

Don't GIG Up, Never!

Modello dei Termini e delle Condizioni del Servizio

GIUGNO 2023



dontgigup.eu



Don't GIG Up, Never!

Modello dei Termini e delle Condizioni del Servizio

CON IL CONTRIBUTO DI:

Heidi Ann Erbsen, Sabina Trankmann (Università di Tartu); Odile Chagny (IRES); Thomas Haipeter, Fabian Hoose (Fondazione Giacomo Brodolini / Università di Duisburg-Essen); Dominik Owczarek, Małgorzata Koziarek (Institute of Public Affairs – IPA); Luis Pérez Capitán, Sofía Fernández de Lucas, Rubén Ranz Martín (Unión General de Trabajadoras y Trabajadores); Sirin Celik (Fondazione Giacomo Brodolini / Svenska Transportarbetareförbundet); Michele Faioli (Università Cattolica del Sacro Cuore / Fondazione Giacomo Brodolini); Barbara De Micheli (Fondazione Giacomo Brodolini); Sofia Gualandi (Fondazione Giacomo Brodolini).

GIUGNO 2023



La ricerca per questo rapporto è stata sostenuta dalla Commissione europea, Direzione generale per l'Occupazione, gli Affari Sociali e l'Inclusione, con un finanziamento nell'ambito della call for tender VP/2020/004 (migliorare le competenze nel campo delle relazioni industriali). La responsabilità delle informazioni, delle opinioni, dei risultati e delle conclusioni o raccomandazioni espresse in questo rapporto è interamente dell'autore o degli autori. La Commissione europea non è responsabile dell'uso che potrebbe essere fatto delle seguenti informazioni.

INDICE

PREMESSA	1
OBIETTIVI E METODOLOGIA	2
MODELLO DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI DEL SERVIZIO	4
1. Legislazione applicabile	4
2. Tipo di relazione fra piattaforma e lavoratore	5
3. Costi di adesione per i lavoratori e tariffe addebitate ai clienti	6
4. Assegnazione di mansioni/lavori	7
5. Politica retributiva	9
6. Clausole di non concorrenza	10
7. Diritti di proprietà intellettuale	11
8. Servizi per i clienti ed i lavoratori	12
9. Meccanismi di risoluzione delle controversie	14

PREMESSA

Il Modello dei Termini e delle Condizioni del Servizio fa parte del progetto “*Don’t GIG Up, Never!*”. Il progetto, cofinanziato dalla Direzione generale per l’Occupazione, gli Affari Sociali e l’Inclusione della Commissione europea, mira a migliorare le competenze e le conoscenze sul ruolo che i sindacati e il dialogo sociale possono svolgere in materia di tutela dei lavoratori delle piattaforme, a partire dalle conoscenze acquisite tramite il progetto “*Don’t GIG Up!*” (2018-2020). Il progetto si concentra sulle attività lavorative e sui servizi forniti tramite le piattaforme di lavoro digitali. All’inizio della ricerca, in linea con la categorizzazione proposta dal progetto “*Don’t GIG Up!*”, le piattaforme sono state suddivise in quattro gruppi in base alle loro attività principali, come da tabella sottostante.

Tabella 1. Classificazione delle piattaforme di lavoro adottate nei progetti “*Don’t GIG up!*” e “*Don’t GIG up, Never!*”¹

N.	Tipo di piattaforma	Esempi
1	Piattaforma per i servizi di trasporto passeggeri.	Uber, Lift, ecc.
2	Piattaforme per i servizi di consegna merci.	Deliveroo, Foodora, etc.
3	Piattaforme per i “lavoretti tradizionali” (giardinaggio, pulizie, <i>baby-sitting</i> , ecc.) nonché per i “servizi qualificati” (marketing, pubblicità, traduzioni, ecc.), eventualmente anche tramite aste.	Task Rabbit, Helpling, ecc.
4	Piattaforme che esternalizzano micro-mansioni, spesso svolte sul web, a un “crowd” (i.e., folla) di lavoratori (piattaforme di <i>crowd-work</i>).	Amazon Mechanical Turk, ecc.

In particolare, il progetto “*Don’t GIG Up, Never!*” intende approfondire le attività implementate con successo durante il progetto “*Don’t GIG Up!*”, concentrandosi sulle piattaforme di lavoro che forniscono servizi diversi dal trasporto e dalla consegna, vale a dire quelle che rientrano nelle categorie 3 e 4 della Tabella 1.

¹ Una classificazione molto simile è stata adottata per le consultazioni sul pacchetto della Legge in materia di servizi digitali, ovvero: (i) consegna di cibo; (ii) servizio di richiesta autovettura con autista; (iii) traduzioni *online*, progettazione, sviluppo di *software* o micro-mansioni; (iv) servizi di pulizia, idraulici o servizi fai da te su richiesta; (v) altri tipi di servizi.

OBIETTIVI E METODOLOGIA

Il presente “Modello dei Termini e delle Condizioni del Servizio” si basa sui Termini e sulle Condizioni del Servizio delle piattaforme analizzati nella fase precedente del progetto e raccolti nei sette Rapporti sui casi di studio nazionali².

Le questioni di trasparenza informativa sono emerse in diversi contesti algoritmici, ma la legislazione esistente permane inadeguata ad affrontare questo problema. Altri ostacoli derivano dalla significativa asimmetria informativa tra chi progetta gli algoritmi e chi ne è governato. La mancanza di un controllo normativo completo ci obbliga a rivolgerci ad altre due potenziali vie per conseguire una maggiore trasparenza: l'autoregolamentazione volontaria e le azioni collettive dei lavoratori tramite i sindacati e i rappresentanti dei lavoratori. Nelle sezioni che seguono, esploriamo le possibilità di affrontare la responsabilità algoritmica sia all'interno del settore che all'interno dell'azienda stessa, discutendo la possibilità di clausole contrattuali, codici di condotta e dichiarazioni d'impatto per affrontare la questione della responsabilità dei tipi di piattaforma 3 e 4 sopra menzionati. Un'efficace autoregolamentazione potrebbe non sempre risolvere le questioni che stiamo affrontando e il problema dell'equità algoritmica. Si possono avanzare valide argomentazioni sulla limitatezza degli incentivi per le aziende ad esaminare rigorosamente le implicazioni che si celano dietro tecnologie tanto redditizie quanto potenti. Tuttavia, come dimostreremo, potrebbe esserci spazio per esplorare potenziali alternative all'interno del settore. Lo sviluppo di organizzazioni connesse all'Intelligenza Artificiale e che si concentrano sulla responsabilità dell'industria stessa fa pensare che il settore stia cercando di affrontare i problemi della trasparenza e della responsabilità.

A puro scopo definitorio, i “Termini e le Condizioni del Servizio” (noti anche come “Termini e Condizioni”, “Termini d'uso”, “Termini di servizio”, “Condizioni generali”, ecc.) sono gli accordi giuridici tra un fornitore di servizi e chi vuole utilizzare quel servizio. I termini e le condizioni sono stabiliti dal fornitore del servizio e specificano le norme che si applicano all'adempimento di un particolare contratto e ne costituiscono parte integrante. I contenuti possono variare notevolmente a seconda del servizio offerto dalla piattaforma, anche se esiste un nucleo di contenuti ricorrenti. Chi vuole utilizzare il servizio deve accettare di rispettare i Termini e le Condizioni per poter usufruire del servizio offerto. Un contratto legittimo di Termini e Condizioni è giuridicamente vincolante e può essere soggetto a modifiche da parte del fornitore del servizio, che deve informare tempestivamente gli utenti.

² I Rapporti dei casi di studio nazionali del progetto *Don't GIG Up, Never!* sono accessibili al seguente indirizzo: <http://www.dontgigup.eu/resources/>

Osservando le piattaforme digitali di tipo 3 e 4, si può notare che la relazione contrattuale tra la piattaforma (vale a dire il fornitore del servizio), i lavoratori (ovvero la prima categoria di utenti che contribuiscono, tramite le loro prestazioni per la piattaforma, a garantire il servizio) e i clienti (vale a dire la seconda categoria di utenti che usufruiscono del servizio offerto) è stabilita e formalizzata semplicemente tramite la sottoscrizione dei Termini e delle Condizioni del Servizio della piattaforma, il che li rende interessanti come oggetto di analisi sia per il testo che per come vengono attuati nella pratica.

Partendo dall'analisi incrociata dei Termini e delle Condizioni delle piattaforme di tipo 3 e 4 prese in considerazione per i casi di studio nazionali, il presente Rapporto ha l'obiettivo di delineare i possibili modelli che le piattaforme digitali devono rispettare nei loro Termini e Condizioni del Servizio, attenendosi ai quadri giuridici nazionali ed europei esistenti sugli aspetti più rilevanti (ad esempio, termini e condizioni di lavoro, monitoraggio dei lavoratori, *privacy* - anche alla luce del GDPR e delle relative disposizioni in materia di *rating*, di legislazione applicabile ai fini dell'occupazione e della sicurezza sociale, ecc.).

Il risultato consiste in un breve documento di facile lettura e adattamento, con una varietà di possibili destinatari interessati ai suoi contenuti. Il Presente "Modello dei Termini e delle Condizioni del Servizio" può fornire una base alle aziende che gestiscono le piattaforme e che desiderano fornire i loro servizi in modo legale in tutti i Paesi interessati, nonché migliorare le condizioni di lavoro dei lavoratori che operano tramite queste piattaforme. Pertanto il presente documento può essere uno strumento di supporto per le parti sociali (sindacati e associazioni datoriali) fungendo da *checklist* per verificare le pratiche delle piattaforme. Infine, il presente documento può essere utile agli utenti delle piattaforme, sia i lavoratori che i clienti, per prendere decisioni informate sulle piattaforme digitali che utilizzano per operare, fornire e acquistare servizi.

In termini di struttura del documento, il "Modello dei Termini e delle Condizioni del Servizio" è suddiviso in nove brevi sezioni, che corrispondono ai nove temi su cui si sono concentrati i ricercatori nazionali che hanno condotto i casi di studio nell'analizzare i Termini e le Condizioni e le buone/cattive prassi delle piattaforme selezionate. Per ciascuna delle nove sezioni, viene fornito un BOX che elenca i possibili miglioramenti ai Termini e alle Condizioni (qui di seguito denominati "T&C") delle piattaforme, raccogliendo le proposte del modello con l'aggiunta di osservazioni ogniqualvolta vi siano notevoli differenze nella legislazione nazionale e su aspetti che devono essere lasciati alla contrattazione collettiva o alla scelta individuale dei lavoratori.

MODELLO DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI DEL SERVIZIO

1. Legislazione applicabile

Focus sulla legislazione applicabile alle attività delle piattaforme e sulla giurisdizione competente; sull'applicazione agli utenti delle piattaforme di normative e disposizioni settoriali specifiche; sui perimetri settoriali dell'attività delle piattaforme.

BOX 1 – Modello dei T&C

I Termini e le Condizioni del Servizio devono applicare la legislazione in conformità agli Articoli 8 e 9 del Regolamento (CE) n. 593/2008 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I) e, in ogni caso, i regimi giuridici nazionali derivanti dalla Direttiva (UE) 2019/1152 relativa a condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione europea;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono esplicitare le attività svolte tramite la piattaforma indicando, oltre al/ai settore/i NACE registrato/i³, spesso relativi all'informazione e alla comunicazione, il/i settore/i NACE specifico/i dei servizi effettivamente forniti tramite la piattaforma. Ciò faciliterebbe (1) l'individuazione dei contratti collettivi nazionali di categoria; (2) l'individuazione delle normative nazionali relative a specifici settori professionali o dei regolamenti di enti/associazioni professionali (ove presenti);

I Termini e le Condizioni del Servizio devono garantire la conformità della piattaforma ai regimi giuridici dell'UE in materia d'Intelligenza Artificiale, anche in relazione al Regolamento generale sulla protezione dei dati e chiarire la politica applicata alla protezione e alla *governance* dei dati dei lavoratori, nonché le strategie e gli strumenti in atto per garantire il diritto alla *privacy*, ivi compresa la portabilità della reputazione digitale;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono esplicitare quale sia il Tribunale competente a dirimere le controversie tra la piattaforma e gli utenti;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono essere redatti con il supporto di esperti giuridici del settore, e non solo sulla base di generatori automatici di Termini e Condizioni disponibili *online*;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono esplicitare quali sono i regolamenti e le disposizioni normative specifiche applicate nel rapporto con il cliente, ad esempio il diritto civile, il diritto commerciale, ecc. e fornire i riferimenti normativi più aggiornati.

³ <https://nacev2.com/en>

2. Tipo di relazione fra piattaforma e lavoratore

Focus sul rapporto tra piattaforme e lavoratori; su quale/i contratto/i viene/ven-
gono utilizzato/i dalla piattaforma (se presenti) e sulle relative conseguenze
in termini di diritti del lavoro e protezione sociale; sulla relazione bipartita o
tripartita tra la piattaforma, il lavoratore e il cliente.

BOX 2 – Modello dei T&C

I Termini e le Condizioni del Servizio delle piattaforme di tipo 3 devono chiarire quale sia il rapporto giuridico tra la società che gestisce la piattaforma (il fornitore di servizi), l'utente che opera come lavoratore tramite la piattaforma (i lavoratori della piattaforma) e il cliente (beneficiario del servizio);

Quando la piattaforma funge da intermediario (marketplace della forza lavoro e fornitore di servizi) tra i lavoratori della piattaforma e i clienti, la piattaforma di tipo 3 deve chiarire in base a quale legislazione può fornire il servizio d'intermediazione lavorativa;

Nel caso in cui la piattaforma preveda diversi modelli di accordi contrattuali, i Termini e le Condizioni del Servizio devono specificare in quali circostanze si applica un determinato modello;

I Termini e le Condizioni del Servizio che determinano il modello di relazioni contrattuali devono essere in linea con la legislazione nazionale, con la (futura) Direttiva UE sul miglioramento delle condizioni nel lavoro su piattaforma e con la giurisprudenza, al fine di evitare potenziali conflitti tra i Termini e le Condizioni del Servizio e le rispettive disposizioni di legge.

3. Costi di adesione per I lavoratori e tariffe addebitate ai clienti

Focus sui costi dei servizi delle piattaforme, sui costi di adesione, sulle tariffe o commissioni addebitate ai lavoratori e/o ai clienti per l'utilizzo della piattaforma.

BOX 3 – Modello dei T&C

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se è necessario un abbonamento per operare sulla piattaforma, sia come lavoratore che come cliente, e definire l'importo, il metodo e la frequenza di pagamento, eventuali commissioni aggiuntive e il regime fiscale applicabile;

Quando i Termini e le Condizioni del Servizio richiedono al lavoratore e/o al cliente di iscriversi per utilizzare la piattaforma, i Termini e le Condizioni del Servizio devono anche chiarire l'importo, il metodo e la frequenza di pagamento, il regime fiscale applicabile, nonché dettagliare i servizi dedicati agli abbonati (*premium*);

Nel caso di commissioni/canoni addebitati su singole transazioni che avvengono sulla piattaforma, i Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire l'importo della spesa (in termini assoluti o percentuali), il soggetto a cui viene addebitata la spesa (il lavoratore o il cliente o entrambi), il momento in cui la spesa viene addebitata e il regime fiscale applicabile;

Nel caso di commissioni/canoni addebitati su singole transazioni che avvengono sulla piattaforma, i Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire per quali servizi viene addebitata la spesa e come viene stabilito l'importo.

4. Assegnazione di mansioni/lavori

Focus sulla modalità di assegnazione di mansioni/lavori tramite le piattaforme, con particolare riferimento al ruolo della valutazione delle competenze, della tecnologia in tema d'Intelligenza Artificiale e dei meccanismi di valutazione (*rating*) e classificazione (*ranking*) dei lavoratori.

BOX 4 – Modello dei T&C

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire quali sono le competenze tecniche e quelle trasversali richieste per lavorare tramite la piattaforma;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono garantire un sistema interno di verifica/certificazione delle competenze dei lavoratori, prima ancora della loro idoneità a lavorare tramite la piattaforma, al fine di garantire la sicurezza e la soddisfazione sia dei lavoratori che dei clienti;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire quale sia il ruolo dell'intervento umano e/o dell'Intelligenza Artificiale in relazione alle dichiarazioni di competenze, alla verifica/certificazione delle competenze e all'eventuale valutazione e/o classificazione dei lavoratori rispetto a questi processi;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono dettagliare il ruolo dell'Intelligenza Artificiale in relazione all'assegnazione di mansioni/lavori tramite la piattaforma, spiegando il funzionamento degli algoritmi utilizzati in modo chiaro e comprensibile e, pertanto, essere conformi alle leggi nazionali in materia di piani legittimi di rotazione dei posti di lavoro, variazioni di mansioni, discriminazione;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono garantire la trasparenza, spiegando i dettagli della gestione algoritmica (ad esempio, dell'assegnazione delle mansioni e della determinazione dei prezzi), in conformità con la (futura) Direttiva UE sul miglioramento delle condizioni di lavoro nelle piattaforme;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono esplicitare se i contenuti dell'algoritmo possono essere oggetto di negoziati con i lavoratori ed i sindacati;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono esplicitare se un sistema di *rating* tramite il *feedback* dei clienti rispetto alle prestazioni dei lavoratori è presente sulla piattaforma, ne deve spiegare il funzionamento e i criteri e deve specificare se/in che modo questo sistema di *rating* ha un impatto sull'assegnazione di mansioni/lavori (sia in termini di potenziamento del profilo che in termini di impatto sull'algoritmo, se presente) e pertanto essere conforme alle leggi nazionali in materia di legittima vigilanza e supervisione;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire l'impatto dell'accettazione o del rifiuto del lavoratore di eseguire una mansione/un lavoro sul futuro processo di assegnazione delle mansioni e, di conseguenza, essere conformi alle leggi nazionali in materia di legittima vigilanza e supervisione;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono spiegare se e come avviene la supervisione, da parte della piattaforma, dell'esecuzione della mansione/del compito svolto dai lavoratori con mezzi elettronici ed Intelligenza Artificiale e, di conseguenza, essere conforme alle leggi nazionali in materia di legittima vigilanza e supervisione.

5. Politica retributiva

Focus sulla politica retributiva dei lavoratori delle piattaforme; sul riferimento a salari minimi legali/collettivi; sul coinvolgimento degli algoritmi, sui sistemi di *rating/ranking* nella definizione della retribuzione; sulla definizione di soglie o cifre esatte da parte della piattaforma, del cliente, del lavoratore o di spazio per la negoziazione tra le parti.

BOX 5 – Modello dei T&C

I Termini e le Condizioni del Servizio devono specificare la politica di remunerazione applicata al lavoratore della piattaforma in base alla legislazione nazionale applicabile;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se i lavoratori della piattaforma sono remunerati in forma monetaria (transazione economica) o non monetaria (transazione di baratto o scambio, ad esempio, tramite buoni spesa o buoni sconto o altro);

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire come e in che misura la remunerazione è definita dalla piattaforma;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono indicare se esistono soglie massime di reddito (mensili e/o annuali) che i lavoratori possono guadagnare tramite la piattaforma, specificando le cifre (unità e valuta) e spiegandone le ragioni;

Per i Paesi in cui non esiste un salario minimo legale, i Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se si applicano i salari minimi definiti dai contratti collettivi di categoria. In questo caso, il/i settore/i e il/i relativo/i contratto/i collettivo/i deve/devono essere individuati sulla base dell'effettiva attività lavorativa svolta tramite la piattaforma e del/i settore/i NACE dedicato/i.

6. Clausole di non concorrenza

Focus sul ruolo delle clausole di non concorrenza in vigore; sull'incentivo o disincentivo a lavorare tramite altre piattaforme (ad esempio, a causa del funzionamento dei sistemi di *rating/ranking*) o altre forme di lavoro tradizionali.

BOX 6 – Modello dei T&C

I Termini e le Condizioni del Servizio devono applicare le normative nazionali e comunitarie che regolano l'utilizzo delle clausole di non concorrenza, al fine di tutelare sia gli interessi della piattaforma sia la libertà del lavoratore della piattaforma;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire le norme e le sanzioni applicate nel caso in cui il lavoratore della piattaforma bypassi la piattaforma stessa ed entri in un rapporto contrattuale direttamente con il cliente;

Nel caso in cui i Termini e le Condizioni del Servizio contengano clausole di non concorrenza per i lavoratori della piattaforma, queste devono specificare le ragioni di tale limitazione, i soggetti nei confronti dei quali esistono tali limitazioni, la limitazione geografica, la durata delle limitazioni e le eventuali sanzioni in caso di mancato rispetto di tali limitazioni.

7. Diritti di proprietà intellettuale

Focus sulle limitazioni applicate alla proprietà intellettuale dei contenuti venduti tramite le piattaforme analizzate e sulle possibilità e i limiti di riutilizzo da parte del creatore (se applicabile).

BOX 7 – Modello dei T&C

I Termini e le Condizioni del Servizio devono applicare le normative nazionali e dell'UE che regolano la proprietà intellettuale;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se la proprietà intellettuale della piattaforma è protetta da diritto d'autore, marchio e segreto commerciale, e quali sono le specifiche normative nazionali applicate;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono specificare se e in che misura i lavoratori della piattaforma possono utilizzare loghi, marchi e contenuti della piattaforma, e se, in che modo e in che misura i lavoratori della piattaforma possono distribuire, riprodurre, pubblicare, far circolare o comunque sfruttare commercialmente i materiali coperti dalla proprietà intellettuale della piattaforma;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono esplicitare se e in che misura viene concessa la proprietà intellettuale ai lavoratori della piattaforma per le proprie creazioni, e come vengono gestiti i diritti di proprietà intellettuale relativi ai contenuti generati dai lavoratori della piattaforma (applicabile solo alle piattaforme di tipo 3 che forniscono "servizi qualificati", ad esempio *marketing*, pubblicità, traduzioni, *design*, ecc.);

I Termini e le Condizioni del Servizio devono esplicitare se i clienti ricevono un diritto/licenza di utilizzo illimitato ed esclusivo dei contenuti forniti dai lavoratori della piattaforma, oppure se vengono introdotte limitazioni in termini di non esclusività, durata, spazio e altri criteri (applicabile solo alle piattaforme di tipo 3 che forniscono "servizi qualificati", ad esempio *marketing*, pubblicità, traduzioni, *design*, ecc.).

8. Servizi per i clienti ed i lavoratori

Focus sulle caratteristiche e sull'efficacia dei servizi della piattaforma forniti al cliente, nonché sui servizi (di supporto) della piattaforma forniti ai lavoratori della stessa.

BOX 8 – Modello dei T&C

I Termini e le Condizioni del Servizio devono elencare chiaramente i servizi forniti al lavoratore della piattaforma e al cliente, evidenziando se si tratta di servizi gratuiti o a pagamento, e delineando i costi, se del caso;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se le piattaforme sono responsabili nei confronti del cliente per la garanzia della qualità del servizio fornito dai lavoratori della piattaforma, e devono chiarire se le piattaforme garantiscono un nuovo servizio (a pagamento o gratuito) se quello fornito è considerato insoddisfacente;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se il lavoratore è responsabile nei confronti del cliente per la garanzia di qualità del servizio fornito tramite la piattaforma;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se gli *account* dei lavoratori e dei clienti della piattaforma sono verificati o meno e come funziona il sistema di valutazione e verifica dei profili;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono esplicitare le ragioni e i periodi di preavviso nel caso in cui la piattaforma decida di chiudere l'*account* di un lavoratore o di un cliente, e devono consentire agli utenti di impugnare tale decisione;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se viene fornita formazione e/o assicurazione ai lavoratori della piattaforma, in particolare se la piattaforma è responsabile nei confronti del cliente della garanzia di qualità del servizio fornito e, in tal caso, se la formazione e/o l'assicurazione dei lavoratori è un servizio gratuito o a pagamento;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se i mezzi di produzione o gli strumenti di lavoro necessari per fornire il servizio sono messi a disposizione a carico della piattaforma, oppure se sono a carico del lavoratore della piattaforma o del cliente, e devono esplicitare tutti i costi e i rimborsi applicabili;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se e come la piattaforma gestisce le transazioni e fattura i pagamenti, spiegando quali canali di pagamento sono disponibili e le relative tempistiche;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se e in che modo la piattaforma garantisce i pagamenti ai lavoratori che forniscono servizi tramite la piattaforma, in caso di mancato pagamento da parte del cliente;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono fornire un *link* a informazioni dettagliate sull'utilizzo della piattaforma e alle FAQ, nel caso in cui queste non siano inserite nei Termini e nelle Condizioni del Servizio, per garantire un ulteriore supporto all'utilizzo della piattaforma;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono descrivere dettagliatamente l'ambito, le caratteristiche, il funzionamento e la tempistica del servizio di assistenza agli utenti e consentire ai clienti e ai lavoratori di ricevere assistenza umana (ad esempio, via e-mail, telefono, ecc.) in caso di insoddisfazione per l'assistenza fornita dagli strumenti basati su algoritmi;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire quale entità commerciale gestisce la piattaforma e pubblicarne le informazioni di contatto;

I Termini e le Condizioni del Servizio devono essere pubblicati sia nella lingua del Paese di registrazione della piattaforma che nelle lingue dei Paesi in cui essa opera.

9. Meccanismi di risoluzione delle controversie

Focus sulla predisposizione da parte delle piattaforme di meccanismi interni di risoluzione delle controversie; sul deferimento alla giurisdizione dei tribunali nazionali e sui meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie.

BOX 9 – Modello dei T&C

I Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire se esiste un sistema interno di risoluzione delle controversie, fornito dalla piattaforma, in caso di conflitto tra un lavoratore della piattaforma e un cliente della piattaforma;

Se esiste un meccanismo interno di risoluzione delle controversie, i Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire l'ambito di applicazione, le parti coinvolte, la persona di riferimento, le caratteristiche della procedura, i mezzi di comunicazione, i mezzi per garantire l'imparzialità, la stima dei tempi di attesa, i possibili esiti della mediazione/conciliazione e il meccanismo di ricorso;

Se il meccanismo interno di risoluzione delle controversie è basato su algoritmi, i Termini e le Condizioni del Servizio devono garantire il diritto d'impugnare le decisioni automatizzate;

Se non è previsto un meccanismo interno di risoluzione delle controversie, i Termini e le Condizioni del Servizio devono chiarire il tribunale competente o i meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie disponibili (ad esempio, in Germania, il Codice di condotta del *crowdsourcing* prevede la possibilità di rivolgersi all'ufficio del difensore civico).



DON'T GIG UP
NEVER!