la responsabilidad de interpretar tal suerte de algoritmos matemáticos en orden a dilucidar si en el caso concreto enjuiciado se encuentran presentes las notas de dependencia y ajenidad.

este terreno y ofrecer las mejores garantías posibles a los trabajadores que prestan sus servicios a través de este tipo de plataformas.

Habida cuenta que los problemas a los que se enfrentan los trabajadores de las plataformas son similares en todos los países, este tipo de iniciativas “globales” servirían para poner punto final a las incertidumbres jurídicas que tal suerte de ocupaciones suscitan procurando un marco regulatorio seguro.

En el plano comunitario actualmente se encuentra encima de la mesa una propuesta de Reglamento del Parlamento europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (Ley de Inteligencia Artificial) y se modifican determinados actos legislativos de la Unión. En la propuesta se establecen requisitos específicos para los sistemas de Inteligencia Artificial (IA) de alto riesgo, y obligaciones dirigidas a los operadores de dichos sistemas, considerándose de alto riesgo «los sistemas de IA que se utilizan en el empleo, la gestión de los trabajadores y el acceso al autoempleo, sobre todo para la contratación y la selección de personal; para la toma de decisiones relativas a la promoción y la rescisión de contratos; y para la asignación de tareas y el seguimiento o evaluación de personas en relaciones contractuales de índole laboral, dado que pueden afectar de un modo considerable a las perspectivas futuras laborales y los medios de subsistencia de dichas personas». Como se alerta en la propuesta «dichos sistemas pueden perpetuar patrones históricos de discriminación, por ejemplo, contra las mujeres, ciertos grupos de edad, personas con discapacidad o personas de orígenes raciales o étnicos concretos o con una orientación sexual determinada, durante todo el proceso de contratación y en la evaluación, la promoción o la retención de personas en relaciones contractuales de índole laboral». Asimismo, los sistemas de IA empleados para controlar el rendimiento y el comportamiento de estas personas pueden afectar a sus derechos de protección de los datos personales y a la privacidad <sup>(18)</sup>.

---

<sup>(18)</sup> Vid. Cdo. 36 de la propuesta. En este mismo orden de ideas, el Anexo III de la propuesta de Reglamento identifica los sistemas de IA de alto riesgo, incluyendo aquellos relacionados en el ámbito del empleo, gestión de los trabajadores, el acceso al autoempleo, como ocurre con los destinados a utilizarse para la contratación o selección de personas físicas, especialmente para anunciar puestos vacantes, clarificar y filtrar solicitudes o evaluar a candidatos en el transcurso de entrevistas o pruebas; o los destinados a utilizarse para tomar decisiones relativas a la promoción y resolución de relaciones contractuales de índole laboral, a la asignación de tareas, y al

La propuesta de Reglamento reconoce abiertamente que los sistemas de Inteligencia Artificial utilizados en el marco de las relaciones laborales pueden suponer un alto riesgo para los derechos y libertades de los trabajadores, y por ello trata de buscar un punto de encuentro entre las facultades empresariales de organización de la actividad productiva y la preservación de los derechos y libertades fundamentales del trabajador.

#### **4. Consideraciones finales**

Los complejos problemas que en el plano laboral presenta el trabajo en el ámbito de las plataformas digitales hacen necesaria una regulación urgente a nivel internacional y comunitario que sienta unas bases comunes y disposiciones mínimas ante las serias amenazas que se esconden tras los sistemas de inteligencia artificial empleados en este campo, susceptibles de atentar a derechos fundamentales de las personas trabajadoras y a otros derechos relacionados con la protección de datos y la privacidad. Ello redundará en el reforzamiento de las garantías a la libre circulación de trabajadores y a una competencia leal entre las empresas y, en suma, en la consecución de un trabajo decente. Pero independientemente de la armonización que se lleve a cabo a través de instancias internacionales y comunitarias, de obligado cumplimiento para los Estados, los distintos ordenamientos internos también están llamados a fijar sus propias directrices atendiendo a las peculiaridades y necesidades específicas mediante el establecimiento de instrumentos de control adecuados, debiendo potenciarse la fijación de las condiciones de trabajo a través de instrumentos de gobernanza propios de las relaciones laborales. En este sentido, será fundamental el papel de sindicatos, asociaciones, y agentes sociales en orden a regular los derechos del sector, siendo además imprescindible el establecimiento de pesos y contrapesos adecuados en aras de garantizar que las medidas adoptadas sean plenamente efectivas.

---

seguimiento y evaluación del rendimiento y la conducta de las personas en el marco de dichas relaciones.

## Abstract

### Attività delle piattaforme e diritto del lavoro: avanzamento e materie in sospenso

**Obiettivi:** L'articolo cerca di affrontare i problemi posti dalla regolamentazione del lavoro nelle piattaforme digitali. **Metodologia:** L'approccio si basa sul metodo giuridico, si analizzano i riferimenti legislativi e la letteratura giuridica in materia. **Risultati:** L'analisi svolta evidenzia la necessità di standard armonizzati che garantiscano un quadro normativo sicuro per i lavoratori che erogano servizi attraverso questo tipo di piattaforma. **Limiti e implicazioni:** Sono state evidenziate le problematiche derivanti dalla mancanza di specificità con riferimento ai diritti di informazione riconosciuti ai rappresentanti dei lavoratori e le difficoltà di interpretazione degli algoritmi utilizzati per determinare le condizioni di lavoro. Allo stesso modo, viene rilevata la necessità di estendere la tutela ai lavoratori di tutti i tipi di piattaforme. **Originalità:** L'articolo analizza i contenuti della legge sui "riders" recentemente approvata in Spagna, la prima in materia in Europa.

**Parole chiave:** piattaforme digitali, diritti di informazione, algoritmi, lavoratori

### Platform activity and labor law: progress and pending subjects

**Purpose:** The study tries to address the problems posed by the regulation of the labor rights of digital platform workers. **Methodology:** The approach is based on a legal method, analyzing the law and legal literature on the subject. **Results:** The analysis carried out highlights the need for harmonized standards that ensure a safe regulatory framework for workers who provide services through this type of platform. **Research Limits and implications:** The most important shortcomings were the problems deriving from the lack of specificity regarding the information rights recognized to workers' representatives and the difficulties in interpreting the algorithms used to determine working conditions. Similarly, the need to extend the protection to workers of all types of platforms is highlighted. **Originality:** The article analyzes the contents of the law on "riders" recently approved in Spain, the first in Europe on the subject

**Key words:** digital platforms, information rights, algorithms, workers

# **ALLEGATI AL CONTRIBUTO**

DI LUIGI DI CATALDO

*Il mercato del food delivery nella città di Catania.  
Un caso di studio interdisciplinare:  
dalla composizione della categoria  
al rapporto di lavoro*

Allegato 1 – Il questionario

<b>Questionario – Case study sul mercato catanese del food delivery</b>		
<b>Profilo da rider</b>		
<p><b>1) Da quanto tempo fai il rider?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meno di 1 anno</li> <li>- Meno di 2 anni</li> <li>- Meno di 3 anni</li> <li>- Meno di 4 anni</li> </ul> <p><b>2) Azienda/e per cui lavori?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Glovo</li> <li>- Foodys</li> <li>- Just Eat</li> <li>- Social Food</li> <li>- Winelivery</li> </ul> <p><b>3) Aziende per cui hai lavorato?</b> (Se “sì” chiedere il tempo trascorso prima del trasferimento)</p> <p><b>4) Che mezzo usi per le consegne?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bici</li> <li>- Bici elettrica</li> <li>- Automobile</li> <li>- Scooter o moto</li> <li>- Ne alterno due (specifica): _____</li> </ul>	<p><b>5) Tipologia contratto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestazione di lavoro autonomo occasionale</li> <li>- Collaborazione occasionale</li> <li>- Partita IVA</li> <li>- Contratto a tempo determinato</li> <li>- Collaborazione coordinata e continuativa</li> <li>- Senza contratto</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>6) Media ore settimanali?</b></p> <p><b>7) Metti in classifica le tue attività settimanali, quella a cui dedichi più ore è la prima (criterio quantità di ore, spiegare)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riding</li> <li>- Altro lavoro</li> <li>- Studio</li> <li>- Sport</li> <li>- Volontariato</li> </ul> <p><b>8) E' un impegno costante o incostante?</b> (criterio quantità di ore, spiegare)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costante</li> <li>- Incostante</li> </ul> <p><b>9) Perché hai scelto questa occupazione?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incontra le mie esigenze</li> <li>- Andare in bici mi piace</li> <li>- Non avevo alternative di lavoro</li> <li>- Altro, specifica _____</li> </ul>	<p><b>10) Hai mai effettuato consegne "in proprio"?</b> (spiegare che si intende)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 o nessuna</li> <li>- meno di cinque</li> <li>- meno di 10</li> <li>- più di 10</li> </ul> <p><b>11) Conosci l'ANAR (o SNAR)?</b> (dire entrambi i nomi per esteso)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì, e sono iscritto</li> <li>- Sì, e non sono iscritto</li> <li>- No</li> </ul> <p><b>12) Sei coperto da assicurazione INAIL?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>13) Hai seguito la vicenda dei rider torinesi di Foodora?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì, e ho capito come sono cambiati i miei diritti</li> <li>- Sì, ma non ho capito come sono cambiati i miei diritti</li> <li>- No</li> </ul>

## Potere contrattuale - condizione reddituale – supporto istituzioni

<p><b>14) Hai un altro lavoro?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì, regolare</li> <li>- Sì, irregolare</li> <li>- No</li> </ul> <p><b>15) I guadagni da rider sono...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indispensabili</li> <li>- Importanti</li> <li>- Accessori</li> </ul> <p><b>16) Che difficoltà avresti nel trovare un altro lavoro in città?</b> (Da 0 nessuna difficoltà a 10 difficoltà massima)</p> <p><b>17) Se non potessi più fare il rider quale scelta di vita prenderesti?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Istruzione-formazione</li> <li>- Ricerca lavoro</li> <li>- Attività non lecite</li> <li>- Altro lavoro (se ne hai già uno)</li> </ul> <p><b>18) Se non potessi più fare il rider che sostegni avresti?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Famiglia</li> <li>- Sostegno pubblico</li> <li>- Amici</li> <li>- Altro lavoro</li> </ul> <p><b>19) Quanti ordini ricevi in 1 ora?</b> (media)</p> <p><b>20) Quanto guadagni in 1 ora?</b> (media)</p>	<p><b>21) Ritieni giusto fissare una paga minima per ora di disponibilità?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>22) Come valuti le tue condizioni di lavoro?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Molto buone</li> <li>- Buone</li> <li>- Mediocri</li> <li>- Scarse</li> <li>- Molto scarse</li> </ul> <p><b>La tua carriera digitale (punteggio reputazionale)...</b></p> <p><b>23) dovrebbe essere mantenuta nel passaggio ad altra piattaforma?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>24) dovrebbe essere congelata nei periodi in cui scegli di non dedicarti al riding?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>25) Se fossi più autonomo cambieresti qualche aspetto del tuo rapporto di lavoro e delle tue prestazioni?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul>	<p><b>26) Senti il bisogno di maggiori controlli da parte dell'Ispektorato del lavoro e delle forze dell'ordine?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>27) Come giudichi l'operato delle forze sindacali? (sia tradizionali sia di nuova generazione)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Molto buono</li> <li>- Buono</li> <li>- Mediocre</li> <li>- Scarso</li> <li>- Molto scarso</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>28) Come valuti l'impegno delle forze politiche?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Molto buono</li> <li>- Buono</li> <li>- Mediocre</li> <li>- Scarso</li> <li>- Molto scarso</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>29) Hai mai pensato di agire in giudizio per la difesa dei tuoi diritti?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>30) (Se sì) perché non lo hai fatto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per i costi</li> <li>- Per il timore di ritorsioni</li> <li>- Perché non servirebbe a nulla</li> <li>- Per mancanza di tempo</li> <li>- Perché non saprei occuparmene</li> <li>- Altro: _____</li> </ul>
---	--	--

## Organizzazione del lavoro / svolgimento della prestazione

<p><b>31) Come hai conosciuto le condotte non gradite all'azienda e le reazioni corrispondenti?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erano scritte e ricordo dove</li> <li>- Erano scritte, ma non ricordo dove</li> <li>- Le ho scoperte con l'esperienza</li> <li>- Sono state comunicate a voce</li> <li>- Non so, non ricordo</li> </ul> <p><b>32) Dovrebbe essere un tuo diritto conoscere i criteri con cui l'algorithmo gestisce il tuo lavoro?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>33) Sai quanto paga il cliente per il servizio di delivery?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>34) Sai quanto di quell'importo arriva nelle tue tasche?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'intero importo</li> <li>- Una parte (eventualmente specifica)</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>35) Ti è mai stato fatto riferimento ad un monte ore minimo settimanale di disponibilità da conferire?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>36) Revocare la disponibilità già data produce conseguenze tanto forti da non farti prendere questa scelta?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>-No</li> <li>-Non so</li> </ul> <p><b>37) Tra i rider, chi lavora meno turni è penalizzato?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul>	<p><b>38) Sei mai giunto in ritardo per il turno?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si, senza conseguenze</li> <li>- Si, con conseguenze</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>39) Non presentarsi per il proprio turno produce conseguenze?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si</li> <li>-No</li> <li>-Non so</li> </ul> <p><b>40) C'è un'area entro la quale devi rimanere per tutta la durata del turno?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si, non può essere varcata senza subire una sanzione</li> <li>- C'è una zona ma può essere varcata senza subire alcuna sanzione</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>41) Come impieghi il tempo tra un ordine e il successivo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attendo fermo per procacciare ordini con l'app.</li> <li>- Attendo fermo entro la zona prestabilita, se non arrivano ordini li cerco muovendomi entro la zona sfruttando la geo-localizzazione</li> <li>- Mi muovo per cercare ordini sfruttando la geo-localizz.</li> <li>- Attendo fermo dove voglio</li> <li>- Faccio altro (specifica):.....</li> </ul> <p><b>42) Ricevi indicazioni relative alla gestione dell'ordine?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si (fai un esempio):.....</li> <li>-No</li> <li>-Non so</li> </ul> <p><b>43) Come avviene l'assegnazione degli ordini?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manuale</li> <li>-Automatico</li> <li>-Possiamo scegliere, senza penalizzazioni</li> <li>-Possiamo scegliere ma una è penalizzante</li> <li>-Manuale, ma possono capitare assegnazioni dirette e automatiche dalla piattaforma</li> <li>-In altro modo (specificare): ...</li> </ul>	<p><b>44) Fra i rider del medesimo turno e nella medesima zona alcuni possono ricevere più ordini di altri?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si</li> <li>-Sospetto di si</li> <li>-No</li> <li>-Non so</li> </ul> <p><b>45) Un ordine può essere rifiutato?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si, con conseguenze</li> <li>-Si, senza conseguenze</li> <li>-No</li> <li>-Non so</li> </ul> <p><b>46) Un ordine già accettato può essere riassegnato direttamente dall'app.?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si, senza conseguenze</li> <li>-Si, ma con conseguenze</li> <li>-No</li> <li>-Non so</li> </ul> <p><b>47) Percentuale di ordini problematici nella tua carriera con la piattaforma? (spiegare "problematico")</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Molto frequentemente</li> <li>- Di frequente</li> <li>- Qualche volta</li> <li>- Quasi mai</li> <li>- Mai</li> <li>-Non so</li> </ul> <p><b>48) Capita di essere penalizzati per un errore imputabile ad altri?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Molto frequentemente</li> <li>- Di frequente</li> <li>- Qualche volta</li> <li>- Quasi mai</li> <li>- Mai</li> <li>-Non so</li> </ul> <p><b>49) Avere la batteria al di sotto di una certa soglia produce conseguenze negative?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si</li> <li>-No</li> <li>-Non so</li> </ul>
---	--	--



## Rischi sul lavoro

<p><b>50) Conosci le novità INAIL introdotte dal 1° febbraio 2020?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si</li> <li>-No</li> <li>-Non so</li> </ul> <p><b>51) Hai mai subito incidenti durante i turni di lavoro? (se “sì” precisa: - il numero</b></p> <p><b>(precisa per ciascuno:</b></p> <p><b>52) se prima o dopo 1 febbraio 2020</b></p> <p><b>53) se hai riportato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “danni fisici”</li> <li>-“giornate di stop dall’attività lavorativa”</li> <li>-“entrambi”</li> </ul> <p><b>54) azienda per cui lavoravi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Glovo</li> <li>- Foodys</li> <li>- Just Eat</li> <li>- Social Food</li> <li>- Winelivery</li> </ul> <p><b>55) Che tutela hai ricevuto? (solo in riferimento a quelli accaduti dopo 1 febb. 2020 e con “danni fisici” e “giornate di stop”)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nessuna, perché non l’ho segnalato all’azienda</li> <li>- Nessuna, nonostante sia stato segnalato</li> <li>- Parziale (manca qualche profilo della tutela spettante)</li> <li>- Completa</li> </ul>	<p><b>56) Quanto giudichi alto questo rischio? (Da 0 a 10)</b></p> <p><b>57) Secondo te tra la paga a cottimo e il rischio di incidenti che relazione c’è?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Molto forte</li> <li>- Forte</li> <li>- Dipende dal <i>rider</i></li> <li>- Debole</li> <li>- Molto debole</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>58) Il cottimo istiga alla rapidità?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>59) L’azienda ha accertato il possesso della patente o della conoscenza minima del Codice della strada?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul>	<p><b>60) Hai ricevuto una formazione minima sui rischi del contagio da Covid-19?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si</li> <li>-Non può dirsi formazione</li> <li>-No</li> <li>-Non so</li> </ul> <p><b>61) Quali DPI hai ricevuto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mask (lavab.)</li> <li>-Mask (usa e getta)</li> <li>- Guanti</li> <li>- Gel</li> <li>- Nex</li> <li>- Altro (specifica)..</li> </ul> <p><b>62) Quando li hai ricevuti?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prima del 24 Marzo</li> <li>- Dopo il 24 Maro</li> </ul> <p><b>63) Quante volte?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una tantum / Più volte</li> </ul>
---	--	--

## Il controllo della piattaforma

<p><b>64) Perché l'azienda fa ricorso alla geo-localizz.?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perché indispensabile per il servizio</li> <li>- Perché serve a controllare e monitorare i <i>rider</i></li> <li>- Serve ad entrambe queste cose</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>65) Ti sei mai accorto di essere geo-localizzato fuori da un turno di lavoro?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>66) Sei mai stato/a incoraggiato/a dall'azienda a prendere una posizione in suo favore?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>-No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>67) Sei mai stato minacciato di non potere più lavorare?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul>	<p><b>68) Quali sono le conseguenze pratiche ad un abbassamento del punteggio? (solo Glover)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meno turni</li> <li>- Meno turni e meno ordini</li> <li>- Nessuna</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>69) Le riduzioni del punteggio sono giustificate in modo chiaro? (solo Glover)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>70) La classifica di Glovo che funzione ha? (solo Glover)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Premiale</li> <li>-Sanzionatorio</li> <li>-Sia premiale che sanzionatorio</li> <li>-Non so</li> </ul> <p><b>71) Esistono casi di disconnessione forzata temporanea e/o definitiva? (spiegare che si sta parlando di "disattivazione account")</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>72) Le valutazioni dei clienti e quelle dei partner possono produrre conseguenze negative?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sì</li> <li>-No</li> <li>-Non so</li> </ul>	<p><b>73) La piattaforma può ridurre i turni disponibili per te?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> <li>- Non so</li> </ul> <p><b>74) Come valuti la capacità di vigilanza della piattaforma? (spiegare cosa si intende per vigilare)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Molto forte</li> <li>-Forte</li> <li>- Media</li> <li>-Debole</li> <li>-Assente</li> </ul> <p><b>75) Come valuti la capacità della piattaforma di reagire alle vostre condotte non gradite?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Molto forte</li> <li>-Forte</li> <li>- Media</li> <li>-Debole</li> <li>-Assente</li> </ul>
---	--	--

## Abilità, competenze, esperienza professionale

<p><b>76) Hai avuto (o hai) occupazioni diverse dal riding?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Lavoro autonomo (specifica):...</li><li>- Lavoro subordinato (specifica):....</li><li>- Lavoro irregolare (specifica):.....</li><li>- Nessuna</li></ul> <p><b>77) Hai una qualsiasi patente di guida?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Si</li><li>- No</li></ul>	<p><b>78) Vota da 0 a 5 la dimestichezza con le tecnologie informatiche.</b> (pacchetto Office; Social network; inserzioni pubblicitarie; instagram)</p> <p><b>79) Vota da 0 a 5 la conoscenza delle seguenti lingue...</b></p> <p>Inglese</p> <p>Francese</p> <p>Spagnolo</p> <p>Tedesco</p>	<p><b>Se hai avuto un rapporto subordinato di tipo tradizionale...</b></p> <p><b>80) Come valuti la capacità di vigilare della piattaforma rispetto a quanto hai subito in quel rapporto subordinato?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maggiore</li><li>- Equivalente</li><li>- Minore</li></ul> <p><b>81) Come valuti le reazioni della piattaforma rispetto alle sanzioni subite in quel rapporto subordinato?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maggiore</li><li>- Equivalente</li><li>- Minore</li></ul>
---	---	---

## Informazioni personali

<p><b>82) Genere-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- M</li> <li>- F</li> </ul> <p><b>83) Età-</b></p> <p><b>84) Paese di nascita</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Italia</li> <li>- Ue</li> <li>- extra-Ue</li> </ul> <p><b>85) Se extra-Ue:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cittadinanza</li> <li>- Permesso di soggiorno</li> <li>- Nulla</li> </ul> <p><b>Se extra Ue – Conoscenza lingua italiana valutata dall'intervistatore senza il coinvolgimento dell'intervistato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buona</li> <li>- Media</li> <li>- Scarsa</li> </ul>	<p><b>86) Domicilio-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CT</li> <li>- Provincia</li> <li>- Fuori Prov</li> </ul> <p><b>87) Con chi abiti?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da solo</li> <li>- Ho una mia famiglia</li> <li>- Con i miei genitori</li> <li>- Con coinquilini</li> </ul> <p><b>88) A che titolo abitate?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proprietà</li> <li>- Affitto</li> <li>- Ospite</li> </ul> <p><b>89) Con il reddito da <i>riding</i> contribuisce alle spese connesse all'abitazione?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Completamente</li> <li>- In parte</li> <li>- No</li> </ul>	<p><b>90) Titolo di studio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nessuno</li> <li>- Elementari</li> <li>- Medie</li> <li>- Superiori</li> <li>- Università (triennale)</li> <li>- Università (5 anni)</li> <li>- Dottorato</li> </ul> <p><b>91) Sei impegnato nel conseguimento di uno di questi titoli?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sì</li> <li>- No</li> </ul>
--	--	---

Allegato 2 – Appendici alle Sezioni

<b>Appendice alla Sezione 1 – Identikit dei <i>rider</i> catanesi</b>	
Graf. 1. – Presenza di genere / Classi di età	<b>Dom. 82 chiusa</b> Genere <b>Dom. 83 aperta</b> Età
Graf. 2. – Paese di nascita / Focus sui nati in paesi extra-Ue	<b>Dom. 84 filtro chiusa</b> Paese di nascita <b>Dom. 85 chiusa</b> Permesso di soggiorno  - La conoscenza della lingua italiana è stata valutata dall'intervistatore soltanto per i nati in paese diverso dall'Italia.
Graf. 3 – Condizione abitativa/1	<b>Dom. 86 chiusa</b> Domicilio <b>Dom. 87 chiusa</b> Con chi abitano
Graf. 4 – Condizione abitativa/2	<b>Dom. 88 chiusa</b> Titolo di godimento dell'abitazione <b>Dom. 89 chiusa</b> Con il reddito da <i>riding</i> in che misura contribuisce alle spese connesse all'abitazione?
Graf. 5 – Titolo di studio	<b>Dom. 90 chiusa (scala semanticamente autonoma)</b> Titolo di studio <b>Dom. 91 chiusa</b> Sei impegnato nel conseguimento di uno di questi titoli?
Graf. 6 – Conoscenze linguistiche europee	<b>Dom. 79 scala di punteggio da 0 a 5</b> Conoscenze linguistiche
Graf. 7 – Conoscenze informatiche	<b>Dom. 78 scala di punteggio da 0 a 5</b> Conoscenze informatiche
Graf. 8 – Il 51% con trascorso “critico”	<b>Dom. 76 aperta</b> Hai avuto (o hai) occupazioni diverse dal <i>riding</i> ? (Autonomo, dipendente, irregolare)
Graf. 9 – Quanti hanno un altro lavoro	<b>Dom. 14 chiusa</b> Hai un altro lavoro?
Informazione sul possesso di una qualsiasi patente di guida	<b>Dom. 77 chiusa</b> Hai una qualsiasi patente di guida?

## Appendice alla Sezione 2 – I rider al lavoro: modalità e intensità della loro partecipazione

Graf. 1 – Modelli contrattuali	<b>Dom. 5 chiusa</b> Tipologia contratto
Graf. 2 – Da quanto tempo svolgono quest'attività?	<b>Dom. 1 chiusa</b> Da quanto tempo sei un <i>rider</i>
Graf. 3 – Trasferimenti tra piattaforme / Valutazione delle condizioni di lavoro Graf. 4 – Valutazione delle proprie condizioni di lavoro	<b>Dom. 2 chiusa</b> Azienda/e per cui lavori <b>Dom. 3 chiusa</b> Azienda/e per cui hai lavorato <b>Dom. 22 chiusa (scala con parziale autonomia semantica)</b> Valutazione condizioni di lavoro
Graf. 5 – Media ore di disponibilità settimanale	<b>Dom. 6 aperta</b> Media ore settimanali
Graf. 6 – Priorità del <i>riding</i>	<b>Dom. 7 chiusa (scala semanticamente autonoma)</b> Metti in classifica le tue attività settimanali. <b>Dom. 8 chiusa</b> È un impegno costante o incostante?
Graf. 7 – I <i>rider</i> come soggetto imprenditoriale?	<b>Dom. 2 chiusa</b> Azienda/e per cui lavori <b>Dom. 10 chiusa</b> Hai mai effettuato consegne “in proprio”?
Informazione sul mezzo impiegato	<b>Dom. 4 mista (chiusa con modalità aperta)</b> Che mezzo usi per le consegne?

## Appendice alla Sezione 3 – I fattori di vulnerabilità della categoria

Graf. 1 – Cosa spinge verso questa occupazione?	<p><b>Dom. 9 mista (chiusa con modalità aperta)</b> Perché hai scelto questa occupazione?</p> <p><b>Dom. 16 scala di punteggio da 0 a 10</b> Difficoltà nel trovare un lavoro diverso in città.</p>
Graf. 2 – L'importanza del reddito da <i>riding</i>	<p><b>Dom. 15 chiusa (scala con parziale autonomia semantica)</b> I guadagni da <i>rider</i> sono per te...</p> <p><b>Dom. 17 chiusa</b> Se non potessi più fare il <i>rider</i>, quali scelte di vita?</p> <p><b>Dom. 18 chiusa</b> Se non potessi più fare il <i>rider</i>, quali sostegni avresti?</p>
Graf. 3 – Macro-area: “le modalità organizzative del lavoro e lo svolgimento della prestazione”	<p><b>Dom. 31 chiusa</b> Come hai conosciuto i comportamenti da evitare e le sanzioni corrispondenti?</p> <p><b>Dom. 32 chiusa</b> Dovrebbe essere un tuo diritto conoscere i criteri con cui l'algoritmo organizza il tuo lavoro?</p>
Graf. 4 – Macro-area: “le vicende e le iniziative della categoria”	<p><b>Dom. 13 chiusa</b> Hai seguito la vicenda dei <i>rider</i> torinesi di Foodora?</p> <p><b>Dom. 11 chiusa</b> Conosci l'ANAR (o SNAR)? Sei iscritto?</p>
Graf. 5 – Macro-area: “i diritti e la loro tutelabilità”: Sanno di essere coperti da assicurazione INAIL?	<p><b>Dom. 12 chiusa</b> Sei coperto da assicurazione INAIL?</p> <p><b>Dom. 50 chiusa</b> Conosci le novità INAIL introdotte il 1° febbraio 2020?</p>
Informazioni sulle tutele ricevute	<p><b>Dom. 51 filtro mista (chiusa con modalità aperta)</b> Hai mai subito infortuni e/o incidenti durante i turni di lavoro? (se “sì” scrivi il numero);</p> <p><b>Dom. 52 aperta</b> (Specifica per ciascuno di essi) Se avvenuto prima o dopo l'1 febbraio 2020</p> <p><b>Dom. 53 chiusa</b> (Specifica per ciascuno di essi) Se hai subito “danni fisici” e/o “giornate di stop dall'attività lavorativa”;</p> <p><b>Dom. 54 chiusa</b> (Specifica per ciascuno di essi) L'azienda per cui lavoravi quando lo hai subito</p> <p><b>Dom. 55 chiusa</b> Che tutela hai ricevuto in quelli accaduti dopo 1 febb. 2020 e con “danni fisici” e “giornate di stop”?</p>
Graf. 6 – Macro-area: “i diritti e la loro tutelabilità”: Agire in giudizio per la difesa dei propri diritti	<p><b>Dom. 29 chiusa</b> Hai mai pensato di agire in giudizio per difendere i tuoi diritti?</p> <p><b>Dom. 30 mista (chiusa con opzione a modalità aperta)</b> Perché non lo hai fatto?</p>
Graf. 7 – Il supporto delle istituzioni	<p><b>Dom. 26 chiusa</b> Senti il bisogno di una maggiore attenzione delle forze dell'ordine e dell'Ispettorato del lavoro?</p> <p><b>Dom. 27 chiusa (scala con parziale autonomia semantica con l'aggiunta del “non so”)</b> Come giudichi l'operato delle compagini sindacali?</p> <p><b>Dom. 28 chiusa (scala con parziale autonomia semantica con l'aggiunta del “non so”)</b> Come valuti l'impegno delle forze politiche?</p>

## Appendice alla Sezione 4 – La sicurezza sul lavoro

<p>Valutazione del rischio di essere vittima di un incidente durante il proprio turno di disponibilità</p>	<p><b>Dom. 56 scala di punteggio da 0 a 10</b> Quanto giudichi alto questo rischio?</p>
<p>Graf. 1 – Focus incidenti stradali Graf. 3 – Vittime di incidenti per azienda</p>	<p><b>Dom. 51 filtro mista (chiusa con modalità aperta)</b> Hai mai subito infortuni e/o incidenti durante i turni di lavoro? (se “sì” scrivi il numero); <b>Dom. 52 aperta</b> (Specifica per ciascuno di essi) Se avvenuto prima o dopo l’1 febbraio 2020; <b>Dom. 53 chiusa</b> (Specifica per ciascuno di essi) Se hai subito “danni fisici” e/o “giornate di stop dall’attività lavorativa”; <b>Dom. 54 chiusa</b> (Specifica per ciascuno di essi) L’azienda per cui lavoravi quando lo hai subito.</p>
<p>Graf. 2 – Caratteri dei 23 <i>riders</i> vittime di incidenti</p>	<p><b>Dom. 84 filtro chiusa</b> Paese di nascita <b>Dom. 85 chiusa</b> Permesso di soggiorno <b>Dom. 4 chiusa</b> Che mezzo usi per effettuare le consegne? <b>Dom. 77 chiusa</b> Hai una qualsiasi patente di guida?</p>
<p>Graf. 4 – Percezioni e testimonianze sul rischio di incidenti/1</p>	<p><b>Dom. 59 chiusa</b> L’azienda ha accertato il possesso della patente o della conoscenza minima del Codice della strada? <b>Dom. 51 / 52 / 53 / 54 (già descritte)</b></p>
<p>Graf. 5 – Percezioni e testimonianze sul rischio di incidenti/2</p>	<p><b>Dom. 57 chiusa (scala con parziale autonomia semantica con l’aggiunta del “non so”)</b> Secondo te tra la paga a cottimo e il rischio di incidenti che relazione c’è? <b>Dom. 58 chiusa</b> La paga a cottimo istiga alla rapidità?</p>
<p>Graf. 6 – Contro il rischio di contagio da Covid-19: Formazione e DPI</p>	<p><b>Dom. 60 chiusa</b> Hai ricevuto una formazione minima sui rischi del contagio da Covid-19? <b>Dom. 61 mista (chiusa con modalità aperta)</b> Quali DPI hai ricevuto? <b>Dom. 62 chiusa</b> Quando li hai ricevuti? <b>Dom. 63 chiusa</b> Quante volte?</p>



## Appendice alla Sezione 5 – Analisi dei sistemi retributivi

Tab. 2 – I sistemi retributivi applicati su Catania	<b>Dom. 5 chiusa</b> Tipologia contratto <i>2° Focus group</i>
Tab. 3 – Indennità integrative applicate dalle piattaforme	<i>2° Focus group</i>
Graf. 1 – Esistono disparità nel meccanismo di assegnazione degli ordini?	<b>Dom. 44 chiusa</b> Fra i <i>rider</i> del medesimo turno e nella medesima zona alcuni possono ricevere più ordini di altri?
Graf. 2 – Media ordini per ora di disponibilità	<b>Dom. 19 aperta</b> Quanti ordini ricevi in 1 ora? (media)
Graf. 3 – Guadagno medio per ora di disponibilità Tab. 4 – Guadagno medio lordo per azienda	<b>Dom. 20 aperta</b> Quanto guadagni in 1 ora? (media)
Tab. 5 – Esempi di retribuzioni effettive	<i>2° Focus group</i>
L'opinione dei <i>rider</i> catanesi sull'introduzione di una paga oraria minima per ora di disponibilità	<b>Dom. 21 chiusa</b> Ritieni giusto fissare una paga minima per ora di disponibilità?

## Appendice alla Sezione 6 – I modelli di organizzazione del lavoro

Graf. 1 – Il funzionamento dei turni di disponibilità/1	<b>Dom. 73 chiusa</b> La piattaforma può ridurre i turni disponibili? <b>Dom. 35 chiusa</b> Ti è mai stato fatto riferimento ad un monte ore minimo settimanale di disponibilità da conferire?
Graf. 2 – Il funzionamento dei turni di disponibilità/2	<b>Dom. 38 chiusa</b> Sei mai giunto in ritardo per il turno? <b>Dom. 39 chiusa</b> Non presentarsi (c.d. <i>no show</i> ) per il proprio turno produce conseguenze?
Graf. 3 – Sul sistema di <i>rating</i> reputazionale di Glovo	<b>Dom. 69 chiusa</b> Le riduzioni del punteggio sono giustificate in modo chiaro? <b>Dom. 68 chiusa</b> Quali sono le conseguenze pratiche ad un abbassamento del punteggio? <b>Dom. 70 chiusa</b> La classifica di Glovo che funzione ha?
Graf. 4 – Modalità di assegnazione e di riassegnazione	<b>Dom. 43 mista (chiusa con opzione a modalità aperta)</b> Come avviene l'assegnazione degli ordini? <b>Dom. 45 chiusa</b> Un ordine può essere rifiutato? <b>Dom. 46 chiusa</b> Un ordine già accettato può essere riassegnato dall'app.?

## Appendice alla Sezione 7 – Lo svolgimento della prestazione

Graf. 1 – Sullo svolgimento della prestazione	<p><b>Dom. 40 chiusa</b> C'è un'area entro la quale devi rimanere per tutta la durata del turno?</p> <p><b>Dom. 41 mista (chiusa con opzione a modalità aperta)</b> Come impieghi il tempo tra un ordine e il successivo?</p> <p><b>Dom. 47 aperta</b> Percentuale di ordini problematici nella tua carriera con la piattaforma? (spiegare “problematico”)</p> <p><b>Dom. 42 chiusa mista (chiusa con opzione a modalità aperta)</b> Ricevi indicazioni relative alla gestione dell'ordine?</p>
---	---

## Appendice alla Sezione 8 – Le indicazioni e le comunicazioni da parte dell'azienda

Tab. 1 – Indicazioni sulla prestazione e comunicazioni inerenti al rapporto	Interviste non strutturate 2° <i>Focus group</i> Informazioni condivise sui gruppi whatsapp dei <i>rider</i>
---	--

## Appendice alla Sezione 9 – Le attività di vigilanza nelle aziende del *food delivery*

Graf. 1 – Sulla geo-localizzazione	<p><b>Dom. 64 chiusa</b> Perché l'azienda fa ricorso alla geo-localizzazione?</p> <p><b>Dom. 65 chiusa</b> Ti sei mai accorto di essere geo-localizzato fuori da un turno di lavoro?</p>
Graf. 2 – Attività di vigilanza esercitate indirettamente	<p><b>Dom. 72 chiusa</b> Le valutazioni dei clienti e quelle dei partner possono produrre conseguenze negative?</p>
Graf. 3 – La capacità di vigilare della piattaforma valutata dai <i>rider</i>	<p><b>Dom. 74 chiusa (scala con parziale autonomia semantica)</b> Come valuti la capacità di vigilanza della piattaforma? (spiegare cosa si intende per vigilare)</p> <p><b>Dom. 76 aperta</b> Hai avuto (o hai) occupazioni diverse dal <i>riding</i>? (Autonomo, dipendente, irregolare)</p> <p><b>Dom. 80 chiusa (scala con parziale autonomia semantica)</b> Come valuti la capacità di vigilare della piattaforma rispetto a quanto hai subito in quel rapporto di tipo dipendente?</p>

## Appendice alla Sezione 10 – Le reazioni delle aziende alle condotte non gradite dei corrieri

Tab. 1 – Alcune condotte non gradite e le reazioni corrispondenti	Interviste non strutturate 2° <i>Focus group</i>
Graf. 1 – Ipotesi di disconnessione forzata	<b>Dom. 71 chiusa</b> Esistono casi di disconnessione forzata temporanea e/o definitiva? (disattivazione account)
Tab. 2 – Ipotesi tipiche e utilizzi poco chiari della disconnessione forzata	Interviste non strutturate 2° <i>Focus group</i>
Graf. 2 – Minacce e incoraggiamenti ad assumere posizioni di comodo	<b>Dom. 66 chiusa</b> Sei mai stato/a incoraggiato/a dall'azienda a prendere una posizione in suo favore? <b>Dom. 67 chiusa</b> Sei mai stato minacciato di non potere più lavorare?
Graf. 3 – La capacità di sanzionare della piattaforma valutata dai <i>riders</i>	<b>Dom. 75 chiusa (scala con parziale autonomia semantica)</b> Come valuti la capacità della piattaforma di reagire alle vostre condotte non gradite? <b>Dom. 76 aperta</b> Hai avuto (o hai) occupazioni diverse dal <i>riding</i> ? (Autonomo, dipendente, irregolare) <b>Dom. 81 chiusa (scala con parziale autonomia semantica)</b> Come valuti la capacità di reagire della piattaforma rispetto alle sanzioni subite in quel rapporto subordinato?
Informazione sulla frequenza con cui i <i>riders</i> catanesi subiscono penalizzazioni per fatti imputabili ad altri	<b>Dom. 48 chiusa (scala con parziale autonomia semantica)</b> Capita di essere penalizzati per un errore imputabile ad altri?