



**DON'T GIG UP**



# GERMANIA

## **Rapporto sui casi studio nazionali**

*Autore:*

Thomas Häpeter

(Fondazione Giacomo Brodolini, University of Duisburg-Essen)

*((Traduzione dalla versione originale in inglese))*

**AGOSTO 2019**



*Questo rapporto è stato realizzato per il progetto Don't GIG up! grazie al finanziamento del Bando VP/2017/004 della Direzione Generale per l'Occupazione, gli Affari Sociali e l'Inclusione della Commissione Europea. Le opinioni espresse in questo rapporto riflettono unicamente il punto di vista degli autori. La Commissione Europea non è responsabile in nessun caso per l'utilizzo che può essere fatto delle informazioni qui contenute.*

# INTRODUZIONE

Il presente rapporto è stato prodotto nell'ambito del progetto "Don't GIG up!", realizzato con il cofinanziamento della Direzione generale per l'Occupazione, gli affari sociali e l'inclusione della Commissione europea, con l'obiettivo di migliorare le competenze e le conoscenze sul ruolo che i sindacati e il dialogo sociale possono ricoprire per la tutela dei gig worker.

Nell'arco dei suoi 24 mesi (da febbraio 2018 a gennaio 2020), il progetto combina attività di analisi e di ricerca-azione al fine di analizzare le caratteristiche della gig economy, nonché le sfide che essa pone, nei seguenti Paesi: Germania, Francia, Italia, Polonia, Spagna e Svezia.

La prima fase dello studio è stata dedicata alla redazione di un Rapporto sullo Stato dell'Arte, un documento utile a delineare una panoramica sul dibattito politico, sociale e accademico sulle caratteristiche della gig economy, nonché sulle riforme e sui dati a essa relativi nei Paesi interessati dal progetto.

Se il rapporto ha fornito una base conoscitiva comune sul tema, la successiva analisi dei casi studio è pensata per investigare e valutare pratiche orientate ad organizzare i gig worker e ad estendere le loro tutele sul lavoro e previdenziali.

Il confronto sulle pratiche, che si svolge anche mediante tre seminari di apprendimento reciproco, condurrà ad una valutazione finale comparativa su come la gig economy influenza le relazioni industriali sia a livello nazionale che europeo, con lo scopo di produrre delle raccomandazioni politiche.

# METODOLOGIA E CONTENUTI DEI CASI STUDIO

Il rapporto è basato su un questionario compilato per ogni caso di studio da esperti designati dai partner del progetto. Il questionario è stato strutturato lungo tre direttrici riguardanti rispettivamente: le caratteristiche di ogni pratica selezionata; le informazioni di contesto sulle piattaforme interessate ed una valutazione finale.

Una versione abbreviata del questionario è stata utilizzata per condurre una mappatura preliminare e per selezionare le pratiche considerate più interessanti ai fini del progetto.

Il questionario è stato integrato con una nota sulle misure oggetto d'indagine e sulle aree di interesse da investigare.

Con l'obiettivo di garantire omogeneità e comparabilità dei risultati, la nota ha fornito anche indicazioni sulle fonti suggerite per le analisi, quali: comunicati stampa e articoli di giornale; letteratura esistente (rapporti, studi, articoli scientifici, opinion paper e documenti politici); recensioni e informazioni disponibili sul sito web 'faircrowd.work' riguardanti il paese interessato dalla ricerca e su forum dove i gig worker interagiscono; dati disponibili sulle condizioni di lavoro provenienti da rilevazioni ufficiali o indipendenti; e interviste con le parti interessate, inclusi coloro che hanno un ruolo diretto nella realizzazione della misura.

I partner hanno concordato di condurre un minimo di due interviste semi strutturate per ogni caso (possibilmente per telefono) e di utilizzare il questionario come base per le domande, mettendo a fuoco gli aspetti meglio conosciuti dagli intervistati.

# CASI 1 E 2: L'iniziativa 'fair.crowdwork' della IG Metall e il codice di condotta

## Descrizione della misura

*Quali sono le caratteristiche della misura per quanto riguarda la protezione dei lavoratori della gig economy? (Si prega di far riferimento alle aree di interesse di rilievo tra quelle coperte dalla ricerca)*

L'iniziativa 'fair.crowdwork' è stata lanciata dall'Unione Industriale dei Lavoratori Metalmeccanici (*Industriegewerkschaft Metall*, IG Metall) nel 2015, anno in cui Christiane Benner, attualmente vicepresidente del sindacato, ha curato un libro intitolato *Crowdwork - zurück in die Zukunft? Perspektiven digitaler Arbeit* (*Crowdwork - ritorno al futuro? Prospettive sul lavoro digitale*). Questo libro ha aperto e modellato il dibattito sindacale sulle piattaforme di microlavoro (crowdwork). Nel libro, Benner fa riferimento a tre motivi per cui i sindacati dovrebbero impegnarsi nel crowdwork: lavorare nel mondo online avrà un impatto sulle condizioni di lavoro di tutti i lavoratori; il lavoro online è un lavoro che dovrebbe essere equamente retribuito e regolamentato; è importante evitare una battuta d'arresto sociale che potrebbe riportare la società all'inizio dell'era industriale. Benner chiede che i diritti di proprietà economica, come il diritto d'autore, e i termini e le condizioni generali siano applicati ai lavoratori del crowdwork; che i diritti di protezione di cui godono i dipendenti siano applicati o estesi anche ai lavoratori del crowdwork e che il lavoro digitale sia inquadrato legalmente in modo da far rispettare delle condizioni minime. L'obiettivo esplicito non è quello di rendere illegale il lavoro digitale, ma di regolamentarlo in modo socialmente accettabile.

Allo stesso tempo, il sindacato ha sviluppato e lanciato una prima versione del sito web fair.crowdwork. Nel fare ciò, ha seguito il plug-in del browser Turkopticon, che è stato sviluppato in opposizione alla piattaforma Amazon Turk, e sul quale i lavoratori possono recensire i loro clienti con l'obiettivo a lungo termine di stabilire una carta dei diritti dei lavoratori. Uno dei pionieri di Turkopticon, Michael Six Silberman, ha iniziato a lavorare per IG Metall poco dopo, assumendo la gestione della piattaforma. L'obiettivo generale alla base del progetto del sito web era quello di creare un luogo dove i lavoratori potessero pubblicare e leggere recensioni di piattaforme di lavoro digitale. Il target di utenza era rappresentato dagli attuali o potenziali lavoratori delle piattaforme che volessero prendere decisioni più informate sulle piattaforme con cui lavorare. Sul sito originale le recensioni delle piattaforme erano articolate in due principali sezioni: le opinioni dei lavoratori e un "controllo dei termini di servizio" (Harmon e Silberman, 2018).

Nello stesso anno è stata rivista l'idea alla base del sito web e un anno dopo ne è stata messa online una seconda versione. Il cambiamento decisivo è consistito nello sviluppo di un nuovo metodo d'indagine. Nella prima versione, la valutazione era data direttamente dai lavoratori. L'unico requisito era quello di accedere al sito web con un indirizzo e-mail, non veniva effettuato alcun

controllo per assicurarsi che coloro che fornivano le recensioni avessero effettivamente lavorato attraverso una piattaforma. Pertanto, tale procedura è stata considerata non più legalmente ammissibile. Questa ipotesi è stata innescata da un'azione legale intentata da un dentista contro una persona che aveva pubblicato in rete una recensione negativa del suo intervento chirurgico: il ricorrente sosteneva di non aver mai curato né addirittura visto l'autore di quella recensione negativa. In questo caso, il tribunale si è pronunciato a favore del soggetto ricorrente, ordinando la cancellazione del riesame. Sulla scia di questa decisione, l'IG Metall si è prefissata di evitare simili questioni legali.

Pertanto, nella seconda versione del sito è stata sviluppata una nuova soluzione: un sondaggio ad accesso limitato che doveva essere completato dai lavoratori delle piattaforme. Per pubblicare i questionari è stato richiesto il consenso delle piattaforme; la maggior parte delle piattaforme - ad eccezione, *tra le altre*, di Amazon e Uber, che sono note per essere critiche nei confronti dei sindacati - si sono dichiarate d'accordo. IG Metall ha deciso di pagare gli intervistati per due motivi: doveva essere garantito un buon tasso di risposta e la caratteristica principale del crowdwork, cioè il fatto di guadagnare con i clic, doveva essere rispettata. L'importo pagato agli intervistati è stato calcolato in base alla tariffa - compresa tra 10 e 14 euro - comunemente applicata nell'ambito delle piattaforme interessate. I questionari sono stati poi valutati da IG Metall e verificati con un test di coerenza prima di calcolare le classifiche. Il numero di questionari ricevuti variava da 25 a 150 per piattaforma. L'indagine non è stata rappresentativa, ma ha fornito risultati che non erano disponibili altrove.

“

*Abbiamo avuto un grande evento all'Istituto sindacale europeo (ETUI) di Bruxelles nel 2016, dove tutti si sono lamentati del fatto che non si sa nulla dei lavoratori delle piattaforme, che non si può arrivare a loro. E potrei dire sulla base della nostra piattaforma: "Questo non è vero, si può arrivare alla gente. Non è facile, bisogna inventarsi qualcosa, ma è possibile. E sono coinvolte anche alcune piattaforme. Il messaggio è: non è vero che siamo senza possibilità. E abbiamo deciso che vogliamo parlare di più con le piattaforme, e che vogliamo farlo adesso." (Esperto IG Metall)*

L'inaspettata disponibilità delle piattaforme ad impegnarsi nel dialogo ha fornito lo stimolo per andare oltre. Dopo la piattaforma di rating ed il sondaggio, l'IG Metall ha deciso di aggiungere un secondo pilastro alla sua strategia sindacale, al fine di ottenere un'influenza diretta sulle piattaforme.

L'IG Metall sta attualmente perseguendo tre ulteriori priorità nella sua iniziativa di crowdworking. La prima riguarda l'estensione della lista dei firmatari del codice di condotta: il sindacato sta infatti parlando con altre piattaforme, incluse quelle della gig economy, cercando di convincerle ad aderire al codice di condotta. La seconda priorità riguarda lo sviluppo di una terza versione del sito fair.crowdwork con l'obiettivo di sviluppare e pubblicare un elenco di criteri per redigere al meglio l'elenco dei termini e delle condizioni generali di contratto. Dal punto di vista del sindacato, i termini e le condizioni generali non solo determinano lo status dei lavoratori interessati (dipendenti o autonomi), ma anche le condizioni di lavoro in un'ottica di trasparenza e di equità di trattamento e di comunicazione.

“

*Personalmente credo che questa sia una questione molto più importante rispetto al fatto che i lavoratori siano definiti dipendenti o autonomi. La questione dipende in ultima analisi da alcuni punti delle condizioni generali di contratto e se le piattaforme cambiano i dipendenti saranno certamente classificati come lavoratori autonomi". (Esperto IG Metall)*

La terza priorità riguarda il reclutamento degli iscritti. Finora l'IG Metall ha avvicinato molti lavoratori, e ha anche totalizzato diverse centinaia di iscritti. Anche se non si tratta di un numero elevato in termini assoluti, è possibile affermare che - tenendo in considerazione la mancanza di strutture aziendali fisiche e della rappresentanza locale degli interessi tramite rappresentanze sindacali aziendali (il reclutamento degli iscritti è tradizionalmente il core business delle rappresentanze aziendali) - i tassi di successo non devono essere sottovalutati. Tuttavia, l'approccio e il reclutamento degli iscritti andrebbero organizzati in modo più sistematico - questo suggerimento deve essere rispettato al momento della creazione della nuova piattaforma. Allo stesso tempo, la pubblicità attraverso i canali dei social media dovrebbe essere intensificata.



*Quest'anno vogliamo migliorare sistematicamente il modo in cui ci rivolgiamo agli utenti sulla piattaforma. Così che la gente possa dire: bello, è una buona cosa, sono d'accordo, è importante per me o può essere positivo per la collettività. Per questo vogliamo diventare più attivi sui social media e offrire di conseguenza agli utenti un servizio utile. " (Esperto all'IG Metall)*

## Descrizione delle piattaforme

*Come è organizzato il lavoro nelle piattaforme interessate dalla misura negli ambiti coperti (ad esempio condizioni di impiego, monitoraggio delle prestazioni e flessibilità)?*

Un importante punto di partenza per lo sviluppo dell'iniziativa IG Metall è stato il codice di condotta rivolto alle piattaforme concordato in Germania nel 2015 da otto piattaforme (Testbirds, Clickworker, content.de, Crow Guru, Streetpotr, appJobber, ShopScout e BugFinders) con l'obiettivo di migliorare la loro scarsa reputazione pubblica. Stando alla prefazione, il codice di condotta ha lo scopo di fornire linee guida generali su come agire in relazione al crowdworking e, quindi, di stabilire una base per una cooperazione leale tra fornitori di servizi, clienti e lavoratori; si tratta di una base che deve integrare la legislazione applicabile. Nel codice viene dato particolare risalto ai seguenti punti:

- verificare la conformità delle mansioni svolte alle normative vigenti;
- informare i crowd-worker sulle normative legali e fiscali;
- retribuire i lavoratori con compensi equi e adeguati, in modo trasparente e senza ritardi;
- fornire una piattaforma che sia intuitiva e di facile utilizzo per la navigazione, oltre a rendere possibile la richiesta di assistenza, la definizione dei prezzi, l'organizzazione di premi e la fornitura di informazioni sulle domande più frequenti (FAQ) o sulle opportunità di formazione;
- essere consapevoli della responsabilità necessaria per un'interazione rispettosa tra i clienti e i lavoratori;
- definire in modo chiaro le mansioni e offrire un calendario realistico delle attività;
- rispettare la libertà di scelta dei lavoratori, e non esercitare su di loro alcuna pressione per convincerli ad accettare le offerte;
- fornire ai lavoratori la migliore assistenza e il miglior supporto tecnico possibile, offrendo un feedback tempestivo su come sono state svolte le prestazioni, oltre a suggerimenti di miglioramento;
- offrire una procedura di approvazione delle attività svolte che sia regolata in forma scritta e che sia trasparente per il lavoratore; il rifiuto dei progetti deve essere giustificato e basato sulla descrizione del progetto; deve essere

garantita la possibilità di rielaborare un progetto già completato, a meno che le specifiche del progetto non prevedano il contrario; inoltre, ogni piattaforma deve impegnarsi a stabilire una procedura di reclamo equa e neutrale per i lavoratori;

- rispettare e proteggere la privacy dei lavoratori, quindi non rivelandone i dati personali a terzi senza un consenso scritto.

Per preparare la discussione con le piattaforme, l'IG Metall, insieme a sindacati da Austria, Canada, Danimarca, Svezia e USA, ha tenuto un workshop a Francoforte e successivamente ha pubblicato la cosiddetta *Dichiarazione di Francoforte* (IG Metall et al., 2016), all'interno della quale i sindacati hanno chiesto il rispetto del salario minimo, l'accesso alla sicurezza sociale, la trasparenza e delle procedure arbitrali. L'IG Metall ha fatto leva su questi temi nelle discussioni con i rappresentanti delle piattaforme che hanno firmato il codice di condotta. In particolare, ha sottolineato il ruolo del salario minimo e ha chiesto un reddito sostenibile per i lavoratori, soprattutto se il lavoro tramite piattaforma è la loro unica fonte di reddito. Per controbattere, le piattaforme hanno fatto riferimento a due problemi: la difficoltà di misurare l'orario di lavoro (come base necessaria per il calcolo del salario minimo), e la concorrenza globale in relazione alle prestazioni proposte. Hanno anche sottolineato come la retribuzione sia di secondaria importanza per i lavoratori delle piattaforme, sostenendo che questo tipo di lavoro ha più a che fare con lo svago e la possibilità di variare attività. L'IG Metall ha deciso di condurre un'indagine su questo tema.



*Poi abbiamo detto ok, chiediamo ai lavoratori cosa è importante per loro, e lo abbiamo fatto. Ed è venuto fuori che per i lavoratori un pagamento equo rappresenta il fattore più importante in termini di dignità. Le piattaforme hanno detto: "ok, questo ci sorprende, allora dobbiamo fare qualcosa". " (Esperto dell'IG Metall)*

Le descrizioni delle piattaforme sul sito web sono piuttosto dettagliate e forniscono indicazioni significative sulle condizioni di lavoro. Qui di seguito sono riportati due esempi (IG Metall, 2019).

Testbirds, una piattaforma tedesca che esegue test di software, è stata la principale promotrice del codice di condotta. Questa piattaforma non fa da intermediario per favorire l'incontro tra clienti e lavoratori, ma addebita direttamente i servizi ai clienti e organizza i lavoratori. I lavoratori in questione sono lavoratori autonomi, e i lavori principali che Testbirds offre loro sono il controllo degli errori di programma e il test di utilizzo. I lavoratori registrano le loro informazioni personali e i dettagli tecnici relativi ai dispositivi con Testbirds e vengono informati quando una offerta è disponibile (le offerte sono rese disponibili tramite un algoritmo ai profili che soddisfano i requisiti). Una volta informati, i lavoratori sono liberi di accettare o ignorare l'incarico offerto.

Clickworker, invece, è una piattaforma di crowdwork con sede in Germania specializzata in micro-lavori. La piattaforma dichiara di avere oltre 800.000 lavoratori registrati. Questa piattaforma accetta dai clienti incarichi complessi e il suo personale li suddivide in micro-lavori; in alternativa, i clienti postano le proprie offerte direttamente sulla piattaforma. Clickworker suddivide poi i progetti in base alla posizione e al livello di competenze richieste per ognuno di essi, e i lavoratori scelgono tra quelli per i quali hanno le qualifiche necessarie. I lavoratori che devono svolgere mansioni più complesse sono valutati da Clickworker sulla base di test inclusi nello Universal Human Relevance System (UHRS); i clickworker possono sostenere tali test su base volontaria, soprattutto in relazione alle competenze linguistiche e di scrittura. Una volta che il progetto è stato completato e presentato, questo viene accettato o, in caso di progetti più remunerativi, revisionato. In caso di rifiuto del progetto da parte del revisore, ai

lavoratori è concesso di ricontrollarlo e correggerlo una sola volta. Se rifiutato di nuovo, il progetto sarà incluso all'interno di un nuovo annuncio e sarà assegnato a un altro lavoratore. Sebbene un buon 41% dei lavoratori intervistati abbia sperimentato il mancato pagamento almeno una volta da quando ha iniziato a lavorare attraverso la piattaforma, tutti hanno riferito che si è trattato di eventi abbastanza rari.

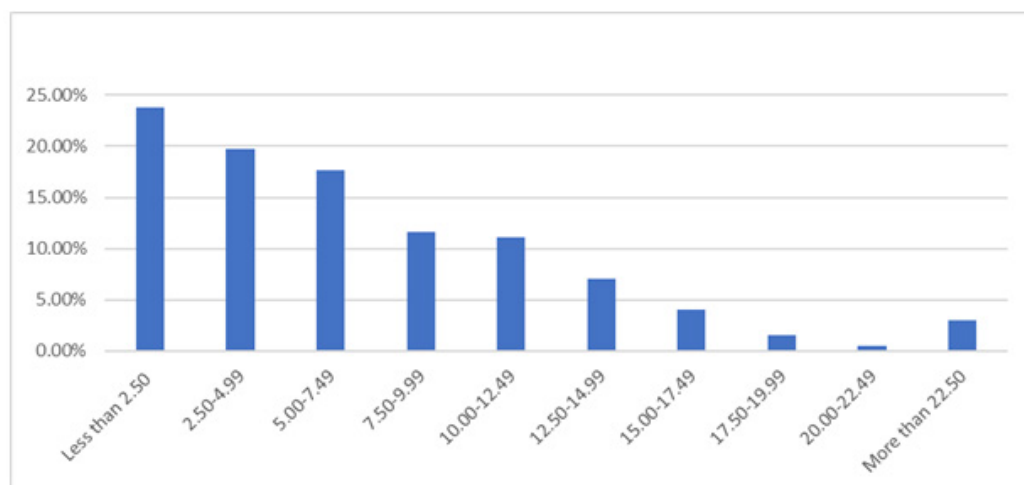
*Le condizioni di lavoro sono in linea con le disposizioni di legge e di contratto collettivo applicabili?*

Le condizioni di lavoro e i salari riportati dai lavoratori nell'indagine lanciata attraverso la piattaforma fair crowdwork sono caratterizzati da un alto livello di dispersione (Fair Crowd Work, 2019). Ad esempio, per quanto riguarda la piattaforma MylittleJob, si oscilla tra € 0,40 ed € 56,24 all'ora: il salario medio è leggermente superiore al salario minimo, mentre il salario mediano è leggermente inferiore. I risultati principali sono riportati qui di seguito:

- salario minimo: € 0,40;
- salario massimo: € 56,25;
- salario medio: € 9,97; e
- salario mediano: € 7,73

Il grafico seguente mostra la dispersione media dei salari su tutte le piattaforme incluse nell'indagine.

**Figura 1. Salario orario per quota di intervistati**



Fonte: Fair Crowdwork (2019)

In aggiunta il sito web fornisce informazioni su molti altri aspetti importanti delle condizioni di lavoro: come la comunicazione con i manager e i clienti o con altri lavoratori, le esperienze di mancato pagamento, i sistemi di valutazione delle piattaforme, il rifiuto dei progetti presentati, e la possibilità di contestare il rifiuto o le valutazioni effettuate su mansioni e tecnologia.



*Quali sono gli impatti previsti della misura in termini occupazionali e di sicurezza sociale dei lavoratori delle piattaforme?*

Nella maggior parte delle piattaforme, i lavoratori sono lavoratori autonomi. Ai sensi del diritto del lavoro tedesco, ciò significa che essi non sono considerati come dipendenti che hanno diritto alla protezione garantita dal diritto del lavoro o dagli articoli della legge sulle rappresentanze sindacali (Works Constitution Act), né sono integrati nel sistema obbligatorio di previdenza sociale. Sono quindi trattati alla stregua di lavoratori indipendenti.

## Valutazione della misura

*Quali informazioni qualitative e quantitative sono disponibili sulla misura?*

Le informazioni sulla diffusione del crowdwork sono riportate nella relazione sulla Germania dello State of the Art Report. Nell'ambito dell'iniziativa fair.crowdwork, sono state prese in considerazione circa 12 piattaforme; per ogni piattaforma sono stati intervistati tra i 25 e i 100 lavoratori.

*Quali sono gli esiti della misura in termini di diritti lavorativi e sociali dei gig worker?*

L'IG Metall ha cercato di migliorare gli standard salariali sottolineando il ruolo del salario minimo stabilito a livello nazionale ed esercitando la sua influenza sulle altre condizioni di lavoro. In questo modo è riuscita a raggiungere un accordo con i firmatari del codice di condotta su due importanti passi. Un primo passo è stato la revisione del codice di condotta: è stato introdotto il principio per cui le piattaforme pagano secondo le "tariffe abituali locali". Sebbene questo non abbia soddisfatto la richiesta di rispettare il salario minimo, è stato interpretato da IG Metall come un primo passo importante nel cammino verso l'accettazione del salario minimo nazionale come standard salariale.



*Non hanno accolto direttamente la nostra richiesta del salario minimo e noi continuiamo a lottare per ottenerlo; ma è stato comunque un primo passo". (Esperto dell'IG Metall)*

Un secondo importante passo è stato compiuto nel 2017, quando l'IG Metall ha istituito un ufficio di mediatori con gli otto firmatari del codice di condotta e l'Associazione tedesca per il Crowdsourcing (*Deutscher Crowdsourcing Verband*, DCV) per garantire l'attuazione degli standard sanciti dal codice di condotta, nonché per affrontare i conflitti tra i lavoratori e le piattaforme. L'ufficio dei mediatori è composto da cinque persone, tra cui un rappresentante di una delle piattaforme, un rappresentante della DCV e due rappresentanti dei lavoratori (un lavoratore e un funzionario sindacale). Nel complesso, finora sono stati trattati circa 30 casi, tutti risolti per consenso con il coinvolgimento dell'ufficio dei mediatori.

## Riferimenti

Benner, C. (a cura di) (2019), *Crowdwork - zurück in die Zukunft? Perspektiven digi- taler Arbeit*, Frankfurt, Francoforte.

Fair Crowd Work (2019), *Platform Reviews*, disponibile all'indirizzo: <http://fair-crowd.work/platform-reviews/>.

IG Metall et al. (2016), *Frankfurt Paper on Platform-Based Work*, disponibile all'indirizzo: [https://www.igmetall.de/dl/igm/20161214\\_Frankfurt\\_Paper\\_on\\_Platform\\_Based\\_Work\\_EN\\_b939ef89f7e5f3a639cd6a1a930feffd8f55cecb.pdf](https://www.igmetall.de/dl/igm/20161214_Frankfurt_Paper_on_Platform_Based_Work_EN_b939ef89f7e5f3a639cd6a1a930feffd8f55cecb.pdf).

Harmon, E. e Silberman, M. S. (2018), 'Rating Working Conditions on Digital Labor Platforms', in: *Computer Supported Cooperative Work*, vol. 27, n. 3-6, pp. 1275-1324.

# CASO 3: Imprese di food delivery e attivazione delle rappresentanze sindacali aziendali

## Descrizione della misura

*Quali sono le caratteristiche della misura per quanto riguarda la protezione dei lavoratori della gig economy? (Si prega di far riferimento alle aree di interesse di rilievo tra quelle coperte dalla ricerca)*

Questo studio di caso riguarda l'istituzione di rappresentanze sindacali aziendali nei servizi di consegna a domicilio dei prodotti alimentari (food delivery), che sono diventati un'attività importante della gig economy. In Germania i protagonisti del settore sono Lieferando, Foodora e Deliveroo. In diverse aziende si è tentato di istituire delle rappresentanze aziendali nel campo dei servizi di consegna dei prodotti alimentari; il focus di questo studio è sulla creazione di una rappresentanza aziendale per i servizi di consegna di Deliveroo nella città di Colonia. In questa azienda, i promotori dell'iniziativa hanno lanciato una campagna mediatica che ha avuto grande successo intitolata *Consegne al limite*. Questa campagna si è concentrata sulle condizioni di lavoro all'interno delle aziende di consegna, e le ha rese note a un pubblico più ampio. Una questione in particolare è stata percepita come ingiusta dai lavoratori e alla fine ha portato all'istituzione di un comitato aziendale: buste paga sbagliate o incomplete per molti lavoratori, per lo più a scapito dei lavoratori stessi.

*Quando ho iniziato sono cominciati i problemi. Il primo mese non ho ricevuto la busta paga, non era stata segnalata correttamente all'ufficio stipendi. Sono andato all'ufficio e ho chiesto se potevo ottenere almeno un acconto, ma hanno rifiutato e mi hanno detto che tutto mi sarebbe stato pagato insieme allo stipendio successivo. Non c'era spazio di manovra. Ma poi l'hanno inserita nella categoria fiscale sbagliata e hanno dovuto modificarla di nuovo. (Esperto Deliveroo)*

La città di Colonia è diventata il principale centro di riferimento per le aziende di consegna a domicilio. Nell'estate del 2017 era già stato costituito una rappresentanza aziendale presso Foodora, un concorrente diretto con sede in città. Alcuni lavoratori sono passati a Deliveroo e sono rimasti sorpresi di trovare problemi simili a quelli che avevano avuto con il loro precedente datore di lavoro.

“

*Allora c'erano tre persone che hanno spinto in questa direzione e che volevano creare una rappresentanza sindacale aziendale. Poi sono andati dal sindacato NGGG (Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten, Food, Beverages, e Catering Union) e hanno ricevuto consigli sul da farsi.” (Esperto su Deliveroo)*

Il progetto si è rivelato molto difficile da realizzare: lo dimostrano due decisioni prese dall'azienda dopo che i promotori hanno annunciato l'intenzione di istituire una rappresentanza aziendale. La prima decisione ha riguardato la creazione di una piattaforma di social media aziendale. Questa piattaforma ha

permesso di comunicare sia con gli altri dipendenti di Colonia sia, attraverso un secondo canale, con i dipendenti di tutta la Germania. Attraverso questo secondo canale, nel settembre 2017, i promotori hanno comunicato la loro intenzione di istituire una commissione elettorale per una rappresentanza aziendale a Colonia. Meno di un'ora dopo, l'azienda ha disattivato la piattaforma. Da allora, la comunicazione tra i dipendenti attraverso i canali aziendali è possibile solo attraverso la sede centrale dell'azienda a Berlino.

La seconda decisione ha riguardato i promotori stessi. Quando questi hanno annunciato ufficialmente l'istituzione di una commissione elettorale all'azienda, il principale promotore, che sarebbe diventato il presidente della rappresentanza aziendale, è stato demansionato: fino ad allora, pur svolgendo il ruolo di rider, aveva avuto il compito di consigliare e guidare i driver, vale a dire con mansioni da impiegato in aggiunta al suo abituale lavoro di corriere. Dopo l'annuncio, gli è stato vietato di entrare in ufficio e gli è stato permesso di consegnare solo gli ordini. L'azienda ha così sfruttato una debolezza normativa dello statuto dei lavoratori tedesco: sebbene la legge protegga i membri delle commissioni elettorali dal licenziamento o altre forme di discriminazione, non vi è alcuna tutela legale durante la fase preliminare.

Dopo che la commissione elettorale è stata resa operativa nonostante questi problemi, la società ha cercato di prendere le redini della situazione, mirando a decidere momento e luogo delle elezioni. L'azienda ha suggerito di tenere le elezioni un venerdì alle 9.00 in un hotel di Colonia, quindi al di fuori dell'orario di lavoro (che di solito inizia con le consegne di mezzogiorno) e al di fuori dei locali aziendali.

“ *Poi i promotori hanno detto che ciò non era possibile; il comitato elettorale ha chiesto di fissare le elezioni alle 15.00. L'amministratore delegato allora ha telefonato al promotore e lo ha accusato di danneggiare le attività dell'azienda. (Esperto su Deliveroo)*

Alla fine, le elezioni si sono svolte all'interno dei locali dell'azienda; hanno partecipato alle elezioni circa 30 persone tra i 200 dipendenti del sito. Tutti i partecipanti erano rider.

“ *Le persone dell'ufficio si sono fermate una sola volta e sono state allontanate; il responsabile della contabilità ha espresso il suo disprezzo con gesti chiari. (Esperto su Deliveroo)*

È stato necessario mettere a disposizione canali di comunicazione alternativi per fornire informazioni prima e dopo le elezioni, in quanto è stata impedita la comunicazione attraverso le piattaforme dei social media aziendali. Come alternativa, tra i rider sono stati istituiti due gruppi WhatsApp: uno era finalizzato esclusivamente a fissare appuntamenti per la sera dopo il lavoro, mentre l'altro fungeva da forum di denuncia. Grazie a questo secondo gruppo, si è diffusa la conoscenza dei numerosi errori di compilazione delle buste paga.

La rappresentanza sindacale aziendale ha cercato inizialmente di ottenere informazioni e dati dall'azienda sui rapporti di lavoro e sulle pratiche di pagamento al fine di svolgere un ruolo attivo nella risoluzione della questione. A fronte ai numerosi ostacoli riguardanti la fase elettorale, i promotori hanno anche pensato di rendere pubblici i problemi riscontrati.

“ *Abbiamo sviluppato idee su come rendere pubblici i nostri problemi e su come realizzare una campagna pubblica. Abbiamo anche chiesto informazioni all'NGG. Volevamo creare una sfera pubblica. Per prima cosa abbiamo promosso un poster con lo slogan "Consegne al limite". (Esperto su Deliveroo)*

Poi è stato organizzato un flash mob - cioè qualcosa di più di una semplice dimostrazione - nella città di Colonia. L'evento si è rivelato molto efficace in termini di sensibilizzazione, e i giornali, la radio e la televisione pubblica erano sul posto. Inoltre, i fattorini di Foodora (principale competitor di Deliveroo) - impegnati in una competizione amichevole - si sono uniti al flash mob. Si è innescata così una spirale di crescente interesse pubblico, con i promotori che sono arrivati fin davanti al Ministero federale del Lavoro.

“

*Abbiamo rilasciato interviste alla stampa, e poi l'interesse è cresciuto. Il presidente della rappresentanza aziendale era in televisione durante un talk show politico, dove era presente anche il ministro federale del Lavoro, e in seguito i due hanno avuto un'intensa conversazione davanti a una birra. È così che siamo entrati in contatto con il Ministro del Lavoro. Poi ci ha fatto visita una volta a Colonia e ci ha parlato molto intensamente per circa un'ora e mezza. “ (Esperto di Deliveroo)*

I promotori della campagna *Consegne al limite* hanno anche creato una pagina Facebook, che continuano ad aggiornare. L'obiettivo è quello di sensibilizzare l'opinione pubblica su ciò che accade nel settore del food delivery. Le richieste di interviste e gli inviti a conferenze e talk show testimoniano un crescente interesse per l'argomento.

## Descrizione delle piattaforme

*Come è organizzato il lavoro nelle piattaforme interessate dalla misura negli ambiti coperti (ad esempio condizioni di impiego, monitoraggio delle prestazioni e flessibilità)?*

Le aziende di food delivery sono multinazionali, la maggior parte è presente in molte economie avanzate. A titolo di esempio, Deliveroo è una società britannica attiva in sette Stati membri dell'UE e in Asia orientale; Foodora, il suo principale concorrente in Germania, è una società tedesca con attività in sei paesi. Mentre la seconda nel 2018 era presente in 36 città tedesche e si avvaleva di circa 2.600 riders, la prima era attiva in 15 città e si avvaleva di circa 1.500 riders.

Gli ordini effettuati dai clienti vengono elaborati da un algoritmo che li trasforma in ordini per i riders. A questi ultimi l'azienda fornisce zaini, giacche impermeabili, pantaloni da pioggia e magliette, mentre i rider sono tenuti a munirsi autonomamente del resto dell'attrezzatura (compresi smartphone e biciclette).

Nelle aziende di food delivery, i rider hanno contratti a tempo determinato, oppure sono lavoratori autonomi. Secondo le dichiarazioni rilasciate nel corso delle interviste, presso Foodora vengono utilizzati solo contratti a tempo determinato (principalmente della durata di un anno), mentre Deliveroo si avvale sia di contratti di lavoro a tempo determinato (della durata di circa sei mesi) sia di lavoro autonomo.

I salari sono pagati sulla base del salario minimo nazionale tedesco (€ 9,19 all'ora nel 2019). Deliveroo paga inoltre un bonus in più, calcolato in base al numero di consegne effettuate, che si è ridotto nel tempo. Tale riduzione ha portato a proteste tra i rider di Deliveroo in diversi paesi dell'UE (The Guardian, 2016).

All'inizio del processo che ha portato all'istituzione di una rappresentanza aziendale, la maggior parte dei lavoratori di Deliveroo era assunto con contratti a tempo determinato della durata di sei mesi; c'era anche un numero limitato di freelance che operava con contratti di lavoro autonomo. Quando la rappre-

sentanza aziendale è stata eletta, l'azienda ha iniziato a sostituire i lavoratori con contratti a tempo determinato con lavoratori autonomi, con un numero di lavoratori dipendenti che è sceso dai circa 140 nel novembre 2017 ai circa 20 nel febbraio 2018. "Nell'arco di tre mesi la società ha lasciato scadere nella sede di Colonia più della metà dei 100 contratti di lavoro a tempo determinato" (Zander, 2018, pag. 17).

*Le condizioni di lavoro sono in linea con le disposizioni di legge e di contratto collettivo applicabili?*

Formalmente, i contratti individuali presso Deliveroo sono in linea con le disposizioni di legge e di contratto collettivo. Secondo la normativa tedesca sul lavoro a tempo parziale e sul lavoro temporaneo, le aziende sono libere di ricorrere a contratti a termine se i lavoratori sono necessari solo su base temporanea, se il contratto segue una formazione professionale o a studi accademici, se il lavoratore sostituisce un altro lavoratore o se è necessario un periodo di prova che porti a un contratto a tempo indeterminato. A parte questi motivi, i contratti temporanei possono essere utilizzati per un periodo di due anni con un massimo di tre proroghe. Dopo questo periodo, devono essere fornite motivazioni concrete per l'assunzione temporanea, ad esempio nel caso di progetti basati su fondi esterni che hanno quindi un termine preciso. Se i contratti temporanei soddisfano questi requisiti, sono considerati legittimi.

Non esiste una disposizione legislativa che disciplini il lavoro autonomo; tuttavia, dalla giurisprudenza emerge chiaramente che, per essere legittimo, devono essere soddisfatte due condizioni preliminari: a) che il lavoratore non assuma altri lavoratori, e b) che il lavoratore non dipenda da un solo cliente. Nel caso dei rider, il lavoro in proprio sarebbe legale se non guadagnassero tutto o la maggior parte del loro reddito lavorando per una sola piattaforma. Inoltre, poiché la piattaforma dà loro istruzioni precise su quando e a chi consegnare, decide in realtà l'orario e il luogo della loro attività lavorativa, in realtà i rider dipendono dalle direttive del datore di lavoro. Alla luce di quanto sopra, i lavoratori che svolgono la loro attività lavorativa solo o principalmente per una piattaforma potrebbero sfruttare questa zona grigia nella legislazione per rivendicare un cambiamento del loro status da lavoratore autonomo a lavoratore dipendente (Däubler, 2015).

La legislazione sulla contrattazione collettiva non richiede ai datori di lavoro di diventare membri di un'associazione di categoria e di conseguenza di attuare il relativo contratto collettivo di lavoro (negoziato tra questa organizzazione e un sindacato), o di negoziare un nuovo contratto collettivo; solo un sindacato - sulla base del suo potere contrattuale - potrebbe far rispettare un accordo collettivo. Questo è quello che la NGC sta cercando di fare. Questo sindacato ha già svolto un importante ruolo di supporto nella realizzazione di una rappresentanza aziendale: ha consigliato i promotori dell'iniziativa sulla costituzione del comitato aziendale e ha contribuito a mettere a punto il concetto a fini di pubbliche relazioni. Negli uffici del sindacato si stanno ancora svolgendo riunioni strategiche su come portare avanti la campagna. Un membro della prima rappresentanza aziendale di Deliveroo è entrato a far parte del sindacato e ora funge da segretario responsabile dei servizi di food delivery. L'obiettivo finale del sindacato è quello di concludere contratti collettivi con le aziende di consegna beni.

“

*Molto bene, ora c'è qualcuno che coordina il lavoro, e ha delle risorse. Sapete a chi potete rivolgervi e c'è più sostegno. L'obiettivo del sindacato è chiaro: vogliono far rispettare i contratti collettivi per i servizi di consegna. L'attenzione è ora rivolta a Foodora. " (Esperto su Deliveroo)*

Infine, lo Statuto dei lavoratori tedesco consente ai lavoratori di eleggere una rappresentanza aziendale su base volontaria negli stabilimenti con più di cinque dipendenti. La legge stabilisce una procedura per l'istituzione di una commissione elettorale; questa può essere richiesta al Tribunale del Lavoro da almeno tre dipendenti o da un sindacato. I membri della commissione elettorale sono tutelati per legge dal licenziamento e altre azioni da parte del datore di lavoro. Nel caso delle piattaforme di food delivery, si possono individuare diversi problemi in termini di conformità alla legislazione applicabile.

In primo luogo, le piattaforme beneficiano di una lacuna nella legislazione applicabile, in quanto questa non riguarda i lavoratori a termine: le aziende possono così indebolire una rappresentanza aziendale non prorogando i contratti dei suoi membri assunti a tempo determinato. In effetti, la rappresentanza aziendale della sede di Colonia di Deliveroo è ora composta da una sola persona: gli altri quattro membri non ci sono più perché il loro contratto di lavoro non è stato prorogato; tre di loro hanno contestato la decisione dell'azienda di non prorogare i loro contratti e alla fine hanno accettato una conciliazione extragiudiziale. Da parte sua, il presidente della rappresentanza aziendale (che è ancora in carica) non ha accettato l'accordo e ha deciso di proseguire la causa: il tribunale ha ritenuto illegittima la natura temporanea del suo contratto, ordinando così la sua reintegrazione. La società si è appellata a questa sentenza.

“In ogni caso, lui è ancora lì, ed è un rappresentante solo per i lavoratori degli uffici. Perché solo i freelance guidano ancora per strada e non hanno il diritto di essere rappresentati da una rappresentanza aziendale.” (Esperto su Deliveroo)

La stessa strategia è stata perseguita da Foodora. Anche lì, presso la sede di Colonia, è stata istituita una commissione per le elezioni del consiglio di fabbrica. Le condizioni strutturali per la procedura di elezione erano migliori in quanto la società si avvaleva di contratti di lavoro a tempo determinato di durata annuale e non si avvaleva di freelance (non sostituiva quindi i dipendenti con contratto a tempo determinato con i freelance). Tuttavia, sono sorti problemi in relazione ai contratti a tempo determinato.

“Anche Foodora ha una rappresentanza aziendale di nove membri a Colonia, che corrisponde a circa 250 lavoratori. La rappresentanza aziendale ora chiede nuove elezioni perché ci sono stati alcuni cambiamenti, il contratto del vicepresidente non è stato prorogato e ha dovuto dimettersi.” (Esperto su Deliveroo)

In secondo luogo, il termine “stabilimento” non è definito chiaramente nella legge. Le aziende possono così cercare di evitare l'istituzione di rappresentanze aziendali sostenendo che non esiste uno “stabilimento”. A Münster, ad esempio, in Deliveroo è stato sperimentato un altro tentativo di costituzione di una rappresentanza aziendale; tuttavia, la direzione dell'azienda non l'ha riconosciuto sostenendo che l'azienda non ha un ufficio e, quindi, non ha attività commerciali in quella città: i corrieri che lavorano a Münster rientrerebbero nell'ambito di competenza dello stabilimento di Colonia, e dovrebbero quindi eleggere i loro rappresentanti in quella città.

In terzo luogo, Foodora, proprio come Deliveroo, ha fatto pressione sui promotori durante il periodo elettorale e non ha riconosciuto la rappresentanza aziendale eletta. In particolare, non ha fornito alla rappresentanza informazioni tempestive né l'opportunità di avviare consultazioni, e il tempo di lavoro impiegato dai lavoratori nell'esercizio delle loro funzioni di membri della rappresentanza aziendale non è stato pagato correttamente (Die Zeit, 2018).

*Quali sono gli impatti previsti della misura in termini occupazionali e di sicurezza sociale dei lavoratori delle piattaforme?*

Vale la pena sottolineare due implicazioni in termini di occupazione e di sicurezza sociale.

In primo luogo, le piattaforme di gig economy operano con forme di occupazione non standard con scarsa sicurezza occupazionale. Nel caso di contratti a termine, questi possono essere prorogati due volte e fino a un massimo di tre anni; tuttavia, durante questo periodo, i lavoratori sono coperti dalla previdenza sociale e i datori di lavoro sono obbligati a pagare la loro quota di contributi. I contratti di lavoro autonomo, invece, possono avere una durata molto più lunga, ma non prevedono il pagamento da parte del cliente dei contributi previdenziali (i lavoratori stessi devono farsi carico dell'intero importo). Avvalendosi di queste forme di occupazione, entrambe non standard, le piattaforme beneficiano della riduzione dei costi del lavoro e di protezione sociale.

In secondo luogo, le piattaforme cercano di impedire la costituzione di rappresentanza aziendali (e, naturalmente, anche la presenza dei sindacati). Lo fanno sfruttando le lacune della legge, facendo pressione sui dipendenti e astenendosi dal fornire le informazioni richieste. Questa strategia rappresenta un problema che, per alcuni aspetti, deve essere affrontato dalla giurisprudenza (ad esempio, per quanto riguarda la fornitura di informazioni) e, per altri aspetti, richiede un'ulteriore regolamentazione normativa (ad esempio, un paragrafo esplicito nello Statuto del Lavoro tedesco su come proteggere i membri delle rappresentanze aziendali assunti con contratto a tempo determinato).

## Valutazione della misura

*Quali informazioni qualitative e quantitative sono disponibili sulla misura?*

Non sono disponibili dati quantitativi sull'impatto che la misura ha avuto sugli addetti ai lavori. Le informazioni qualitative comprendono articoli su giornali, alcuni articoli su riviste e ricerche condotte dall'autore.

*Quali sono gli esiti della misura in termini di diritti lavorativi e sociali dei gig worker?*

L'iniziativa è volta a far rispettare i diritti legali dei lavoratori delle piattaforme al fine di assicurare la rappresentanza collettiva degli interessi e garantire il rispetto dei diritti collettivi di informazione, consultazione e codeterminazione. La misura rappresenta un primo passo importante in questa direzione e aiuta a identificare i problemi di regolamentazione del lavoro in relazione al lavoro in piattaforma. Questi problemi devono essere presi in considerazione se si vuole che le istituzioni della contrattazione collettiva e della codeterminazione svolgano un ruolo efficace nella gig economy.



## Riferimenti

Benner, C. (a cura di) (2019), *Crowdwork – Zurück in die Zukunft? Perspektiven digi- taler Arbeit*. Frankfurt

Däubler, W.(2015) ,‘Internet und Arbeitsrecht. Web 2.0, Social Media und Crowd- work’, Bund-Verlag, Frankfurt

Faircrowdwork (2019), Recensioni della piattaforma, disponibile all’indirizzo: <http://faircrowd.work/platform-reviews/>

IG Metall et al. (2016), Frankfurter Erklärung, disponibile all’indirizzo: [https://www.igmetall.de/dl/igm/20161214\\_Frankfurt\\_Paper\\_on\\_Platform\\_Based\\_Work\\_EN\\_b939ef89f7e5f3a639cd6a1a930feffd8f55cecb.pdf?](https://www.igmetall.de/dl/igm/20161214_Frankfurt_Paper_on_Platform_Based_Work_EN_b939ef89f7e5f3a639cd6a1a930feffd8f55cecb.pdf?)

Harmon, E. e Silberman, M. S. (2018), *Rating Working Conditions on Digital La- bor Platforms*, Computer Supported Cooperative Work (CSCW), vol. 27(3-6), pp. 1275-1324.

Die Zeit (2018), *So umfährt Deliveroo die Mitbestimmung*, disponibile all’indi- rizzo: <https://www.zeit.de/arbeit/2018-06/lieferdienste-deliveroo-foodora-arbei- tsminister-betriebsrat-gruendung-vertraege>.

The Guardian (2016), *Deliveroo riders protest in London against changes to pay structure*, disponibile all’indirizzo: <https://www.theguardian.com/busi- ness/2016/aug/11/deliveroo-drivers-protest-london-changes-pay-structure>.

Zander, I. (2018), “Naturtalent der Mitbestimmung”, in: *Mitbestimmung*, n. 3, pp. 16-18.



**DON'T GIG UP**

[dontgigup.eu](http://dontgigup.eu)