



LaBoUR & Law Issues
Rights | Identity | Rules | Equality

Il lavoro nella *on-demand economy*: esigenze di tutela e prospettive regolatorie

EMANUELE DAGNINO
Università di Bergamo

vol. 1, no. 2, 2015

ISSN: 2421-2695



Il lavoro nella *on-demand economy*: esigenze di tutela e prospettive regolatorie

EMANUELE DAGNINO
Università di Bergamo - ADAPT
e.dagnino@studenti.unibg.it

ABSTRACT

The paper explores the so called on-demand economy – i.e. the economic model based on the use of online platforms that ensure the immediate matching between a user in need of a good or a service and another who is able to share his/her assets, goods, skills, time - with specific reference to labour law.

Through an analysis of the economic model behind this form of employment, the characteristics and conditions of the workers involved, and the regulatory framework, the Author focuses on the need to protect the workforce performing its services through these platforms.

Following an overview of the main topics, the contribution considers the consequences of this economic pattern, which entails that a worker operates as an independent contractor and sees the companies managing the platform services as mere intermediaries.

Three fundamental aspects are identified in relation to which the needs of workers' protection are analysed: economic security, reputation and training.

The paper concludes by stressing the need for legislative action to regulate a form of employment that is gaining momentum in different national contexts, and offers an overview of the ways in which such intervention might take place.

Keywords: sharing/on-demand economy; on-demand workforce; labour law; labour standards; worker classification.

1. Chi sono i lavoratori della *on-demand economy*?

Come è stato acutamente osservato, è nell'ambito del diritto del lavoro che la questione legata al rapporto tra tecnica (alias progresso tecnologico) e diritto «è stata sollevata nel modo più repentino e più chiaro» (1). Tanto nella sua funzione di protezione dei lavoratori, quanto in quella di regolamentazione del mercato (funzioni strettamente interrelate) questa branca del diritto si trova a confrontarsi con l'innovazione tecnologica: da un lato partecipa alla e della medesima temperie culturale; dall'altro è costretta a riadattarsi in ragione dei cambiamenti che il progresso causa nel mondo del lavoro al fine del miglior adempimento delle proprie funzioni.

In questo contesto di riferimento, il campo di indagine su cui il presente contributo intende interrogarsi, tra le altre dinamiche che interessano tale rapporto con importanti profili di sovrapposizione – per citarne alcune: l'automazione dei processi produttivi che trova espressione nei fenomeni della polarizzazione del mercato del lavoro (2) e dell'*Industry 4.0* (3); il lavoro del consumatore e il *digital labo(u)r* (4) – è quello della *on-demand economy*.

Sotto tale espressione si fanno rientrare quelle attività economiche basate sull'utilizzo di piattaforme internet che consentono l'incontro immediato tra un utilizzatore che richiede un bene o un servizio ed un altro che è in grado di fornirlo “condividendo” il patrimonio di beni, competenze, tempo di cui è in possesso (Uber, Taskrabbit, Medicast, Upwork). È questo un fenomeno che si connette a quello della *sharing economy*, ma che da esso sembrerebbe potersi distaccare concettualmente

(1) A. Supiot, *Homo juridicus. Saggio sulla funzione antropologica del Diritto*, Mondadori, 2006, p. 142.

(2) Il tema della polarizzazione del mercato del lavoro è stato ampiamente studiato a partire da M. Goos, A. Manning, *Lousy and Lovely Jobs: The Rising Polarization of Work in Britain*, London School of Economics, Center for Economic Performance, Discussion Papers n. dp0604, 2003.

(3) Per un inquadramento del tema della Industry 4.0 si rimanda a F. Seghezzi, *Come cambia il lavoro nella Industry 4.0?*, Working Paper ADAPT, 23 marzo 2015, n. 172.

(4) Per questi temi si rinvia a M. Dujarier, *Il lavoro del consumatore*, Egea, 2015 e a A. Casilli, *Digital Labor: travail, technologies et conflictualités*, in *Qu'est-ce que le digital labor ?*, Editions de l'INA, 2015. Quest'ultimo, in particolare, offre un'interessante panoramica sul *digital labor*, sulla sua definizione e sugli studi che si sono succeduti sul tema.

(5) e che comunque ha confini più ampi rispetto a quelli assegnati alla *sharing economy*.

Inoltre, dal punto di vista delle modalità di affidamento della prestazione il modello mostra caratteri di sovrapposizione con le dinamiche del *crowdsourcing*, cioè di quelle forme di gestione della prestazione che sostituiscano all'assegnazione ad un lavoratore (dipendente o meno) individuato dall'azienda una *open call* su piattaforme (6). Si preferisce utilizzare l'espressione *on-demand economy* perché più coerente al focus dedicato alla posizione del lavoratore.

Analizzare la posizione del lavoratore nel contesto di questo modello economico pone due questioni preliminari. Da un lato quella di stabilire quando un soggetto operante sulla piattaforma deve considerarsi lavoratore. Dall'altro quella di individuare le condizioni caratterizzanti la posizione del "lavoratore da piattaforma", dal momento che i *peers* presentano caratteristiche diverse tra loro non solo con riferimento alle differenti piattaforme, ma anche nell'ambito di una medesima piattaforma.

Rispetto al primo profilo si deve segnalare il rischio di mercificazione di alcune attività prestate sulla piattaforma, potendo le stesse essere assorbite dal prodotto finale della stessa, venduto alla stregua di un bene (7).

Il secondo profilo interessa, invece, le caratteristiche del servizio prestato sulla piattaforma e l'impegno (correlato all'interesse) dei

(5) In termini di esclusione del "modello Uber" dall'alveo del concetto di *sharing economy* si vedano R. Botsman, *Defining The Sharing Economy: What Is Collaborative Consumption — And What Isn't?*, su *Fastcoexist.com*, 27 maggio 2015 (ultima consultazione 09 luglio 2015). http://www.fastcoexist.com/3046119/defining-the-sharing-economy-what-is-collaborative-consumption-and-what-isnt?utm_content=buffer510c8&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer. e F. Pick, J. Dreher, *Sustaining hierarchy – Uber isn't sharing*, su *Kings Review*, 5 maggio 2015 (ultima consultazione 9 luglio 2015). <http://kingsreview.co.uk/magazine/blog/2015/05/05/beyond-hierarchy-why-uber-isnt-part-of-the-sharing-economy/>

(6) J. Howe *Crowdsourcing: Why the power of the crowd is driving the future of business*, Crown Business, New York, 2008.

(7) In questo senso si vedano, tra gli altri, V. De Stefano, *The Rise of the "Just-in-Time Workforce". On-Demand Work, Crowd Work and the Casualization of Labour: Towards a 2.0 Putting-Out System?*, 4th Conference of the Regulating for Decent Work Network (8-10 luglio 2015) e A. Donini, *Il lavoro digitale su piattaforma*, cit., p. 58. Ancora si veda P. Tullini, *C'è lavoro sul web?*, cit., p. 14 e, nel contesto internazionale, B. Bergvall-Kareborn, D. Howcroft, *Amazon Mechanical Turk and the Commodification of Labour*, *New Technology, Work and Employment*, Vol. 29, Issue 3, 2014, 213 ss.

lavoratori che su di esse operano. Il tipo di servizio influisce sul partecipante rispetto alle condizioni di accesso al mercato e rispetto alle condizioni in cui si trova a prestare (tanto da un punto di vista dell'attività materiale, quanto, ad esempio in termini di concorrenza): le distinzioni che si ritengono maggiormente interessanti sono quelle relative alla localizzazione della prestazione (servizio in presenza o virtuale (8)) e alle competenze richieste dalla stessa (9), anche se sono state proposte anche altre differenziazioni che coinvolgono il livello di complessità della prestazione, il livello degli introiti e il grado di autonomia nell'attività (10).

Quanto all'impegno sulle piattaforme, esso è correlato alle aspettative relative alle entrate fornite dalle prestazioni svolte. Si possono distinguere a questi fini lavoratori che svolgano la prestazione sulla piattaforma quale attività esclusiva o principale e lavoratori che siano impegnati sulla stessa solo in via secondaria (per arrotondare entrate dovute ad altre forme di guadagno). Il diverso affidamento di tipo reddituale influisce sicuramente sulle esigenze di tutela dei lavoratori di tale modello economico, influenzandone le possibilità di stabilità economica e l'impegno orario sulla piattaforma.

Nonostante tale variabilità si è portati a ritenere che il modello economico sviluppi dinamiche simili nelle sue diverse espressioni. Si è, però, deciso di prendere a riferimento principale di questo studio i soggetti che risultano maggiormente interessati dagli effetti dello stesso, ovvero i cd. *low wage workers* impegnati, in termini orari, in maniera consistente sulla piattaforma.

(8) R. Theodoro et al., *The Motivations and Experiences of the On-Demand Mobile Workforce*, in Proceedings of the 17th ACM conference on Computer supported cooperative work & social computing, ACM, 2014, p. 236 ss., in base a queste distinzioni identificano una “*on-demand mobile workforce*” e una “*on-demand virtual workforce*”. All prima possono ricondursi ad esempio i lavoratori di Uber e Taskrabbit; alla seconda quelli di Amazon Mechanical Turk.

(9) Medicast offre, anche servizi medici in presenza; UpWork, il *matching* con web designer e altri professionisti.

(10) B. Bergvall-Kareborn, D. Howcroft, *Amazon Mechanical Turk and the Commodification of Labour*, cit., p. 214.

2. Le debolezze della *on-demand workforce*: tra status dei lavoratori e modalità di funzionamento della piattaforma

Una caratteristica fondamentale di questo modello economico quanto al lavoro è rappresentata dal rapporto che lega piattaforma e lavoratore: in esso, infatti, la prima agisce quale mero intermediario nell'allocazione del servizio richiesto da parte di un partecipante ad un altro partecipante che è in grado di soddisfare tale richiesta. Quest'ultimo non ha alcun rapporto di lavoro con la piattaforma, mentre vede in colui che richiede il servizio un committente: la sua prestazione si configura, perciò, come una prestazione di lavoro autonomo.

È proprio allo status giuridico dei lavoratori alla spina (11) che si collegano alcuni tra i più importanti punti di debolezza: in quanto *independent contractors* essi non godono del sistema di tutele approntato dal diritto del lavoro per i lavoratori subordinati (12). Dal momento che gli standard minimi relativi alle condizioni di lavoro fissati dalla normativa giuslavoristica rivestono, oltre al ruolo di protezione dei lavoratori, anche quello di regolamentazione della concorrenza tra imprese, evitando che in essa rientrano le condizioni di lavoro, gli effetti dell'inapplicabilità di tale disciplina ricadono, oltre che sulla posizione del lavoratore, anche sul funzionamento del mercato (circostanze strettamente connesse). Ciò avviene, peraltro, in un contesto in cui la fissazione di tali tutele minime attraverso un'azione rivendicativa collettiva risulta difficile (13). Tale circostanza, che si può considerare anche come una prima debolezza, è dovuta a motivazioni di carattere normativo e sostanziale. Le prime si ricollegano al venir meno dei diritti e delle prerogative riservate all'organizzazione collettiva dei lavoratori subordinati (a cominciare dallo

(11) Proprio "*Workers on tap*", ovvero lavoratori alla spina o a rubinetto, titola un interessante articolo dell'*Economist* riguardante la diffusione della *on-demand economy*.

(12) Servizi *on-demand* sono, peraltro, offerti anche a prescindere da questo schema, prevedendo l'assunzione da parte di un'azienda dei lavoratori che adopera per rispondere alla domanda di servizi (si pensi a *Managed by Q*). Si tratta di un modello differente, verso cui si sono orientate anche alcune piattaforme che utilizzavano lo schema (*Shyp*; in parte *Instacart*).

(13) Diversamente avviene per le azioni di sostegno attivo: si pensi a questo proposito all'azione della *Freelancer's Union* nell'ambito delle assicurazioni o alla nascita di community dove i *peers* si scambiano consigli sulla gestione delle proprie attività.

strumento dello sciopero (14) e dalla contrattazione collettiva). Le seconde derivano da numerosi fattori: eterogeneità della forza lavoro e sua “volatilità”; inesistenza di contatti in presenza; condizioni economiche precarie e modalità di funzionamento della piattaforma in ragione delle quali azioni di protesta possono comportare la diminuzione delle occasioni di lavoro (i sistemi di rating di cui si dirà oltre) (15).

Quanto alla concorrenza due sono le dinamiche da sottolineare in ambito lavoristico. A livello di settori produttivi la fuoriuscita dall’ambito applicativo del diritto del lavoro comporta un vantaggio competitivo per la forma di gestione del lavoro promossa dalla piattaforma (e, quindi, a favore delle società che le gestiscono) rispetto alle imprese che sono tenute al rispetto dei trattamenti economici e normativi fissati dalla legge e dai contratti collettivi eventualmente applicati. A questa prima dinamica, si ricollega la seconda, che interessa i lavoratori della *on-demand economy*: tale vantaggio competitivo sembra essere ottenuto attraverso lo spostamento della concorrenza (e dei relativi rischi) dall’impresa ai singoli partecipanti alla piattaforma, i quali, microimprenditori esclusi dalle garanzie del diritto del lavoro e dal necessario rispetto degli standard minimi ivi previsti, si trovano esposti a fenomeni di autosfruttamento.

Al di là di questa sottolineatura di carattere generale, si deve osservare come le esigenze di tutela dei lavoratori della *on-demand economy* oltre che allo status di lavoratore autonomo, si riconnettano anche ad alcune peculiarità relative al funzionamento della piattaforma. In particolare si sono individuati tre nodi fondamentali, con importanti interconnessioni, rispetto ai quali analizzare i profili di debolezza dei lavoratori della *on-demand economy*: il nodo della sicurezza economica; il nodo della reputazione e quello della formazione.

(14) L’astensione dal lavoro operata dai partecipanti alle piattaforme non sembrerebbe potersi configurare come sciopero e, a seconda della forma che dovesse prendere, potrebbe dar luogo ad azioni di rivalsa da parte di piattaforma o committenti. In questo senso, per il contesto americano, B. Rogers, *The social cost of Uber*, 82 U Chi L Rev Dialogue 85, 2015, p. 100.

(15) Per un’interessante prospettiva sulla tematica si rinvia alla ricerca di N. Salehi et al. riferita ad AMT descritta in *We Are Dynamo: Overcoming Stalling and Friction in Collective Action for Crowd Workers*, Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, ACM, New York, 2015. Spunti di rilievo anche in B. Rogers, *cit.*, p. 100.

Proprio le condizioni legate a sicurezza economica, formazione e reputazione sembrano, infatti, avere la maggiore incidenza sulla posizione del lavoratore.

3. Condizioni economiche e di lavoro: tra sicurezza e stabilità economica e salute e sicurezza sul lavoro

Quanto alla questione economica, il rilievo fondamentale riguarda l'insicurezza e l'instabilità delle entrate. I lavoratori *on-demand* si trovano ad offrire la loro prestazione nel mercato creato e gestito dalla piattaforma, che quale intermediario riceve una commissione di importo variabile a seconda delle politiche adottate (16). Si tratta di un mercato sottoposto a forti fluttuazioni, tanto della domanda, quanto, anzi soprattutto, dell'offerta: data la possibilità di capitalizzare risorse sottoutilizzate, nei periodi in cui i livelli di disoccupazione e sottoccupazione saranno alti si potranno verificare problemi di saturazione del mercato dell'offerta, specie ove i servizi offerti non comportino elevati costi di gestione o il possesso di particolari competenze.

A ciò si aggiunga che tale instabilità viene affrontata nell'ambito di sistemi normativi tendenzialmente avari di tutele verso il lavoro diverso da quello subordinato. In quanto lavoratori autonomi, i partecipanti alla piattaforma non godono dei trattamenti economici e retributivi propri di un rapporto di lavoro dipendente (dagli straordinari al salario minimo legale, ove presente; dall'indennità di disponibilità alle ferie) e nella maggioranza dei casi fuoriescono dai sistemi di sicurezza sociale (tra le altre cose, dalle tutele in caso di malattia e dalle forme di assistenza al reddito).

In considerazione di quanto detto, un problema fondamentale sarà per questi lavoratori quello di assicurarsi delle entrate che siano in

(16) Alcune piattaforme, per evitare che i "propri" partecipanti offrissero i loro servizi anche nell'ambito di piattaforme concorrenti, hanno introdotto un sistema di commissioni che diminuiscono in ragione del numero di servizi prestati. Si veda a questo proposito il caso del *ride sharing*, in particolare di Uber e Lyft, descritto in B. Sachs, *Uber's Take-Rate Structure and Employee Status*, Onlabor, 23 maggio 2015 (ultima consultazione 13 luglio 2015) anche rispetto ai profili inerenti la qualificazione del rapporto di lavoro. <http://onlabor.org/2015/05/23/ubers-take-rate-structure-and-employee-status/>.

grado di garantire il sostentamento. Ancora più difficile sarà la situazione per i lavoratori affetti da condizioni patologiche che ne compromettano la regolare disponibilità a prestare: per questi all'instabilità delle entrate e del livello di occupazione si aggiunge quella conseguente alle condizioni di salute e ciò senza che essi possano usufruire di tutele adeguate alla loro condizione.

Proprio alla salute e alla sicurezza sul lavoro si riconnettono alcuni altri effetti della situazione di insicurezza e instabilità economica. Una prima fondamentale conseguenza è di tipo diretto: la condizione di precarietà economica dovuta ad una forte variabilità del livello di impiego ha importanti effetti sul benessere psico-fisico dei lavoratori.

Le conseguenze indirette di tale situazione incidono, invece, sui comportamenti posti in essere dai partecipanti alla piattaforma rispetto alla gestione della propria attività. Una situazione di particolare debolezza economica e di imprevedibilità delle entrate condiziona la possibilità di e la propensione a spendere per dotarsi delle attrezzature necessarie per garantire la propria sicurezza nella prestazione: i *low wage workers* saranno quindi portati ad esporsi a maggiori rischi. La condizione ha influenza, poi, tanto sulla scelta dei servizi, quanto su quella relativa agli orari in cui rendersi disponibili, nonché sui tempi totali di lavoro e sulla sua intensità. Rispetto ai servizi questo significa una maggiore disponibilità a – se non la necessità di – accettare offerte di bassa qualità, con riferimento sia alle modalità di lavoro sia alla remunerazione, tanto ove la stessa sia fissata dalla piattaforma (17) quanto nei casi in cui siano i singoli lavoratori a fissarla (18) (con conseguente difficoltà di miglioramento delle proprie condizioni economiche e di lavoro). Quanto al parametro orario, i lavoratori della *on-demand economy* risultano esposti a quei « rischi per la salute e la sicurezza legati a orari di lavoro eccessivi o inappropriati e a tempi di riposo e recupero inadeguati » (19) contro i quali si erge la normativa relativa all'orario di lavoro, le cui limitazioni non operano nei confronti dei lavoratori autonomi. L'imprevedibilità del livello di impiego (20) e condizioni economiche sfavorevoli possono comportare

(17) Così avviene, per esempio, su Uber e Lyft.

(18) Un esempio, tra gli altri, è rappresentato da Taskrabbit.

(19) Così ricorda la comunicazione della Commissione Europea *Consultazione pubblica sul riesame della direttiva sull'orario di lavoro*. Contesto con riferimento alla direttiva 2003/88/CE.

(20) In questo senso si veda il report *Non- standard forms of employment* della ILO, 2015, p. 18.

fenomeni di *overworking*, le cui conseguenze travalicano la salute del singolo lavoratore potendo da un lato coinvolgere clienti e terzi e dall'altro imponendo costi sulla società intera.

4. I sistemi reputazionali: esigenze di tutela dei lavoratori

Un secondo nodo, strettamente connesso alle peculiarità di funzionamento del sistema delle piattaforme è quello relativo ai sistemi di feedback e rating dei prestatori, la cui centralità ai fini del funzionamento del modello economico (superamento del problema dell'assimmetria informativa) è ampiamente riconosciuta (21).

In ambito lavoristico, invece, le prospettive di interesse con riferimento ai sistemi di feedback riguardano da un lato la necessità di tutela dei lavoratori rispetto a conseguenze negative ad essa legate e dall'altro la qualificazione stessa del rapporto intercorrente tra lavoratore e piattaforma (22). L'analisi si concentrerà sulle prime.

La reputazione ha una fondamentale importanza rispetto alle opportunità lavorative dei partecipanti alla piattaforma: le debolezze in questo ambito riguardano la posizione dei lavoratori con riferimento a circostanze che incidono sulla propria reputazione, siano esse conseguenza di un uso distorto dei sistemi di rating e *review* o effetti connaturali al loro funzionamento.

Quanto agli abusi, due sono le prassi che incidono sul lavoratore: si possono riscontrare da un lato l'attuazione di comportamenti di tipo discriminatorio (23), dall'altro azioni volte a influenzare illecitamente la

(21) In questo senso si vedano, tra gli altri, M. Cohen, A. Sundararajan, *Self-regulation and innovation in the Peer-to-Peer Sharing Economy*, 82 U Chi L Rev Dialogue, p. 120-121 e più approfonditamente A. Thierer, et al., *How the Internet, the Sharing Economy, and Reputational Feedback Mechanisms Solve the "Lemons Problem"*, Mercatus Working Paper, maggio 2015.

(22) Rispetto a questo tema si segnala, con riferimento a due casi in particolare, B. Sachs, *Uber and Lyft: Customer Reviews and the Right-to-Control*, Onlabor, 20 maggio 2015, (ultima consultazione 15 luglio 2015) <http://onlabor.org/2015/05/20/uber-and-lyft-customer-reviews-and-the-right-to-control>.

(23) I problemi di discriminazione nell'ambito dell'economia *on-demand* travalicano, peraltro, i sistemi reputazionali, con importanti implicazioni oltre che sui lavoratori anche sui clienti (alcune azioni giudiziali contro i gestori delle piattaforme sono state avviate anche in questo senso: si veda, per esempio, *National Federation of the Blind of California and Michael Hingson vs. Uber Technologies Inc.*). Limitandosi alla

concorrenza. Oltre ai fondamentali profili relativi alla tutela dei lavoratori contro le discriminazioni, in entrambi i casi si tratta di comportamenti tali da incidere sulla posizione dei soggetti nel mercato. Un rating basso o recensioni negative comportano, a seconda delle modalità di funzionamento specifiche della piattaforma, conseguenze che vanno dalla diminuzione dei livelli di domanda alla disattivazione dell'account sulla piattaforma (Uber e Taskrabbit, tra gli altri). Le stesse conseguenze, per i partecipanti onesti, derivano dai comportamenti di innalzamento disonesto del rating, di inserimento di recensioni fittizie o, ancora, di prestazioni fittizie: si tratta di azioni che creano un vantaggio competitivo per chi le pone in essere.

Sebbene si possano segnalare alcuni interventi diretti ad incidere sui comportamenti abusivi, occorre rilevare come questi siano attuati a fronte di una piena deresponsabilizzazione della piattaforma rispetto al servizio prestato, dal momento che essa «è resa disponibile «as is», nell'assenza di responsabilità del gestore per il mantenimento del livello di servizio» (24). Anche in questo caso il ricorso alla normativa giuslavoristica di tutela non può aiutare, risultando inapplicabili ai gestori tanto gli obblighi previsti in capo ai datori di lavoro quanto quelli previsti per offrire servizi di intermediazione nei rapporti di lavoro (25). Di conseguenza la protezione dei soggetti operanti sulle piattaforme sarà assicurata dalle sole normative di carattere generale, poco incisive rispetto alle esigenze dei lavoratori.

Tre sembrano, poi, essere gli effetti indesiderati intrinsecamente connessi ai sistemi reputazionali. Il primo è relativo alla pressione avvertita dai lavoratori rispetto alla necessità di ottenere valutazioni positive: da ciò potrebbe derivare la forzatura ad attenersi a comportamenti artatamente concilianti nei confronti dei clienti (il cd. “*emotional labor*” (26)) con possibili influenze a livello identitario,

posizione dei lavoratori altri comportamenti rilevati riguardano la cancellazione di corse (Uber, Lyft) o la mancata assegnazione di lavori su base razziale ed etnica. A questo proposito si veda N. Leong, *The sharing economy has a race problem*, Salon, 2 novembre 2014 (ultima consultazione 16 luglio 2015) http://www.salon.com/2014/11/02/the_sharing_economy_has_a_race_problem/.

(24) A. Donini, *op. cit.*, p. 58.

(25) Per il contesto statunitense si veda B. Rogers, *ibidem*, p. 97 con riferimento a Uber e A. Aloisi, *cit.*, p. 13 con riferimento ad AMT.

(26) In questo senso ancora B. Rogers, *op.cit.*, p. 97 e A. Aloisi, *ibidem*, p. 18, che incisivamente definisce questo tipo di attività come “*frenetic self-marketing campaigning*”.

soprattutto con riguardo a quanti appartengono a minoranze (Brishen Rogers parla di “*identity work*” (27)).

A questo si aggiungono altre due circostanze di rilievo che incidono sulla capacità inclusiva del mercato delle piattaforme (talvolta citata, anche a ragione, come elemento positivo del modello). In proposito si può riconoscere come questi sistemi operino in modo tale da marginalizzare alcuni lavoratori. Ci si riferisce da un lato ai *newcomers* e a coloro che prestano sulla piattaforma solo saltuariamente, per i quali risulta difficile crearsi uno spazio in un mercato in cui competono con soggetti la cui reputazione è fondata su un numero consistente di riscontri (28). Ancora più importanti sono le conseguenze su soggetti che, per condizioni soggettive, collegate tanto a condizioni fisiche (handicap (29), malattia, anzianità) quanto a condizioni formative, non siano in grado di raggiungere alti standard qualitativi di prestazione. I sistemi reputazionali, infatti, creano una concorrenza tale da innalzare i livelli qualitativi della prestazione richiesti, livelli che i lavoratori svantaggiati potrebbero non essere in grado di soddisfare.

Anche da questo punto di vista si deve rilevare come nessun tipo di obbligo sembra potersi riconoscere in capo alle società che gestiscono le piattaforme, con la conseguenza che ogni attività volta a rendere maggiormente inclusivo il mercato dovrebbe ricondursi a motivazioni etiche e di responsabilità sociale di impresa.

27 B. Rogers, *ibidem*.

28 Così anche A. Sundararajan al workshop sulla sharing economy organizzato dalla Federal Trade Commission statunitense (9 giugno 2015), citato in J. Bracy, *In the Sharing, Could Reputation Replace Regulation?*, privacyassociation.org, 10 giugno 2015 (ultima consultazione 16 luglio 2015). <https://privacyassociation.org/news/a/in-the-sharing-economy-could-reputation-replace-regulation/>.

29 Rispetto ai soggetti portatori di handicap si segnala lo studio di K. Zyskowsky et al., *Accessible Crowdwork? Understanding the Value in and Challenge of Microtask Employment for People with Disabilities*, in *Proceedings of the 18th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work & Social Computing*, p. 1682 e ss., che, rispetto alle forme di *microtasking* nelle piattaforme di *crowdsourcing* sottolinea i rapporti tra l'impossibilità di completare una task per condizioni soggettive, mancanza di informazioni sulla sua accessibilità e sistemi reputazionali.

5. Il nodo “formazione”

Infine si vogliono affrontare le questioni relative alla formazione, che rileva per aspetti che riguardano per un verso la condizione dei lavoratori e per altri il funzionamento stesso del modello economico, tanto da fare considerare le dinamiche ad essa relative uno snodo cruciale rispetto al sistema dell'economia *on-demand*.

Un primo profilo riguarda le competenze necessarie per operare nel contesto di questo modello economico, ovvero per gestire la propria prestazione in forma imprenditoriale. Si può osservare come i partecipanti alle piattaforme siano spesso soggetti privi delle competenze necessarie per tale forma di gestione (dalla capacità di comprendere gli obblighi di tipo legale e fiscale che riguardano la prestazione a quelle più strettamente collegate al *business*), con conseguenze di possibile rilievo rispetto al benessere economico di coloro che si trovano ad operare nell'ambito della *on-demand economy*.

A ciò si deve aggiungere che tale modello economico, fondandosi sull'immediato *matching* tra la richiesta operata da un partecipante della piattaforma ed un altro partecipante in grado di fornirla, presuppone che quest'ultimo (il lavoratore) sia già in possesso delle risorse necessarie per tale attività, competenze comprese. Sono in capo al lavoratore tanto l'acquisizione, quanto il mantenimento quanto il miglioramento delle stesse al fine di operare proficuamente sul mercato: viceversa il soggetto si troverà escluso in funzione dei sistemi reputazionali di cui si è detto sopra. Da questo punto di vista si deve osservare come tale dinamica sia riconducibile al fenomeno di spostamento del rischio sugli individui, considerato che, come è stato osservato, l'investimento in formazione rappresenta un rischio economico di notevole momento per i lavoratori (30).

Se è pur vero che la dinamica non è estranea al contesto generale del lavoro autonomo, nell'ambito dell'*on-demand economy* va peraltro esclusa la possibilità di instaurare rapporti lavorativi che consentano una crescita professionale del soggetto attraverso l'instaurazione di

(30) Così Hacker, in *The great risk shift: the assault on American jobs, families, health care, and retirement and how you can fight back*, Oxford University Press, Oxford, 2006, p. 78: «le competenze non si ottengono a costo zero, né arrivano senza rischi. Le competenze sono un investimento, e spesso ciò che gli economisti chiamano un “investimento specifico” – cioè un investimento collegato ad un particolare tipo di lavoro, settore produttivo o tecnologia».

collaborazioni tali da permettere la condivisione di conoscenze e abilità. Inoltre, è escluso che la piattaforma si occupi della formazione dei lavoratori dal momento che tale attività può essere considerata quale indice di un rapporto di tipo subordinato, con rischio di riconoscimento del relativo *status* in capo ai lavoratori e di crollo del modello economico per come è costruito. Questo rappresenta, però, un limite anche per i gestori della piattaforma che non possono intervenire per fornire competenze che assicurino la soddisfazione delle esigenze della clientela. Non è un caso allora che un certo numero di società abbia deciso di fornire servizi *on-demand* fuori dallo schema intermediario – *independent contractor*, e abbia motivato tale scelta sull'obiettivo di ottenere migliori performance verso i clienti e questo, anche, attraverso la possibilità di dare una formazione specifica ai propri dipendenti (31).

A livello di sistema questa dinamica si va a ricollegare al processo di polarizzazione del mercato del lavoro – ovvero quel fenomeno di aumento delle posizioni lavorative collocate nelle aree basse competenze/bassi salari e alte competenze/alti salari, in seguito all'automazione delle mansioni intermedie (32) – con effetti che ricadono da un lato sulle condizioni dei lavoratori e dall'altro sull'efficienza del sistema economico. Dal lato dei lavoratori perché quelli privi di elevate competenze o le cui competenze siano rese obsolete dall'innovazione tecnologica saranno attratti nell'area a bassa competenza e bassi salari e di conseguenza vivranno forti limitazioni rispetto alla possibilità di provvedere al proprio *upskilling*, necessario per il raggiungimento di posizioni lavorative migliori. Dal punto di vista del mercato perché tale circostanza incide sulla possibilità di intercettare nel mercato del lavoro le competenze richieste dai lavori di fascia alta (*skill shortage*) e contemporaneamente comporta la copertura di posizioni a bassa

(31) In questo senso ha argomentato il CEO di Instacart rispetto al passaggio consentito ad una parte dei lavoratori dalla posizione di lavoratori autonomi a quella di dipendenti part-time. Si veda E. Huet, *Instacart Makes Some Contractors Employees So It Can Train Them More*, Forbes, 22 giugno 2015 (ultima consultazione 20 luglio 2015) <http://www.forbes.com/sites/ellenhuet/2015/06/22/instacart-makes-some-contractors-employees-training/>. Nello stesso senso l'analisi di F. Manjoo, *Start-Ups Finding the Best Employees Are Actually Employed*, The New York Times, 24 giugno 2015, (ultima consultazione 20 luglio 2015) <http://www.nytimes.com/2015/06/25/technology/personaltech/start-ups-finding-the-best-employees-are-actually-employed.html>.

(32) Recentemente sul tema D. Autor, *Polanyi's Paradox and the Shape of Employment Growth*, Paper prepared for Federal Reserve Bank of Kansas, Jackson Hole Conference, August 22, 2014.

specializzazione da parte di soggetti che hanno un livello di educazione e una qualificazione maggiori di quelli richiesti (*vertical mismatch* nel senso della *overeducation* e della *overqualification*) (33).

6. Prospettive normative: quali regole per l'*on-demand economy*?

Nei paragrafi precedenti si è cercato di enucleare alcune delle debolezze cui la forza lavoro della *on-demand economy* è esposta, con particolare riferimento ai lavoratori con basse competenze e basse entrate. Nel paragrafo conclusivo si intendono delineare le possibili modalità cui potrà conformarsi un eventuale intervento normativo volto alla tutela di questi lavoratori e alla costruzione di un mercato basato su canoni di efficienza e che sia tale da escludere che la ricchezza prodotta sia connessa ad un abbassamento della qualità delle condizioni lavorative. Si tratta, ovviamente, di considerazioni di carattere generale che dovranno rapportarsi da un lato con le diverse sensibilità nazionali e dall'altro con un fenomeno ancora in piena evoluzione.

A quest'ultimo proposito una prima osservazione si ritiene necessaria: i cambiamenti del lavoro, a tutti i livelli, avvengono oggi ad una velocità sempre maggiore. Da un lato ciò comporta che il disallineamento tra il fenomeno socio-economico e il quadro normativo in cui si inserisce avvenga con un ritmo e un'intensità maggiori. Dall'altro il legislatore si trova di fronte dinamiche da regolare in pieno divenire e non ancora del tutto chiare. Questo implica che una posizione di attesa da parte del legislatore avrà la conseguenza di lasciare che tale divaricazione si accentui e che le nuove dinamiche si trovino a muoversi all'interno di un vuoto normativo e contemporaneamente che un intervento legislativo potrebbe rivelarsi presto desueto e inefficace, nel momento in cui la situazione dovesse cambiare o si dovesse averne una miglior cognizione. La soluzione, da questo punto di vista, sembra essere quella di perseguire una regolamentazione cosiddetta *innovation friendly*, ovvero facilmente adattabile e modificabile (34). Peraltro, nell'ottica della

(33) A fini definitivi si rinvia al report ILO, *Skills mismatch in Europe*, settembre 2014, p. 7.

(34) La definizione è di S. Ranchordas, *Innovation-Friendly Regulation: The Sunset of Regulation, the Sunrise of Innovation*, *Jurimetrics*, Vol. 55, No. 2, 2015. L'autrice propone due strumenti in particolare: *sunset clause* (clausole a termine) ed *experimental legislation* (legislazione sperimentale).

necessità di flessibilità e adattabilità della normativa si ritiene che qualsiasi azione legislativa debba essere accompagnata da uno sforzo per l'attivazione di una voce collettiva in questo ambito, in vista di una futura sussidiarizzazione degli interventi regolatori, maggiormente in grado di fornire risposte adeguate a cambiamenti repentini.

Ciò premesso, occorre segnalare che, nelle more di un intervento da parte del legislatore, si è tentato di assicurare le tutele necessarie ai lavoratori della *on-demand economy*, attraverso la riconduzione giudiziale del rapporto intercorrente tra piattaforma e partecipante ad un rapporto di lavoro subordinato. Come si è avuto modo di arguire dall'analisi che precede, nelle condizioni e modalità di lavoro degli *on-demand workers* sembrano essere difficilmente riscontrabili le caratteristiche proprie di un lavoro prestato in forma propriamente autonoma. D'altro canto, la stessa considerazione dev'essere fatta rispetto alla classificazione del lavoratore quale lavoratore subordinato. Così ha avuto modo di esprimersi il giudice in una delle prime cause che hanno riguardato lo status giuridico dei lavoratori impegnati in questo modello economico: «a prima vista, gli autisti di Lyft non assomigliano molto ai dipendenti ... ma gli autisti di Lyft non assomigliano molto neppure ai lavoratori autonomi» (35). Ciò è conseguenza di criteri di classificazione che, al di là delle differenze tra le diverse esperienze nazionali, sono stati approntati in un contesto produttivo differente e che non sembrano aver la capacità di rispecchiare la nuova realtà del lavoro, se non al prezzo di vistose forzature (36). Il tentativo in esame, dopo aver riscontrato successo presso alcuni organi amministrativi (37), ha trovato accoglimento anche presso un organo giudicante seppur di minor rilievo (California Labor Commission) (38) e sembra aver trovato l'appoggio del Department of Labor degli Stati Uniti. Quest'ultimo organo ha pubblicato una guida, a firma David Weil, in cui si forniscono indicazioni sulle modalità di classificazione dei

(35) *Cotter et al. vs. Lyft Inc.* sub. I, p. 1.

(36) Sul punto si veda ancora *Cotter et al. vs. Lyft Inc.* sub. VII, p. 19; nello stesso senso *O'Connor et al. vs. Uber Technologies Inc. et al.* sub. III, p. 27.

(37) Si ha notizia di decisioni in questo senso da parte del Department of Economic Opportunity della Florida (<http://www.forbes.com/sites/robertwood/2015/05/26/florida-says-uber-drivers-are-employees-but-fedex-other-cases-promise-long-battle/>) e della Inspección de Trabajo della Catalogna (http://economia.elpais.com/economia/2015/06/12/actualidad/1434135569_865496.html).

(38) *Berwick vs. Uber Technologies Inc. et al.*

lavoratori ai fini dell'applicazione del Fair Standard of Labor Act (FLSA) (39) che sembra poter avere importanti implicazioni nel campo della *on-demand economy* (40). Al di là della natura non vincolante di quanto statuito tanto dal Labor Commissioner della California quanto dal Department of Labor, esistono motivazioni di rilievo che portano a considerare preferibile non lasciare che la questione trovi soluzione attraverso la strategia di ampliamento in via giudiziale della nozione di lavoratore subordinato ai fini dell'applicazione delle tutele che gli sono proprie. In primo luogo una tale estensione non pare possa essere in grado di coprire le diverse espressioni della *on-demand economy* e di superare incertezze e variabilità applicative, con la conseguenza che l'accesso al sistema di tutele dipenderebbe da giudizi difficilmente uniformi.

Inoltre, un tale approccio non consentirebbe di tenere conto delle peculiarità di questo modello economico: attraverso una regolazione specificamente dedicata, esso potrebbe essere conformato ai migliori interessi della società. Certo, il legislatore potrebbe decidere comunque di ricondurre nell'alveo del lavoro subordinato i rapporti che nascono sulle piattaforme: si tratterebbe, però, di un consapevole intervento di politica del diritto del lavoro, con il sicuro pregio di ridurre le incertezze applicative già richiamate.

Quanto ad un intervento costruttivo i commentatori hanno cominciato a proporre diverse soluzioni normative. Una di esse è stata riscontrata nella creazione di una nuova categoria di lavoratori cui applicare una disciplina specifica. Si tratta certamente di una strada percorribile, ma occorre rilevare che la discussione si è concentrata su una categoria che pone alcune difficoltà da un punto di vista definitorio, quella di “*dependent contractor*”. Come è stato sottolineato, si tratta di una categoria già prevista in alcuni ordinamenti che si riferisce a lavoratori autonomi che presentano una dipendenza di tipo economico rispetto ad un unico committente (41): da un lato, si tratta di una definizione che

(39) La guida denominata *Administrator's Interpretation No. 2015-1* è consultabile sul sito del Department of Labor all'indirizzo http://www.dol.gov/whd/workers/Misclassification/AI-2015_1.pdf

(40) In questo senso si legga il commento di B. Sachs, *New DOL Guidance on Employee Status: News for Uber or Lyft?*, Onlabor.org, 15 luglio 2015 (ultima consultazione 22 luglio 2015) <http://onlabor.org/2015/07/15/new-dol-guidance-on-employee-status-news-for-uber-or-lyft/>

(41) B. Sachs, *A New Category of Worker for the On-Demand Economy?*, Onlabor.org, 22 giugno 2015 (ultima consultazione 22 luglio 2015)

non sembra poter fornire la copertura necessaria rispetto alle dinamiche della *on-demand economy*, dall'altro l'uso di tale espressione può avere effetti di confusione nell'ambito della riflessione che si vuole svolgere.

Di più ampio respiro è la soluzione prospettata rispetto ad un ripensamento della rete di sicurezza sociale cui collegare la tutela dei lavoratori (42): questo potrebbe, anche, prescindere dall'individuazione di una nuova categoria. È un'operazione che può avere un valore per la totalità dei lavoratori, non solo quelli impegnati sulle piattaforme. In un contesto di elevata variabilità dei livelli di impiego e di frequenti transizioni occupazionali, un sistema di protezione e fornitura di servizi (comprensivi dei necessari servizi di formazione e *upskilling*) che sia legato alla persona, alle sue esigenze e alla sua attività lavorativa, a prescindere dalla forma contrattuale con cui essa venga prestata, potrebbe operare nel senso di un rafforzamento delle "capacitazioni" (43) degli individui, non limitando i suoi effetti alla mera protezione dei lavoratori, bensì consentendo loro una partecipazione attiva alla società e ai suoi modelli economici.

In conclusione, quindi, quale che sia l'impostazione seguita nei diversi ordinamenti, la diffusione dell'economia *on-demand* offre l'occasione per un ripensamento generale del diritto del lavoro e delle sue strutture, in modo da superare le difficoltà date da una distinzione che sembra sempre meno in grado di porsi quale paradigma di una normativa volta alla tutela dei lavoratori e alla costruzione di mercati efficienti e socialmente sostenibili. Come è stato rilevato da Lisa Brownlee, uno dei vantaggi nascosti dell'economia *on-demand* potrebbe essere «la riconfigurazione di modelli di rapporti di lavoro antiquati e di normative sorpassate per favorire e sostenere un nuovo, più flessibile e probabilmente più duraturo modello di business» (44).

<http://onlabor.org/2015/06/22/a-new-category-of-worker-for-the-on-demand-economy/>

42 In questo senso, A. Sundararajan, *A safety net fit for the sharing economy*, Financial Times, 22 giugno 2015 (ultima consultazione 14 luglio 2015).

43 Il concetto di "capacitazione" o *capability* individua le possibilità, dettate da condizioni soggettive e di contesto, di raggiungere determinati stati di benessere. Per approfondimenti sulla tematica si rinvia all'opera di Sen e Nussbaum.

44 L. Brownlee, *The Sharing Economy's Increasingly Exposed Liabilities And Hidden Assets*, Forbes, 21 luglio 2015 (ultima consultazione 22 luglio 2015) <http://www.forbes.com/sites/lisabrownlee/2015/07/21/the-sharing-economy-increasingly-exposed-liabilities-and-hidden-assets/>

Bibliografia

- Aloisi A., *Commoditized Workers. The Rising of On-Demand Work, a Case Study Research on a Set of Online Platforms and Apps*, 4th Conference of the Regulating for Decent Work Network (8-10 luglio 2015)
- Autor D., *Polanyi's Paradox and the Shape of Employment Growth*, Paper prepared for Federal Reserve Bank of Kansas, Jackson Hole Conference, August 22, 2014
- Bergvall-Kareborn B., Howcroft D., *Amazon Mechanical Turk and the Commodification of Labour*, *New Technology, Work and Employment*, Vol. 29, Issue 3, 2014, p. 213 ss.
- Botsman R., *Defining The Sharing Economy: What Is Collaborative Consumption — And What Isn't?*, *Fastcoexist.com*, 27 maggio 2015
- Brownlee L., *The Sharing Economy's Increasingly Exposed Liabilities And Hidden Assets*, *Forbes*, 21 luglio 2015
- Casilli A., *Digital Labor: travail, technologies et conflictualités*, in *Qu'est-ce que le digital labor ?*, Editions de l'INA, 2015
- Cohen M., Sundararajan A., *Self-regulation and innovation in the Peer-to-Peer Sharing Economy*, *82 U Chi L Rev Dialogue*, p. 116 ss.
- De Stefano V., *The Rise of the "Just-in-Time Workforce". On-Demand Work, Crowd Work and the Casualization of Labour: Towards a 2.0 Putting-Out System?*, 4th Conference of the Regulating for Decent Work Network (8-10 luglio 2015)
- Donini A., *Il lavoro digitale su piattaforma*, *Labour&Law Issues*, vol. 1 n. 1, 2015.
- Dujarier M., *Il lavoro del consumatore*, Egea, 2015
- Felstiner A., *Working the crowd: Employment and labor law in the crowdsourcing industry*, *Berkeley Journal of Employment & Labor Law*, vol. 32:1, 2011
- Goos M., Manning A., *Lousy and Lovely Jobs: The Rising Polarization of Work in Britain*, London School of Economics, Center for Economic Performance, Discussion Papers n. dp0604, 2003
- Hacker J., *The great risk shift: the assault on American jobs, families, health care, and retirement and how you can fight back*, Oxford University Press, 2006, p. 78
- Howe J., *Crowdsourcing: Why the power of the crowd is driving the future of business*, Crown Business, 2008

- ILO *Non-standard forms of employment. Report for discussion at the Meeting of Experts on Non-Standard Forms of Employment 2015 (Geneva, 16–19 February 2015)*, International Labour Office, Conditions of Work and Equality Department, 2015, p. 18
- ILO *Skills mismatch in Europe. Statistics brief*, International Labour Office, Department of Statistics, 2014, p. 7
- Leong N., *The sharing economy has a race problem*, Salon, 2 novembre 2014
- Pick F., Dreher J., *Sustaining hierarchy – Uber isn't sharing*, Kings Review, 5 maggio 2015
- Ranchordas S., *Innovation-Friendly Regulation: The Sunset of Regulation, the Sunrise of Innovation*, Jurimetrics, Vol. 55, No. 2, 2015
- Rogers, B. *The social cost of Uber*, 82 U Chi L Rev Dialogue 85, 2015, p. 85 ss.
- Sachs B., *A New Category of Worker for the On-Demand Economy?*, Onlabor.org, 22 giugno 2015
- Sachs B., *New DOL Guidance on Employee Status: News for Uber or Lyft?*, Onlabor.org, 15 luglio 2015
- Sachs B., *Uber and Lyft: Customer Reviews and the Right-to-Control*, Onlabor, 20 maggio 2015
- Sachs B., *Uber's Take-Rate Structure and Employee Status*, Onlabor, 23 maggio 2015
- Salehi N. et al., *We Are Dynamo: Overcoming Stalling and Friction in Collective Action for Crowd Workers*, Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, 2015
- Seghezzi F., *Come cambia il lavoro nella Industry 4.0?*, Working Paper ADAPT, 23 marzo 2015, n. 172
- Sundararajan A., *A safety net fit for the sharing economy*, Financial Times, 22 giugno 2015
- Supiot A., *Homo juridicus. Saggio sulla funzione antropologica del Diritto*, Mondadori, 2006
- Teodoro R. et al., *The Motivations and Experiences of the On-Demand Mobile Workforce*, Proceedings of the 17th ACM conference on Computer supported cooperative work & social computing, 2014, p. 236 ss. p. 237
- Thierer A., et al., *How the Internet, the Sharing Economy, and Reputational Feedback Mechanisms Solve the "Lemons Problem"*, Mercatus Working Paper, maggio 2015
- Tullini P., *C'è lavoro sul web?* Labour&Law Issues, vol. 1 n. 1, 2015

Zyskowsky K. et al., *Accessible Crowdwork? Understanding the Value in and Challenge of Microtask Employment for People with Disabilities*, in Proceedings of the 18th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work & Social Computing, p. 1682 ss.