



# Ragionando sulla presunzione di subordinazione di cui dalla proposta di Direttiva sul lavoro mediante piattaforma digitale \*

**di Emanuele Menegatti**

Professore ordinario di Diritto del lavoro  
Università di Bologna

**Abstract [It]:** Il nodo della qualificazione dei lavoratori delle piattaforme, ed il collegato accesso alle tutele, non pare ancora risolto dal diritto dei paesi membri dell'Unione Europea, nonostante un trend giurisprudenziale sempre più incline al riconoscimento della loro natura subordinata. Tanto fa risaltare l'opportunità ora offerta della proposta di Direttiva della Commissione. La soluzione presentata, che ruota intorno ad una presunzione di subordinazione, solleva però diversi elementi di perplessità, tanto sotto il profilo prettamente tecnico, quanto guardando al potenziale impatto sugli ordinamenti nazionali e sul fenomeno del lavoro tramite piattaforma. Il presente contributo si propone di mettere in luce l'inadeguatezza della soluzione che il legislatore eurounitario sta proponendo in considerazione del fenomeno che si intende regolare.

**Title:** Reasoning about the presumption of subordination in the proposed Digital Platform Work Directive

**Abstract [En]:** The crux of the problem of platform workers classification, and the related access to employment protections, still does not appear to be solved by the member states, despite a jurisprudential trend increasingly inclined to the recognition of their subordinate nature. This highlights the opportunity now offered by the Commission's proposal for a Directive. However, the solution presented, which revolves around a presumption of subordination, raises several elements of perplexity, both from a purely technical point of view and looking at the potential impact on national legal systems and on the phenomenon of platform work itself. This contribution aims to underline the inadequacy of the solution that the EU legislator is proposing in view of the phenomenon it intends to regulate.

**Parole chiave:** lavoro mediante piattaforma digitale; qualificazione del rapporto; presunzione di subordinazione; ribaltamento della presunzione

**Keywords:** platform work; classification of work relation; presumption of subordination; rebuttal of the presumption

**Sommario:** 1. Introduzione. 2. Un fenomeno variegato e complesso. 3. La qualificazione del lavoro mediante piattaforma al vaglio del giudice. Lo stato dell'arte. 4. Necessità ed opportunità di un intervento legislativo europeo. 5. Le proposte in tema di qualificazione dei rapporti. 5.1. La presunzione di subordinazione. 5.2. La confutazione della presunzione. 5.3. Le modifiche proposte dal parlamento europeo. 6. Conclusioni.

---

\* Articolo sottoposto a referaggio.

## 1. Introduzione.

La proposta di direttiva dedicata al miglioramento delle condizioni di lavoro dei lavoratori che prestano mediante piattaforma digitale<sup>1</sup> rappresenta uno degli ultimi tasselli nell'ambito dell'azione che la commissione Von Der Layen ha messo in campo nell'implementazione del pilastro europeo dei diritti sociali (principio n. 5)<sup>2</sup>. L'intervento si pone l'obiettivo di rimediare a diversi punti critici che l'impiego delle tecnologie digitali ha fatto emergere nell'ambito del lavoro prestato nella c.d. gig-economy: dalla promozione di trasparenza, equità e responsabilità nella gestione algoritmica del lavoro mediante piattaforme a quella di migliorare la trasparenza del lavoro mediante piattaforme digitali, anche in situazioni transfrontaliere, ma soprattutto l'attribuzione della corretta qualificazione dei rapporti dei lavoratori mediante piattaforma.

Proprio quest'ultima azione occupa un ruolo centrale nell'impianto della proposta di direttiva. Si tratta, infatti, del tema che ha sicuramente fin dalla prima comparsa delle piattaforme di lavoro digitale destato maggiore attenzione, a partire dal dibattito scientifico<sup>3</sup>, fino ad approdare nelle aule di giustizia di tutto il continente, e non solo<sup>4</sup>. Il testo proposto dalla commissione si caratterizza per il coraggio e la rigidità della soluzione messa in campo, specie se confrontata con interventi recenti di politica sociale dal taglio assai più morbido e flessibile, come ad esempio la direttiva su condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili<sup>5</sup> e soprattutto quella in tema di salari adeguati nell'Unione<sup>6</sup>.

Proprio all'analisi delle regole proposte in tema di qualificazione dei rapporti nel lavoro mediante piattaforma sarà dedicato il presente contributo. Si cercherà di avanzare qualche ipotesi interpretativa

---

<sup>1</sup> Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa al miglioramento delle condizioni di lavoro nel lavoro mediante piattaforme digitali, COM(2021) 762 final, 2021/0414 (COD).

<sup>2</sup> In particolare, viene in questo ambito in rilievo il principio n. 5, del pilastro, in cui si afferma che "indipendentemente dal tipo e dalla durata del rapporto di lavoro, i lavoratori hanno diritto a un trattamento equo e paritario per quanto riguarda le condizioni di lavoro e l'accesso alla protezione sociale e alla formazione".

<sup>3</sup> La letteratura in materia è molto ampia. Tra i primi contributi si veda A. ALOISI, *Commoditized Workers – The Rise of On-Demand Work, a Case Study Research on a Set of Online Platforms and Apps*, in *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 2016, 37, 653; V De Stefano, "The Rise of the "Just-in-Time Workforce": On-Demand Work, Crowdwork, and Labor Protection in the "Gig Economy"" (2016) 37 *Comparative Labor Law & Policy Journal*, p. 471; J. PRASSL – M. RISAK, *Uber, Taskrabbit, & Co: Platforms as Employers? Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork*, in *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 2016, 37, p. 619. Per quanto riguarda invece la dottrina italiana, specie con particolare riguardo alle giurisprudenze nazionali si veda F. CARINCI, *L'art. 2 d.lgs. n. 81/2015 ad un primo vaglio della Suprema Corte: Cass. 24 gennaio 2020, n. 1663*, in *WP CSDLE "Massimo D'Antona".IT*, n. 414/2020, R. VOZA, *Il lavoro e le piattaforme digitali: the same old story?*, in *WP C.S.D.L.E. "Massimo D'Antona".IT*, n. 336/2017, G. A. RECCHIA, *Gig economy e dilemmi qualificatori: la prima sentenza italiana*, in *Law. Giur.*, 2018, 7, p. 726, P. TULLINI, *Prime riflessioni dopo la sentenza di Torino sul "caso Foodora". La qualificazione giuridica dei rapporti di lavoro dei gig-workers: nuove pronunce e vecchi approcci metodologici*, in *Law. Dir. Eur.*, 2018, p. 1; M. BIASI, *Dai pony express ai riders di Foodora. L'attualità del binomio subordinazione-autonomia (e del relativo metodo di indagine) quale alternativa all'affannosa ricerca di inedite categorie*, in G. ZILIO GRANDI, M. BIASI (a cura di), *Commentario Breve allo Statuto del Lavoro Autonomo*, Padova, 2018, p. 67.

<sup>4</sup> Si veda a questo proposito la completa rassegna ed analisi comparata della giurisprudenza di C. HIESSEL, *Case Law on the Classification of Platform Workers: A Cross-European Comparative Analysis*, in *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 2021, 42, p. 465.

<sup>5</sup> Direttiva (UE) 2019/1152 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, relativa a condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione europea.

<sup>6</sup> Direttiva (UE) 2022/2041 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022, relativa a salari minimi adeguati nell'Unione europea. Nel caso di quest'ultima direttiva però la timidezza delle soluzioni proposte è inevitabile conseguenza del vuoto di competenza dell'Unione in materia di retribuzioni. Sia consentito rinviare a E. MENEGATTI, *La difficile strada verso uno strumento europeo sul salario minimo*, in *Law. Dir. Europa*, 2021, 2, p. 1.

sugli esatti contorni che l'opzione regolativa messa in campo potrebbe assumere, non solo nella versione contenuta nella proposta della commissione (§ 5.1 e § 5.2), ma anche negli emendamenti che il parlamento europeo ha più di recente proposto (§ 5.3). Non prima però di aver dato conto della complessità che il lavoro nella c.d. *gig-economy* assume (§ 2) e dello stato dell'arte circa il processo di qualificazione giudiziale dei rapporti nei paesi membri dell'Unione (§ 3). Tanto consentirà di comprendere le ragioni che giustificano un intervento del legislatore europeo (§ 4). Seguiranno alcune osservazioni critiche conclusive sull'approccio imbroccato dal legislatore eurounitario, configurando una possibile ed a nostro modo di vedere più opportuna alternativa (§ 6).

## 2. Un fenomeno variegato e complesso.

Le modalità attraverso le quali il lavoro mediante piattaforma viene organizzato sono già state ampiamente illustrate ed analizzate da svariati contributi in dottrina<sup>7</sup>. Contributi che ne hanno messo in luce la varietà e complessità. La principale distinzione, fatta propria anche dalla commissione, proposta dai tentativi di descrizione e schematizzazione del fenomeno è quella tra lavoro *on-demand* organizzato dalla piattaforma *on-location* ed il lavoro svolto digitalmente attraverso la piattaforma *online*, meglio noto come *crowdworking*<sup>8</sup>. Le piattaforme *on-location* si occupano di lavori molto tradizionali (ad es. consegne, trasporto di persone, assistenza alla persona) dove lavoratore e destinatario del servizio finale offerto dalla piattaforma entrano in contatto nel mondo reale; nell'ambito delle piattaforme *online*, invece, vengono in gioco soprattutto micro-lavori svolti al computer (inserimento di dati, selezione di foto, correzione di bozze), ma anche progetti più complessi (ingegneristici, sviluppo di software), con contatto tra le parti mediante strumenti digitali.

Il lavoro *on-demand* tramite piattaforma, secondo stime frutto di una recente ricerca, utilizzata anche dalla commissione nella fase delle consultazioni ex art. 154 del Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea (TFUE), occupa il 90% del lavoro su piattaforma; di questo, quasi il 70% è rappresentato dalla consegna di pasti a domicilio (*food-delivery*) e dal trasporto di persone (*ride-hailing*)<sup>9</sup>. Sempre in questa stessa

---

<sup>7</sup> Si vedano i primi contributi che hanno fornito una descrizione del fenomeno: C. CODAGNONE - F. ABADIE - F. BIAGI, *The Future of Work in the 'Sharing Economy'. Market Efficiency and Equitable Opportunities or Unfair Precarisation?*, Institute for Prospective Technological Studies, JRC Science for Policy Report, 2021, pubblicato al sito [www.ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/future-work-sharing-economy-market-efficiency-and-equitable-opportunities-or-unfair](http://www.ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/future-work-sharing-economy-market-efficiency-and-equitable-opportunities-or-unfair) (ultimo accesso 2 maggio 2023); V. DE STEFANO, *The Rise of the "Just-in-Time Workforce": On-Demand Work, Crowdwork, and Labor Protection in the "Gig-Economy"*, in *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 2016, 37, p. 471; M.A. CHERRY, *A Taxonomy of Virtual Work*, in *Georgia Law Review*, 2011, 45, p. 951.

<sup>8</sup> Per un ampio e aggiornato glossario della *gig-economy* si veda il documento prodotto dalla Commissione Europea, *First phase consultation of social partners under Article 154 TFEU on possible action addressing the challenges related to working conditions in platform work*, Brussels, 24.2.2021 C(2021) 1127 final.

<sup>9</sup> Lo studio di riferimento è quello svolto da W. DE GROEN - Z. KILHOFFER - L. WESTHOFF - D. POSTICA - F. SHAMSAKHR, *Digital labour platforms in the EU. Mapping and business models. Final report*, Luxemburg, 2021, disponibile online all'indirizzo web <https://www.ceps.eu/wp-content/uploads/2021/06/KE-02-21-572-EN-N.pdf> (ultimo accesso 2 maggio 2023).

porzione della *gig-economy*, che per la sua rilevanza quantitativa diventa necessariamente la protagonista dei tentativi di regolazione, si colloca poi un'ulteriore sotto distinzione, molto importate proprio ai fini della qualificazione dei rapporti. Quella tra piattaforme che si limitano ad abbinare i lavoratori agli utenti finali, a gestire pagamenti ed altri dettagli operativi, senza realmente interferire con l'organizzazione del lavoro; e le piattaforme c.d. verticalmente integrate che tendono, al contrario, a massimizzare il controllo sui lavoratori autonomi "affiliati" al fine di garantire coordinamento, rapidità, affidabilità e buona qualità del servizio erogato. Queste ultime impongono di solito una certa organizzazione del lavoro, presidiata da una sorta di potere sanzionatorio che si basa su un monitoraggio indiretto garantito dai *feedback* rilasciati dagli utenti. Non si spingono mai, invece, fino ad imporre ai lavoratori un obbligo di disponibilità minima, oraria o in termini di numero di prestazioni.

Un'altra importante distinzione è quella che coinvolge la tipologia della forza lavoro coinvolta dalla prospettiva della dipendenza economica. Stando ancora alle ricerche prese a riferimento dalla commissione nella fase delle consultazioni<sup>10</sup>, una maggioranza sempre crescente di lavoratori, attualmente quasi la metà, può essere etichettata come "secondary platform worker"; si tratta di persone mediamente impegnate con le piattaforme per più di dieci ore settimanali, che da queste guadagnano tra il 25% e il 50% del loro reddito complessivo. Quasi uno su quattro sono, invece, "marginal platform worker", impegnati per meno di 10 ore settimanali e che al lavoro mediante piattaforma devono meno del 25% del loro reddito. Una minoranza di lavoratori, all'incirca uno su sei, viene considerata tra i "main platform worker", che svolgono tramite piattaforma digitale più di 20 ore settimanali di lavoro, dal quale ricavano oltre la metà del proprio reddito.

Di tutti questi lavoratori, oltre il 90% è legato alla piattaforma da un contratto di lavoro autonomo<sup>11</sup>, senza che i vari gradi di dipendenza economica appena menzionati incidano di fatto sulla tipologia contrattuale prescelta. Ciò non toglie che le distinzioni messe in luce rilevino e non poco nell'ambito del problema qualificatorio dei rapporti, tanto sotto il profilo della ricorrenza degli indici della subordinazione, quanto sotto quello squisitamente pratico e di opportunità. Come intuibile, con riferimento alla possibilità di inquadrare il lavoro svolto mediante piattaforma nell'ambito del lavoro subordinato il problema si pone soprattutto, se non esclusivamente, nell'ambito del modello di piattaforma verticalmente integrata. Guardando invece al profilo della dipendenza economica dei lavoratori dalle piattaforme, la rivendicazione rivolta all'accesso alle tutele del lavoro subordinato riguarda

---

<sup>10</sup> M.C. URZI BRANCATI – A. PESOLE, - E. FERNANDEZ MACIAS, *New evidence on platform workers in Europe*, Luxembourg, 2020. Similar figures are confirmed by more recent empirical research made by A. PIASNA - W. ZWYSE – J. DRAHOKOUPIL, *The platform economy in Europe. Results from the second ETUI Internet and Platform Work Survey*, Brussels, 2022.

<sup>11</sup> W. DE GROEN - Z. KILHOFFER - L. WESTHOFF, D. POSTICA - F. SHAMSAKHR, *Digital labour platforms in the EU*, cit., p. 9.

soprattutto i “main platform workers”. Per quelli che svolgono solo marginalmente o secondariamente lavoro mediante piattaforma l’interesse è plausibilmente molto minore, se non del tutto assente. Per questi, infatti, la flessibilità permessa dal lavoro prestato in regime di lavoro autonomo, in assenza di vincoli minimi di prestazione o anche solo di reperibilità imposti dalle piattaforme, viene con ogni probabilità prima dell’accesso alle tutele.

### **3. La qualificazione del lavoro mediante piattaforma al vaglio del giudice. Lo stato dell’arte.**

Non è dunque un caso che le controversie in tema di qualificazione dei rapporti di lavoro si siano generate rispetto alle piattaforme verticalmente integrate di *food delivery* e *ride-bailing*, riguardando lavoratori che facevano affidamento soprattutto sul reddito derivante dal lavoro svolto a favore delle stesse. Quanto all’esito delle dispute portate all’attenzione dei giudici un po’ in tutta Europa il risultato è stato, soprattutto all’inizio, alquanto altalenante<sup>12</sup>. Il che non stupisce, data la già evidenziata complessità del fenomeno e le (relativamente) nuove modalità di organizzazione del lavoro<sup>13</sup>, che i tradizionali indici di subordinazione faticano ad inquadrare<sup>14</sup>.

Un primo aspetto che ha creato disorientamento, per quanto prontamente risolto, è stato quello relativo al tipo di intermediazione svolta dalla piattaforma. Il problema ha riguardato soprattutto il servizio di trasporto passeggeri fornito da Uber. La piattaforma si è fin da subito affannata a sostenere come il suo ruolo, nell’ambito della triangolazione piattaforma-autisti-passeggeri, fosse solo quello di fornire servizi digitali ai *drivers*, in un rapporto di *business-to-business*. Un argomento di cui i giudici si sono sbarazzati rapidamente. Tra questi anche la Corte di Giustizia dell’Unione Europea che in un paio di casi in tema di libera concorrenza ha avuto l’occasione di toccare il problema proprio con riferimento ad Uber. Più nel dettaglio in *Asociación Profesional Elite Taxi*<sup>15</sup> e *Uber France SAS*<sup>16</sup> è stato chiesto alla Corte di accertare se il servizio fornito da Uber fosse da considerarsi come una mera attività di trasporto, ovvero un servizio elettronico di intermediazione o un servizio della società dell’informazione. La Corte non ha faticato a concludere che la piattaforma offre nei fatti un servizio di trasporto avvalendosi di autisti non

---

<sup>12</sup> Per una raccolta delle sentenze intervenute presso i paesi membri dell’Unione Europea in tema di qualificazione dei rapporti di lavoro svolti mediante piattaforma digitale si veda il completo database predisposto da Eurofound all’indirizzo web <https://apps.eurofound.europa.eu/platformeconomydb/> (ultimo accesso 4 maggio 2023).

<sup>13</sup> Evidenziano come il modello di organizzazione del lavoro tramite piattaforma non presenti caratteristiche particolarmente innovative G. DAVIDOV, *The Status of Uber Drivers: A Purposive Approach*, in *Spanish Labour Law and Employment Relations Journal*, 2017, 6, p. 6 e M.W. FINKIN, *Beclouded Work in Historical Perspective*, in *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 2016, 37, p. 603.

<sup>14</sup> Secondo un passaggio diventato celebre in letteratura della United States District Court, Northern District of California, *Cotter et al v Lyft Inc*, Order Denying Cross-Motion for Summary Judgment, 11 March 2015, Document 94, in un caso che ha quindi il principale competitor di Uber: utilizzare i tradizionali indici di subordinazione sviluppati nel ventesimo secolo per affrontare le sfide del 21 secolo è come chiedere a chi ha a disposizione un piolo quadrato di scegliere di inserirlo scegliendo tra due fori di forma tondeggiante.

<sup>15</sup> Corte Giust. UE, caso C-434/15 *Asociación Profesional Elite Taxi v Uber Systems Spain*, SL ECLI:EU:C:2017:981 [2017].

<sup>16</sup> Corte Giust. UE, caso C-320/16 *Criminal proceedings against Uber France* ECLI:EU:C:2018:221 [2018].

professionisti. A supporto di tale conclusione, la Corte ha osservato che il modello proposto da Uber implicava “un’influenza determinante sulle condizioni della prestazione fornita dai conducenti, in particolare fissando il prezzo massimo della corsa ... esercitando un certo controllo sulla qualità dei veicoli e dei loro conducenti nonché sul comportamento di quest’ultimi, suscettibile di portare, eventualmente, alla loro esclusione”<sup>17</sup>.

Smarcato questo aspetto preliminare, le richieste avanzate presso le corti nazionali hanno potuto direttamente toccare il cuore del problema: i lavoratori, soprattutto quelli coinvolti nella consegna di pasti a domicilio e nel servizio di noleggio trasposto passeggeri, sono veramente lavoratori autonomi?

Guardando al *trend* delle decisioni, ricavato in altra sede da un’analisi comparata della rilevante giurisprudenza<sup>18</sup>, è facile scorgere una netta propensione, che coinvolge anche le corti supreme, verso una riqualificazione dei rapporti in termini di subordinazione. Un *trend* che riguarda soprattutto il fenomeno dei *riders* operanti a favore di piattaforme di *food-delivery*, mentre è un po’ meno pronunciato per gli autisti di Uber. Un orientamento che è poi decisamente più marcato in alcuni ordinamenti nazionali. Primo fra tutti quello spagnolo, dove ha giocato a favore la presunzione di esistenza di un rapporto di lavoro subordinato prevista dall’art. 8.1 dello statuto dei lavoratori, operante a favore di qualsiasi persona che fornisce un servizio “per conto e nell’ambito dell’organizzazione e della gestione di un altro” in cambio di una retribuzione. Presunzione, poi, di recente rinforzata da una disposizione *ad hoc* introdotta dal Regio decreto 9/2021 destinata ai “servizi remunerati consistenti nella distribuzione di qualsiasi prodotto o merce di consumo, laddove i datori di lavoro esercitano i poteri aziendali di organizzazione, direzione e controllo, direttamente, indirettamente o implicitamente, attraverso la algoritmica del servizio o delle condizioni di lavoro per mezzo di una piattaforma digitale”. In pratica alla piattaforma è attribuito quasi di *default* lo *status* di datore di lavoro, con riconoscimento delle tutele del lavoro subordinato a favore dei *riders* impiegati, in ragione dell’influenza che esercita sull’organizzazione del lavoro, anche se questa avviene solo indirettamente o implicitamente, appunto attraverso mezzi elettronici<sup>19</sup>. Come esplicitamente sentenziato dalla Camera sociale della Corte suprema spagnola in data 25 settembre 2020 (STS 805/2020)<sup>20</sup>, si tratta di un adattamento dei concetti di dipendenza e alienità –

<sup>17</sup> Cfr. punto 21 della sentenza Uber France, cit., e punti 38 e 39 di Elite taxi, cit..

<sup>18</sup> Sia consentito sul punto rinviare all’analisi svolta in altra sede E. MENEGATTI, *The Classification of Platform Workers through the Lens of Judiciaries: A Comparative Analysis*, in T. GYULAVARI, E. MENEGATTI, *Decent Work in the Digital Age. An European perspective*, Hart, 2022, p. 105; si veda inoltre C. HIESSL, *Case Law on the Classification of Platform Workers*, cit. Per un Quadro più ampio si veda anche il già richiamato database predisposto da Eurofound (vedi *supra* nota 12).

<sup>19</sup> Si veda sul punto la completa ricostruzione di A. BAYLOS GRAU, *L’accidentato viaggio dei riders in Spagna. Analisi della legge 12/2021*, in *Labour & Law Issues*, 2022 8(1), C.1-C.38.

<sup>20</sup> La sentenza della Suprema Corte spagnola è pubblicata all’indirizzo web <https://www.laboral-social.com/sites/laboral-social.com/files/NSJ061667.pdf> (ultimo accesso 8 Aprile 2023).

che assumono un certo peso nella qualificazione dei rapporti di lavoro in seno all'ordinamento spagnolo<sup>21</sup> - alle nuove realtà della digitalizzazione ed alla gestione algoritmica dei rapporti<sup>22</sup>.

In linea più generale, la sensazione è che con una diffusione e maggiore consapevolezza del fenomeno i giudici, a volte con l'aiuto del legislatore, come avvenuto proprio in Spagna, ma anche in Italia con la legge sui *riders* (decreto legge n. 101/2019 convertito in legge n. 128/2019), si stiamo sempre più convincendo a rileggere i tradizionali indici di subordinazione, adattandoli ai modelli di lavoro della *gig-economy*. Insomma, le corti stanno imparando dal fenomeno.

#### 4. Necessità ed opportunità di un intervento legislativo europeo.

Per quanto, si diceva, il *trend* verso una riqualificazione dei rapporti appaia in via di consolidamento, la parola fine sulla vicenda appare ancora lontana dall'essere scritta. Questo è sicuramente uno degli elementi a supporto dell'utilità di una direttiva UE, in particolare sotto il profilo del principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea (TUE).

La lettura dei tradizionali indici di subordinazione alla luce del fenomeno del lavoro mediante piattaforma rimane ancora incerta. Lo dimostra il fatto che nonostante gli orientamenti delle giurisprudenze nazionali vadano consolidandosi, anche grazie all'intervento delle Corti Supreme, pronunce di segno contrario non sono anche di recente mancate. Questo è, ad esempio, il caso delle recenti decisioni della Corte d'Appello di Lione<sup>23</sup> o ancora del Tribunale di Firenze<sup>24</sup>.

Alla situazione di incertezza stanno contribuendo le stesse piattaforme, imparando a loro volta dalle decisioni giurisprudenziali e dagli interventi legislativi. E' costante la loro opera di adattamento delle condizioni contrattuali e del modello organizzativo, finalizzata ad evitare la costituzione di rapporti di lavoro subordinato.

Alcuni esempi. Uber ha deciso di rimuovere elementi tipicamente restrittivi dell'autonomia dei lavoratori, come il fatto di tenere nascosta agli autisti la destinazione finale del passeggero prima dell'accettazione della corsa o le sanzioni applicate in caso di ripetuto rifiuto di corse o la rinuncia a quelle già accettate<sup>25</sup>. Glovo, piattaforma di *food-delivery*, per sfuggire alla presunzione di subordinazione introdotta dalla legge spagnola sui *riders* ha incorporato cambiamenti nella sua formula algoritmica permettendo ai *riders* di

---

<sup>21</sup> J. CRUZ VILLALÓN, *El debate en torno a la adaptación o superación de la subordinación como elemento referencial del Derecho del Trabajo ante las nuevas formas de trabajo. Un debate global desde la perspectiva española*, in *Labour & Law Issues*, 2020, 6, 2, C.1; W. SANGUINETI, *El test de laboralidad y la dialéctica de los indicios de subordinación y autonomía*, in *Revista de Derecho Social*, 2022, 97, p. 15.

<sup>22</sup> In tema il commento di F.J. TRILLO PÁRRAGA, *La 'Ley Rider' o El arte de volver*, in *Revista de Derecho Social*, 2021, 94, p. 19.

<sup>23</sup> Cour d'appel de Lyon, Chabre Sociale B, Arrêt du 15 janvier 2021, consultabile al sito <https://ignasibeltran.com/wp-content/uploads/2018/12/CA-Lyon-anonymisé.pdf> (ultimo accesso 9 aprile 2023).

<sup>24</sup> Trib. Firenze, decreto 9 febbraio 2021, in *Law. Dir. Europa*, n. 3/2021, con nota di G. FAVA.

<sup>25</sup> C. HIESSL, *Case Law on the Classification of Platform Workers*, cit., p. 465.

“loggarsi” liberamente senza scegliere il turno, di rifiutare le consegne o di sub affidarle ad altri lavoratori<sup>26</sup>.

Sotto il profilo del principio di sussidiarietà, poi, l'intervento si giustifica dalla prospettiva del mercato unico, nell'ottica di garantire una situazione di parità tra piattaforme di lavoro digitali che operano in Stati membri diversi. Il ragionamento parte dalla spiccata disomogeneità negli approcci giudiziari al tema della qualificazione dei rapporti, ma soprattutto degli interventi regolativi messi in campo sia dai legislatori nazionali che dalla contrattazione collettiva<sup>27</sup>. E' presente il rischio, che peraltro si è già in parte concretizzato, che tra i paesi membri si possa giocare una concorrenza al ribasso, volta a svalutare le condizioni di lavoro al fine di attrarre le piattaforme. Tema che assume comprensibilmente un grande rilievo nelle prestazioni transfrontaliere, che hanno quantitativamente un rilievo non proprio marginale. Come si evidenzia nella relazione di accompagnamento alla proposta di direttiva, “il 59 % di tutte le persone che lavorano mediante piattaforme digitali nell'UE interagisce con clienti stabiliti in un altro paese”<sup>28</sup>.

## 5. Le proposte in tema di qualificazione dei rapporti.

### 5.1 La presunzione di subordinazione.

Il capo II, articoli da 3 a 5, della proposta di direttiva della commissione è dedicato all'obbligo per i paesi membri di introdurre procedure adeguate a verificare e garantire la corretta determinazione della situazione occupazionale delle persone che svolgono lavoro mediante piattaforme digitali<sup>29</sup>. Come chiarito all'art. 3, l'esistenza di un rapporto di lavoro (subordinato) deve essere accertata non solo in base al diritto, ai contratti collettivi o alle prassi in vigore negli Stati membri, ma altresì “tenuto conto della giurisprudenza della Corte di giustizia”. Ritorna, dunque, la stessa ambigua formula già utilizzata nelle

---

<sup>26</sup> <https://www.socialeurope.eu/platforms-put-a-spoke-in-the-wheels-of-spains-riders-law> (ultimo accesso 2 maggio 2023).

<sup>27</sup> Si veda a tale proposito la relazione di accompagnamento alla proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa al miglioramento delle condizioni di lavoro nel lavoro mediante piattaforme digitali, cit., p. 9 e 10.

<sup>28</sup> p. 10.

<sup>29</sup> Per un primo commento alle disposizioni proposte dalla commissione si veda V. DE STEFANO, *The EU Commission's proposal for a Directive on Platform Work: an overview*, in *Italian Labour Law e-Journal*, 2022, 15(1), p. 1, A. ALAIMO, *Il pacchetto di misure sul lavoro nelle piattaforme: dalla proposta di Direttiva al progetto di Risoluzione del Parlamento europeo. Verso un incremento delle tutele?*, in *Labour & Law Issues*, 2022, 8(1), R.1; M. BARBIERI, *Prime osservazioni sulla proposta di direttiva per il miglioramento delle condizioni di lavoro nel lavoro con piattaforma*, in *Labour & Law Issues*, 2021, 7(2), C.1; P. TULLINI, *La Direttiva Piattaforme e i diritti del lavoro digitale*, in *Labour & Law Issues*, 2022, 8(1), R.43 - R.56; A. DONINI, *Alcune riflessioni sulla presunzione di subordinazione della Direttiva Piattaforme*, in *Labour & Law Issues*, 2022, 8(1), R.29. Quanto all'impatto potenziale della proposta della commissione sull'ordinamento italiano M. FALSONE, *What Impact Will the Proposed EU Directive on Platform Work Have on the Italian System?*, in *Italian Labour Law E-Journal*, 2022, 15(1), p. 99.

recenti direttive su condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili<sup>30</sup>, work-life balance<sup>31</sup> e salari adeguati nell'Unione<sup>32</sup>, sulla quale torneremo tra breve.

Sempre all'art. 3, la proposta di direttiva impone il rispetto, nell'ambito delle procedure di qualificazione, del principio di prevalenza dei fatti che caratterizzano l'esecuzione del rapporto di lavoro rispetto alla formale classificazione contenuta nell'accordo tra le parti, tenuto conto anche del ruolo qui giocato dagli algoritmi. Si tratta di un principio già affermato nella gran parte degli ordinamenti nazionali e pienamente accolto dalla giurisprudenza della Corte di giustizia europea<sup>33</sup>.

Venendo ora al procedimento di qualificazione, tutto ruota intorno ad una presunzione relativa di subordinazione, prescelta tra le varie opzioni ipotizzate durante la consultazione (inversione dell'onere della prova, procedure amministrative, procedura di certificazione del rapporto)<sup>34</sup>. Si prevede così all'art. 4 della proposta che la presunzione scatti in presenza di un "controllo" sull'esecuzione del lavoro. Controllo caratterizzato dalla presenza di almeno due dei cinque indici enunciati dalla proposta. Nel dettaglio: (a) determinazione effettiva del livello della retribuzione o fissazione dei limiti massimi per tale livello; (b) obbligo, per la persona che svolge un lavoro mediante piattaforme digitali, di rispettare regole vincolanti specifiche per quanto riguarda l'aspetto esteriore, il comportamento nei confronti del destinatario del servizio o l'esecuzione del lavoro; (c) supervisione dell'esecuzione del lavoro o verifica della qualità dei risultati del lavoro, anche con mezzi elettronici; (d) effettiva limitazione, anche mediante sanzioni, della libertà di organizzare il proprio lavoro, in particolare della facoltà di scegliere l'orario di lavoro o i periodi di assenza, di accettare o rifiutare incarichi o di ricorrere a subappaltatori o sostituti; (e) effettiva limitazione della possibilità di costruire una propria clientela o di svolgere lavori per terzi.

Quel che balza subito all'occhio è la presenza di alcuni indicatori che non sono tradizionalmente esclusivi della subordinazione, ma compatibili anche con il lavoro autonomo. Indici che descrivono il tipico modello organizzativo delle piattaforme verticalmente integrate e che risulteranno pertanto facili da allegare per i lavoratori coinvolti da tali piattaforme. Il riferimento è alla "limitazione della possibilità di costruire una propria clientela" o "supervisione dell'esecuzione del lavoro o verifica della qualità dei risultati del lavoro", limitazione della possibilità di "ricorrere a subappaltatori o sostituti". L'ottica è

---

<sup>30</sup> Direttiva (UE) 2019/1152, cit.

<sup>31</sup> Direttiva (UE) 2019/1158 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 giugno 2019 relativa all'equilibrio tra attività professionale e vita familiare per i genitori e i prestatori di assistenza e che abroga la direttiva 2010/18/UE del Consiglio.

<sup>32</sup> Direttiva (UE) 2022/2041, cit.

<sup>33</sup> In particolare, si vedano le sentenze Corte Giust., caso C-232/09 *Danosa*, EU:C:2010:674, par. 41; Corte Giust., caso C-428/09, *Union syndicale Solidaires Isère*, EU:C:2010:612, par. 28; Corte Giust., caso C-256/01, *Allonby*, EU:C:2004:18, par. 72.

<sup>34</sup> Cfr. Commissione Europea, *Second-phase consultation of social partners under Article 154 TFEU on possible action addressing the challenges related to working conditions in platform work*, {SWD(2021) 143 final}, pp. 21-22.

evidentemente quella di agevolare il riconoscimento della subordinazione nei rapporti con tale tipologia di piattaforme, che sono quelle che occupano la maggiore parte dei *gig-workers*.

Dal punto di vista più tecnico la presunzione appare abbastanza singolare nel momento in cui vengono introdotti elementi tipici della fattispecie da provare. Il riferimento è al “rispetto di regole vincolanti per l’esecuzione del lavoro”, che richiama l’eterodirezione; ed alla presenza di “una limitazione della libertà di organizzare il proprio lavoro, in particolare della facoltà di scegliere l’orario di lavoro o i periodi di assenza”, elementi cioè di eterorganizzazione, rientrante in diversi ordinamenti a pieno titolo tra gli indici di subordinazione. Qualora il lavoratore fosse in grado di dimostrare tali fatti in giudizio già avrebbe fornito una prova diretta della subordinazione e dunque pienamente assolto al proprio onere probatorio; in buona sostanza, lo stesso onere che grava sul lavoratore anche in assenza di tale presunzione.

## 5.2. La confutazione della presunzione.

La presunzione può essere confutata dalla piattaforma e dai lavoratori interessati dimostrando, ai sensi dell’art. 5 della proposta, che il rapporto contrattuale in questione non è un rapporto subordinato quale definito dal diritto, dai contratti collettivi o dalle prassi in vigore nello Stato membro in questione, tenuto conto della giurisprudenza della Corte di giustizia. Come si accennava sopra, si tratta della stessa ambigua formula già utilizzata da recenti direttive. L’impressione è che il richiamo alla giurisprudenza della Corte di giustizia di fatto imporrà ai paesi membri di allargare la porta d’accesso alle tutele del lavoro rispetto a quanto garantito dai concetti nazionali di lavoratore subordinato.

Fa propendere in questo senso un’analisi del percorso della Corte richiamato dalla disposizione in commento<sup>35</sup> che ha avuto l’obiettivo, più o meno dichiarato, di ampliare l’ambito di applicazione di alcune tutele riconosciute dal diritto UE oltre quello previsto dal diritto nazionale<sup>36</sup>. Il riferimento è tanto a diritti riconosciuti dai trattati – a partire dalla libera circolazione dei lavoratori (art. 45 TFUE), passando per la parità retributiva tra uomo e donna (art. 157 TFUE), il riconoscimento della contrattazione collettiva in deroga al diritto *antitrust* (art. 101 TFUE) – quanto riconosciuti da direttive – quale quelli in tema di tutela delle lavoratrice in gravidanza e puerperio (Direttiva 92/85), orario di lavoro e riposi (Direttiva 2003/88), licenziamenti collettivi (Direttiva 98/59), lavoro tramite agenzia (Direttiva 2008/104) -.

---

<sup>35</sup> Sul percorso della giurisprudenza in tema di concetto di “worker” si vedano N. COUNTOURIS, *The concept of ‘Worker’ in European Labour Law: Fragmentation, Autonomy and Scope*, in *Industrial Law Journal*, 2017, 47, p. 20; M. RISAK – T. DULLINGER, *The Concept of ‘Worker’ in EU Law: Status Quo and Potential for Change*, in ETUI Research Paper - Report n. 140, 2018; T. VAN PEIJPE, *EU Limits for the Personal Scope of Employment Law*, in *European Labour Law Journal*, 2012, 3, p. 35; S. GIUBBONI, *Being a Worker*, in *European Labour Law Journal*, 2018, p. 2; E. MENEGATTI, *Taking EU labour law beyond the employment contract: The role played by the European Court of Justice*, in *European Labour Law Journal*, 2020, 11, p. 26.

<sup>36</sup> Corte Giust., caso C-413/13, *FNV Kunsten Informatie en Media v Staat der Nederlanden*, ECLI:EU:C:2014:2411.

Il mezzo di tale estensione è stato il concetto europeo di “worker” che, al netto di qualche circoscritto incidente di percorso<sup>37</sup>, risulta più ampio di qualsiasi concetto nazionale di lavoratore subordinato. In particolare, sono due gli elementi, peraltro specificatamente rilevanti nel caso del lavoro tramite piattaforma, che differenziano il concetto europeo da quello condiviso da molte giurisdizioni nazionali: (i) un’eterodirezione significativamente annacquata fino a coincidere con un coordinamento; e (ii) poca, se non addirittura nessuna rilevanza attribuita alla continuità legale dell’occupazione, vale a dire all’obbligazione del lavoratore di mantenere a disposizione la propria prestazione, da svolgersi sotto la direzione/coordinamento del datore. Un concetto, così, che è in grado di includere tutti quei lavoratori che svolgono una genuina ed effettiva attività economica, dipendendo funzionalmente e/o operativamente da un cliente principale. Un contenitore, dunque, molto ampio capace di includere tutto il lavoro “senza aggettivi” prestato in maniera prevalentemente personale, escludendo solo quei lavoratori autonomi che hanno “diretto” accesso al mercato, dove normalmente prestano attività a favore di molteplici clienti senza nessuna dipendenza funzionale od operativa rispetto a questi<sup>38</sup>.

Pertanto, se la controprova a carico della piattaforma dovrà essere volta ad escludere le caratteristiche proprie del lavoratore così come identificato dalla Corte, la presunzione diventerà assai ardua da superare. Difficilmente le piattaforme verticalmente integrate saranno in grado di disconoscere una dipendenza funzionale ed operativa dei lavoratori coinvolti nelle prestazioni da loro mediate. La qualificazione in termini di lavoro subordinato dei lavoratori che operano nei servizi di consegna dei pasti a domicilio e trasporto di persone pare conclusione praticamente obbligata.

### 5.3. Le modifiche proposte dal parlamento europeo.

Il parlamento europeo è di recente addivenuto ad una bozza di risoluzione legislativa, approvata lo scorso 2 febbraio 2023<sup>39</sup>, allo scopo di agevolare e così accelerare ed influenzare il trilogio sulla proposta di direttiva. Limitandoci qui a commentare solo le principali proposte di modifica che coinvolgono il

---

<sup>37</sup> Corte Giust., caso C-692/19, *B v Yodel Delivery Network Ltd* ECLI:EU:C:2020:288 [2020]. Il caso ha riguardato un corriere di consegna pacchi che prestava la propria attività secondo uno schema tipico della *gig-economy*: libertà di accettare incarichi o meno, di decidere l’ora e il percorso di consegna, possibilità di lavorare per concorrenti. La Corte ne ha escluso la natura di “worker”, tra le altre cose, affermando che la possibilità di rifiutare gli incarichi gli conferiva un’autonomia non compatibile con lo status di lavoratore subordinato, senza fare nessun cenno alla sua dipendenza funzionale e operativa dal datore di lavoro. Un passo indietro, dunque, verso il più tradizionale concetto di lavoratore presente negli ordinamenti nazionali. Per un commento critico alla sentenza si veda A. ALOISI, *Time Is Running Out. The Yodel Order and Its Implications for Platform Work in the EU*, in *Italian Labour Law e-Journal*, 2020, 13, p. 81.

<sup>38</sup> Si veda in tema ancora E. MENEGATTI, *Taking EU labour law beyond the employment contract*, cit., p. 39.

<sup>39</sup> Draft European Parliament legislative resolution on the proposal for a directive of the European Parliament and of the Council improving working conditions in platform work (COM(2021)0762 – C9-0454/2021 – 2021/0414(COD)) consultabile all’indirizzo web [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2022-0301\\_EN.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2022-0301_EN.html) (ultimo accesso 13 aprile 2023).



funzionamento essenziale della presunzione di subordinazione, preme evidenziare come nella prima versione della bozza venivano superate le perplessità tecniche di cui si è sopra fatto cenno relativamente agli indici collegati alla presunzione di subordinazione. Più nel dettaglio, il par. 2 dell'art. 4, contenente tali indici, veniva rimosso dalla bozza di direttiva. La presunzione scattava, quindi, già in presenza di un rapporto contrattuale tra piattaforma e lavoratore. Gli indici di controllo e direzione venivano spostati al considerando n. 25, inseriti in una lista definita come puramente esemplificativa. Agli elementi già riportati all'art. 4, par. 2, ne venivano aggiunti anche altri, sempre descrittivi del tipico coordinamento proprio delle piattaforme verticalmente integrate – pagamenti periodici ai lavoratori, rispetto di regole relative all'apparenza esteriore ed alle condotte - con una particolare enfasi posta sugli aspetti di controllo algoritmico - utilizzo di mezzi elettronici e automatizzati per verificare e misurare la qualità della performance, per determinare il livello della remunerazione, l'assegnazione dei turni, le sanzioni -.

Nella versione definitiva della risoluzione approvata dal Parlamento rimane, da un lato, confermato l'ampliamento della lista di elementi che possono portare al riconoscimento di un coordinamento e controllo della piattaforma sui lavoratori al considerando n. 25. Il che non conferisce particolare valore ai nuovi indicatori dal momento che, come noto, al preambolo della direttiva non può essere attribuito alcun valore giuridico vincolante. Dall'altro lato, torna il par. 2 dell'art. 4 della proposta della commissione e gli indici di controllo qui previsti, con alcune modifiche, però, che sono significative della volontà di dare un'applicazione meno rigida alla presunzione di subordinazione.

Milita in quest'ultimo senso la circostanza che nella bozza del parlamento non siano più sufficienti due dei cinque indici di controllo per far scattare la presunzione, occorrendo invece la “maggioranza” degli stessi. Vengono, poi, emendati leggermente gli indici stessi. Le modifiche più significative riguardano quello di cui alla lettera (b), vale a dire l'obbligo, imposto al lavoratore “di rispettare regole vincolanti specifiche per quanto riguarda l'aspetto esteriore, il comportamento nei confronti del destinatario del servizio o l'esecuzione del lavoro”, rispetto al quale si fa salva l'ipotesi che tanto sia imposto dalla legge o necessario a salvaguardare la salute e sicurezza di chi riceve la prestazione, o ancora di assicurare l'essenziale funzionamento del servizio. In altre parole, gli *standard* di condotta o di qualità spesso dettati dalle piattaforme, che servono appunto a tutelare l'utente del servizio (ad esempio, il passeggero del servizio di trasporto) o che sono l'unico modo per coordinare utilmente le prestazioni dei lavoratori coinvolti nel servizio, escludono l'avveramento della condizione. Stessa cautela viene posta rispetto all'elemento indicato dalla successiva lettera (c) della proposta di direttiva circa la “supervisione dell'esecuzione del lavoro o verifica della qualità dei risultati del lavoro, anche con mezzi elettronici”, rispetto alla quale si specifica in apertura anche che la stessa debba essere “stretta” (“closely supervising”).



Di nuovo, se la supervisione è ad esempio necessaria, come in alcuni casi potrebbe effettivamente essere, a tutelare la sicurezza e l'incolumità dei passeggeri del servizio di trasporto o ad assicurare il buon funzionamento del servizio di *delivery*, l'indicatore non vale a far scattare la presunzione di subordinazione. Saranno tutti elementi che dovranno all'atto pratico essere provati dalla piattaforma nel momento in cui sarà convenuta in giudizio per scongiurare l'operare della presunzione, prima ancora di cimentarsi nella sua confutazione.

Nessun emendamento significativo pare invece riguardare l'art. 5 dedicato al superamento della presunzione. L'unico elemento degno di nota è l'introduzione di un nuovo art. 5a, opportunamente dedicato alle condizioni dei lavoratori che svolgono prestazione mediante piattaforma digitale in forma "genuinamente autonoma". La disposizione esclude che, qualora una piattaforma decida volontariamente o anche in accordo con il lavoratore di contribuire alla previdenza sociale del lavoratore, alla sua assicurazione, inclusa quella contro gli infortuni professionali, alla sua formazione o di concedere benefici simili, da qui non possano essere tratti indici di subordinazione. Chiaramente si vuole evitare che il timore di una riclassificazione del rapporto di fatto si configuri come un disincentivo a concedere simili forme di tutela.

## 6. Conclusioni.

Il problema del vuoto di tutela che coinvolge coloro che prestano lavoro mediante piattaforma digitale viene, dunque, aggredito in maniera decisa dalla commissione europea. La presunzione di subordinazione introdotta nel testo della proposta di direttiva in commento, anche nella versione emendata dalla risoluzione del parlamento europeo, lascia di fatto poche vie di fuga dalla subordinazione alle piattaforme c.d. verticalmente integrate. Una soluzione che, se approvata dal legislatore europeo, produrrebbe dal lato tecnico una frattura nel concetto di subordinazione, in ragione della quale il lavoratore tramite piattaforma verrebbe di fatto trattato diversamente dagli altri lavoratori. Dal lato più pratico, potrebbe invece comportare una fuga delle piattaforme dai paesi membri dell'Unione. Esistono già precedenti significativi. Ad esempio, la vicenda che ha riguardato la nota piattaforma Deliveroo. Poco dopo la dichiarazione del Governo spagnolo di voler procedere con l'approvazione del decreto sui *riders*, la piattaforma annunciava il termine delle operazioni in Spagna, lasciando così, letteralmente, per strada più di tremila *riders*<sup>40</sup>. La riqualificazione dei rapporti potrebbe poi non essere gradita a molti lavoratori che perderebbero la flessibilità che la natura autonoma dei rapporti e l'assenza di vincoli di disponibilità minima permette.

---

<sup>40</sup> <https://www.theguardian.com/business/2021/jul/30/deliveroo-unveils-plans-to-pull-out-of-spain-in-wake-of-rider-law>

Soprattutto quelli che oggi prestano lavoro tramite piattaforma in maniera secondaria od occasionale che, vale la pena ricordare, sono la maggioranza. Insomma, una soluzione *lose-lose*, che rischia di creare problemi, tanto alle piattaforme quanto ai lavoratori, senza dimenticare gli utenti dei servizi offerti.

Una diversa strada, che non ha però trovato alcuno spazio durante le consultazioni ex art. 154 TFUE, potrebbe essere valutata. Il riferimento è al solco tracciato dalla sopra menzionata giurisprudenza della Corte di giustizia europea, volta ad equipaggiare i lavoratori di porzioni di legislazione protettiva prevista dal diritto dell'Unione. Si potrebbe pensare di estendere ai lavoratori che prestano mediante piattaforma una serie di tutele, adeguate ad ogni forma di lavoro “senza aggettivi”, dal diritto alla contrattazione collettiva, a quello di una retribuzione minima oraria per il lavoro prestato, alcune limitazioni in tema di orario di lavoro e garanzia di certi periodi minimi di riposo, prescrizioni in tema di salute e sicurezza, privacy, non discriminazione, tutela previdenziale<sup>41</sup>.

Percorrendo questa via si lascerebbe ai paesi membri la gestione dei processi di qualificazione dei rapporti e quindi la possibilità di riconoscere ai lavoratori che prestano mediante piattaforma lo status di lavoratore subordinato e conseguentemente dei diritti che vanno oltre il minimo che verrebbe comunque garantito dalla direttiva. I lavoratori che prestano lavoro tramite piattaforma in maniera solo secondaria o marginale potrebbero così mantenere la flessibilità che permette loro di combinare un'attività lavorativa principale con il *gig-work* ed allo stesso tempo vedere garantiti alcuni indispensabili diritti. Le piattaforme sarebbero costrette a garantire le tutele minime previste dalla direttiva ma non anche forzate ad affrontare il costo di tutele che non sono imposte ad altri datore di lavoro tradizionali che si avvalgono di collaborazioni assimilabili. Al contempo, il riconoscimento di un nucleo minimo di tutele permetterebbe, oltre che di sdrammatizzare il problema della qualificazione e dell'accesso alle tutele, di introdurre un'armonizzazione tra le legislazioni in grado di garantire parità di condizioni tra paesi membri, nonché tra piattaforme ed i più tradizionali operatori economici concorrenti.

Un nucleo minimo di tutele andrebbe poi auspicabilmente considerato non solo per il lavoro tramite piattaforma, che, vale la pena ricordare, riguarda soltanto una piccola frazione della forza lavoro. Un modello di lavoro che non reca quindi nessun cambio di paradigma nel contesto di una costante trasformazione del lavoro. Semmai, porta con sé un'ulteriore conferma del fatto che la rigida dicotomia del tutto o niente collegata alla distinzione tra lavoro subordinato ed autonomo non è più appropriata al lavoro del XXI secolo. Nel Corso degli ultimi 30 anni si è assistito ad una crescente “autonomizzazione”

---

<sup>41</sup> Si veda il ragionamento circa la compatibilità tra alcuni diritti ed il modello del lavoro tramite piattaforma svolta da T. GYULAVARI, *Floor of Rights for Platform Workers*, in T. GYULAVARI – E. MENEGATTI, *Decent Work in the Digital Age*, cit., p. 127.

del lavoro subordinato, ora enfatizzata dalle nuove tecnologie e dagli schemi di lavoro “agile” dalle stesse supportati<sup>42</sup>; processo accompagnato da uno speculare cambiamento del lavoro autonomo, divenuto spesso strategia di sopravvivenza per coloro che non riescono a trovare un lavoro subordinato “standard”. Tra questi, i lavoratori della *gig-economy* che affidano le proprie speranze di reddito principalmente ad una piattaforma digitale sono solo l’ultimo esempio in ordine di tempo. Da qui l’idea, che riecheggia già da un trentennio<sup>43</sup>, di equipaggiare tutti coloro che prestano lavoro prevalentemente personale di un appropriato nucleo di tutele del lavoro e previdenziali.

Un’altra, forse cinica, considerazione conferma l’opportunità di affrontare un ragionamento più ampio nel momento in cui si pensa ad una estensione di tutele oltre il contratto di lavoro subordinato. Le *self-driving cars* ed i *delivery robots* sono ormai una realtà oltre oceano, in fase di test avanzato nella silicon valley. Il che lascia pensare che presto gli autisti di Uber o i *riders* saranno soppiantati in massa da queste tecnologie. Tanto rende di fatto anacronistica l’affannosa ricerca di una ricetta circoscritta a lavori che stanno con ogni probabilità per scomparire. E rende ancora più urgente ed opportuno pensare più in grande, non solo con riguardo al campo soggettivo di applicazione di tutele per il lavoro non subordinato, ma anche a nuove forme di tutela. In particolare, strumenti di sostegno al reddito da utilizzare nell’ottica di un’imminente massiccia automazione di molti lavori. Ma questa è un’altra storia...

## Riflessioni di una lavorista sul DSA e sul DMA. La rilevanza delle valutazioni degli utenti nel mercato digitale di fronte al disinteresse regolativo \*

---

<sup>42</sup> E. ALES, *Subordination at Risk (of “Autonomisation”): Evidences and Solutions from Three European Countries*, in *Italian Labour Law E-Journal*, 2019, 12(1), p. 65.

<sup>43</sup> Tra i quali M. BIAGI, *Le ragioni in favore di uno statuto dei nuovi lavoratori*, in *Stato e Mercato*, 1998, p. 46; M. FREEDLAND, *Application of Labour and Employment Law Beyond the Contract of Employment*, in *International Labour Review*, (2007), 146, p. 3; M. FREEDLAND – N. KOUNTOURIS, *The Legal Construction of Personal Work Relations*, Oxford, 2011.

\* Articolo sottoposto a referaggio.



## di Valeria Nuzzo

Professoressa ordinaria di Diritto del lavoro  
Università degli Studi della Campania “Luigi Vanvitelli”

**Abstract [It]:** Il saggio sottolinea come la recente regolamentazione del mercato digitale introdotta dal DSA e dal DMA pecchi del mancato dialogo con il diritto del lavoro, sottovalutando l'importanza di governare le interferenze empiriche tra gli atti di organizzazione imprenditoriale e i rapporti di lavoro, che reclamano specifiche regole volte a disciplinare gli effetti di queste interferenze. In particolare l'A. si sofferma sui feedback rilasciati dai consumatori/clienti, analizzando l'importanza che essi hanno assunto nel mercato digitale, quale strumento su cui costruire capitale reputazionale, e quindi l'interesse imprenditoriale alla sua implementazione ed esibizione. La misurazione del gradimento degli utenti si ripercuote così sia nei rapporti con le piccole imprese, determinando situazioni di abuso di dipendenza economica, sia nei rapporti di lavoro, ove è ormai evidente il collegamento tra *customer satisfaction*, regime retributivo e continuità del rapporto.

**Title:** Reflections of a labour lawyer on the Digital Services Act and Digital Markets Act. The relevance of customer satisfaction in the digital market amid regulatory indifference

**Abstract [En]:** The article highlights the inadequacy of the recent DSA and DMA regulations due to their lack of dialogue with labour law, underestimating the importance of governing the empirical interferences between entrepreneurial organization and employment relationships. The author emphasizes the necessity for specific rules aimed at regulating the effects of these interferences, with particular focus on the feedback provided by consumers/customers, and further analyzing the crucial role of user evaluations in building reputational capital and the corresponding interest of businesses in its implementation and exhibition. The measurement of user satisfaction thus has implications both in relations with small businesses, where situations of economic dependence may lead to abuse, and in employment relationships, where the connection between customer satisfaction, remuneration and continuity of the relationship is now evident.

**Parole chiave:** Mercato digitale; Piattaforme; Customer satisfaction; Dipendenza economica; Rapporti di lavoro.

**Keywords:** Digital market; Platforms; Customer satisfaction; Economic dependence; Labour relations.

**Sommario:** 1. Il DSA e il DMA: l'assenza di una regolamentazione della customer satisfaction nel mercato unico digitale. 2. La rilevanza della misurazione del gradimento degli utenti nelle transazioni online. 3. Il caso Amazon. 4. Cenni alla protezione delle piccole e medie imprese: la modifica della disciplina sull'abuso di dipendenza economica. 5. L'incidenza delle valutazioni dei clienti sui rapporti di lavoro: il caso della logistica. 6. Conclusioni.

### 1. Il DSA e il DMA: l'assenza di una regolamentazione della customer satisfaction nel mercato unico digitale

Durante l'estate 2022, nel pieno della discussione giuslavoristica sulla regolamentazione europea di piattaforme e intelligenza artificiale<sup>44</sup>, la Commissione ha approvato due misure volte alla realizzazione

---

<sup>44</sup> La proposta di direttiva sul miglioramento delle condizioni di lavoro dei *platform workers* è stata avanzata dalla Commissione Europea il 9 dicembre 2021, ma è ancora in fase di approvazione (<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=10120&furtherNews=yes#navItem-1>). Lo stesso per il

del mercato unico digitale: il Digital Services Act (DSA)<sup>45</sup> e il Digital Markets Act (DMA)<sup>46</sup>, entrambe tese ad aumentare e armonizzare le responsabilità delle piattaforme e dei fornitori di servizi d'informazione, individuando una regolamentazione comune per tutti gli operatori che, indipendentemente dal luogo di stabilimento, forniscono i propri servizi sul mercato interno.

Il primo dei due atti innova la direttiva 31/2000 sul commercio elettronico la quale, a ventidue anni dalla sua introduzione, esibiva qualche ruga del tempo. Nella specie, la dimensione regolativa è stata arricchita attraverso la previsione di specifici obblighi a carico delle piattaforme in relazione ai contenuti postati dagli utenti (*user-generated content*) ed è stata parimenti rafforzata la tutela dei diritti fondamentali degli internauti contro i contenuti illegali e la disinformazione. In particolare, pur mantenendo le esenzioni dalla responsabilità dei prestatori di servizi intermediari, il DSA prevede oggi una serie di doveri di *due diligence* in materia di trasparenza, informazione e *accountability*. Vincoli più stringenti sono introdotti per le piattaforme di grandi dimensioni (quelle con oltre 45 milioni di utenti attivi mensili medi nell'Ue), soggette a supervisione rafforzata da parte dell'autorità indipendente, che devono attuare misure di mitigazione dei rischi relativi ai contenuti illegali sui loro servizi, predisporre verifiche sulla conformità della loro azione al regolamento; descrivere i parametri di eventuali “sistemi di raccomandazione” rispetto ai contenuti dei propri servizi; assicurare trasparenza sugli annunci che compaiono sui servizi.

Accanto alla regolamentazione generale del DSA, il DMA stabilisce, poi, una serie di obblighi ulteriori in capo ai cd. *gatekeepers*, ovvero a quelle imprese che fungono da intermediari tra chi accede ad Internet (gli utenti finali) e gli operatori commerciali che offrono contenuti e servizi nella rete<sup>47</sup>. La nozione giuridica di *gatekeeper* è stata introdotta *ex novo* dallo stesso Regolamento e fa riferimento ai “fornitori di servizi di piattaforma di base” (i c.d. “*core platform services*”) che abbiano, congiuntamente, i seguenti tre requisiti: a) un impatto significativo sul mercato interno; b) un'infrastruttura digitale che costituisce un punto

---

Regolamento sull'I. A., la cui proposta risale ad aprile 2021: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A52021PC0206>.

<sup>45</sup> Risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 5 luglio 2022 sulla proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo a un mercato unico dei servizi digitali (legge sui servizi digitali) e che modifica la Direttiva 2000/31/CE (COM(2020)0825 – C9-0418/2020 – 2020/0361(COD)).

<sup>46</sup> Risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 5 luglio 2022 sulla proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo a mercati equi e contendibili nel settore digitale (legge sui mercati digitali) (COM(2020)0842 – C9-0419/2020 – 2020/0374(COD)). Per una illustrazione snella ma efficace dei due atti v. F. ZORZI GIUSTINIANI, *L'Unione europea e regolamentazione del digitale: il Digital Services Package e il Codice di buone pratiche sulla disinformazione*, in *Nomos*, 2022, 2.

<sup>47</sup> Sui criteri per l'individuazione in concreto delle piattaforme gatekeeper v. D. GERADIN, *What is a digital gatekeeper?* (18.02.2021), [papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3788152](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3788152).

d'accesso importante affinché gli utenti commerciali raggiungano gli utenti finali; c) una posizione consolidata e duratura nell'ambito delle proprie attività<sup>48</sup>.

Senza indugiare, in questa sede, sulla complessa regolamentazione introdotta, interessa qui sottolineare come in entrambi gli atti in discorso la parola lavoratori non compaia mai, mentre il lemma *lavoro* figura nel solo DSA: un testo di ben 312 pagine che la impiega, una sola volta, al mero fine di escludere espressamente che la disciplina ivi contenuta possa incidere sulle norme dell'Ue in materia di condizioni di lavoro.

Questa assenza può essere motivata con una prima elementare spiegazione: nel diritto dell'Unione, i rapporti di lavoro hanno altrove la propria disciplina. Del resto, parallela all'approvazione di DSA e DMA, correva una fitta discussione, non ancora conclusa, attorno alla proposta di Direttiva sul lavoro reso tramite piattaforme digitali, nonché sul Regolamento in materia di I.A., che pure tratta specificamente dei contratti e rapporti di lavoro.

Questa assenza, tuttavia, determinata dalla rigida divisione tra atti che disciplinano i rapporti commerciali e atti che regolano i rapporti di lavoro è ancora una volta sintomatica di una storica mancanza di dialogo tra due discipline - il diritto commerciale e quello del lavoro – che sovente intersecano i rispettivi campi d'indagine: due settori affini, persino a livello concorsuale, che guardano entrambi alla vita dell'impresa, ma che convivono da separati in casa, con le conseguenze che inevitabilmente discendono da tale scomoda condizione.

D'altronde questa difficoltà di comunicazione è stata palese, in Italia, con il Codice della crisi dell'impresa e dell'insolvenza, laddove, per la prima, volta si è profilato un tentativo di dialogo impervio tra branche del diritto che tutt'ora continuano a parlare due lingue diverse<sup>49</sup>.

Il problema non è di poco conto, posto che sovente si producono interferenze empiriche tali da reclamare specifiche regole volte a disciplinare gli effetti di quest'interferenza, le quali presupporrebbero, a propria volta, una più intensa comunicazione tra i due sistemi normativi. Fatta salva qualche episodica circostanza – valgano, a titolo di esempio, il caso della disciplina del trasferimento di azienda o la regolazione del recesso del curatore nella liquidazione giudiziale – è indubbio che ancora manchino sinergie e

---

<sup>48</sup> Di fatto, si tratta in particolare dei grandi fornitori di servizi internet come Microsoft, Apple, Google, Yahoo, Facebook, Amazon (le c.d. Internet Company), che decidono cosa possa e cosa non possa passare attraverso un cancello, una porta: il gate, appunto. La funzione di controllo dell'informazione che transita attraverso il *gate* si realizza attraverso processi e meccanismi che consistono nel selezionare, incanalare, ridefinire, manipolare e cancellare l'informazione stessa, tanto da minare il carattere di neutralità della rete definita dall'art. 4 della Dichiarazione dei diritti in Internet, adottata il 18 luglio 2015, come la condizione necessaria per l'effettività dei diritti fondamentali della persona.

<sup>49</sup> Un dialogo così inusuale che, soprattutto nella versione originaria, ha provocato non poche difficoltà interpretative: penso all'uso del termine recesso o risoluzione anche in luogo di licenziamento. Sul tema sia consentito rinviare a V. NUZZO, *Il recesso del curatore nella liquidazione giudiziale*, in *DLM*, 2020, n. 1, p. 45.

convergenze nella regolamentazione di aspetti sempre più rilevanti per il funzionamento e l'organizzazione dell'attività imprenditoriale. Tra questi, vi è certamente la questione dei feedback rilasciati dai consumatori/clienti o le valutazioni espresse dagli utenti delle piattaforme sui prodotti o servizi acquistati: aspetto la cui rilevanza quantitativa e qualitativa pare in costante crescita, al pari degli effetti che ne scaturiscono, posto che i dati elaborati dalla I.A. agiscono sulla visibilità delle future offerte commerciali e, dunque, sui volumi degli affari.

## 2. La rilevanza della misurazione del gradimento degli utenti nelle transazioni online

Come accennato, le valutazioni di chi ha fruito di un servizio hanno un peso specifico rilevante nell'economia dell'impresa, perché forniscono agli altri utenti una sorta di “referenza” in ordine alla qualità servizio stesso o all'efficienza di chi lo ha erogato. Il giudizio del cliente è pertanto oltremodo prezioso nell'accrescere o, per converso, nel ridimensionare il patrimonio reputazionale degli agenti economici<sup>50</sup>.

È infatti evidente, specie in contesti come i mercati digitali, caratterizzati da asimmetrie informative e da rischi ben maggiori di quelli che comunemente si affrontano nei mercati tradizionali, che la conquista della fiducia dei consumatori avvenga per mezzo della valutazione positiva delle azioni passate. Una molteplicità di fattori strutturali, quali la distanza geografica degli attori, l'assenza di contatti personali, i costi di uscita irrisori<sup>51</sup>, alimentano la diffidenza verso il contraente online e con essa una diffidenza più elevata verso la transazione commerciale, diffidenza che viene combattuta dagli utenti con la ricerca di elementi di affidabilità e credibilità del contraente, orientandoli verso quelle imprese già “sperimentate” da altri. Nell'e-commerce, dunque, opera un meccanismo alla cui guisa migliori sono le recensioni ottenute da chi si è già affidato a quel fornitore, maggiore sarà il numero degli utenti che sceglieranno di avvalersene, confidando nel buon livello dei servizi erogati<sup>52</sup>. I sistemi di *customer satisfaction* si presentano,

---

<sup>50</sup> La reputazione si configura come capitale proprio per l'importanza strategica che esso assume in alcuni mercati, in primis in quello digitale, tanto da diventare oggetto di “investimento”. Peraltro nel mercato digitale esso da capitale intangibile diviene un elemento approssimabile, valutabile e persino misurabile, tanto da far parlare di «economia della reputazione» (il termine è di HEARN, *Structuring feeling: web 2.0, online ranking and rating, and the digital “reputation” economy*, *Ephemer. Theory & politics in organization*, 2010, 10, 3-4, p. 429 che lo riferisce più in generale all'importanza di feedback e rating nel mondo digitale).

<sup>51</sup> Sul punto v. L. BELVISO, *Il caso Uber negli Stati Uniti e in Europa fra mercato, tecnologia e diritto. Obsolescenza regolatoria e ruolo delle Corti*, in *Rivista di diritto dei media*, 1, p. 147.

<sup>52</sup> Sulla rilevanza della fiducia come fonte di rassicurazione nei mercati concorrenziali di beni o servizi v. G. PERETTO, M. PISATI, *Fidarsi è bene, ma di chi? La valutazione dell'affidabilità professionale nel rapporto tra esperto e cliente*, in *Stato e mercato*, 2018, n. 114, p. 499. Sulla reputazione come fattore di regolazione delle interazioni fra attori economici v. BOERO, BRAVO, CASTELLANI, LAGANÀ, SGAZZONI, *La reputazione come vettore di fiducia nei sistemi socioeconomici: alcuni risultati sperimentali*, in *Stato e mercato*, 2009, 2, p. 263. Con specifico riferimento agli operatori internet, e in particolare sul

in definitiva, come strumenti di selezione degli operatori economici funzionali alle caratteristiche del commercio digitale, rivolti a indirizzare, attraverso *feedback* e *rating*, le scelte dei consumatori, superando la particolare incidenza delle asimmetrie informative.

Inutile ribadire come questa funzione di orientamento dei consumatori che essi svolgono faccia crescere l'interesse dell'impresa alla loro implementazione ed esibizione, con l'obiettivo strategico di (combattere la descritta diffidenza e) indurre fiducia.

L'esperienza quotidiana è ricca di episodi che evidenziano l'importanza che tali strumenti hanno nei rapporti commerciali online. L'utilizzo della piattaforma Amazon fornisce una immediata percezione dell'investimento fiduciario fatto dai fornitori di servizi. A noi tutti capita di essere contattati da imprese che "premano" la valutazione positiva con buoni sconto sui prossimi acquisti e certo non stupiscono le reiterate sollecitazioni da parte delle piattaforme o dei fornitori finalizzate a ottenere un feedback (positivo) rispetto al servizio o al prodotto acquistato.

Per dare misura del fenomeno, sarei portata a richiamare un episodio che mi ha coinvolta personalmente in occasione dell'acquisto, sulla piattaforma Amazon, di un appendiabiti non consegnato dal corriere. Come di norma accade, Amazon ha provveduto al rimborso dell'importo speso ma, avendo ripetutamente sollecitato l'azienda a contattare il corriere, ciò non ha inibito una mia valutazione negativa. A seguito di tale feedback, sono stata tempestivamente contattata dall'azienda, il prodotto è stato immediatamente consegnato e il fornitore mi ha pregata di eliminare la valutazione negativa: il pagamento del prodotto era assai meno rilevante della rimozione della recensione negativa che avrebbe, evidentemente, provocato danni ben maggiori, a partire dalla sua visibilità nella vetrina virtuale di Amazon. Si tratta di una questione su cui val la pena interrogarsi. D'altronde proprio la società di Bezos è stata pioniera nell'uso strumentale del gradimento dei clienti a fini commerciali, e anche per questo è stata multata, per più di un miliardo di euro, dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. La vicenda non ha avuto grande eco presso l'opinione pubblica, ma mostra tangibilmente la rilevanza "commerciale" dell'investimento in fiducia attuato attraverso l'utilizzo dei feedback dei clienti. E aumenta lo stupore derivante della mancata regolamentazione di tali pratiche sia nel DSA che nel DMA.

### **3. Il caso Amazon**

---

feedback forum di eBay, S. MARMO, *L'uso della reputazione nelle applicazioni internet. Un antico antefatto per un nuovo contesto sociale*, in *Sistemi intelligenti*, 2007, 1, p. 91.

La condanna di Amazon per abuso di posizione dominante nel mercato nazionale dei servizi di intermediazione su piattaforme di *e-commerce*<sup>53</sup> concerne una strategia commerciale volta a condizionare «l’ottenimento da parte dei *retailer* di un insieme di vantaggi in termini di visibilità delle offerte e crescita delle *performance* su *Amazon.it* all’acquisto del servizio di logistica offerto dalla Società (*Fulfillment by Amazon – FBA*)». In particolare Amazon – sfruttando la sua posizione di dominio incontrastato nel mercato dei servizi di intermediazione su *marketplace* – ha legato la visibilità dei prodotti sulla sua piattaforma, cioè l’ordine secondo il quale essi sono mostrati agli utenti che effettuano una ricerca (e dunque – in altre parole – l’effettività delle *chances* di vendita) all’acquisto da parte dei rivenditori dei servizi di logistica *FBA* offerti da Amazon stessa<sup>54</sup>.

Per comprendere bene la vicenda è opportuno ricordare che dal 2000 Amazon ha mutato strategia di *business*, trasformandosi in una grande “vetrina virtuale”, in cui non si limita più alla vendita al dettaglio in internet di prodotti e servizi propri, ma consente a venditori terzi di mettere in vendita i loro prodotti, offrendo peraltro anche tutta una serie di servizi accessori. Diviene, cioè, una piattaforma ecosistema<sup>55</sup>, “autosufficiente”, capace di occuparsi di tutto: produzione e vendita di propri prodotti, promozione e vendita di altri prodotti, logistica, gestione di resi e rimborsi. Ed è proprio sui servizi “accessori” che è opportuno soffermarsi, in particolare il cosiddetto “*Fulfillment by Amazon*”. Con esso Amazon offre la possibilità ai venditori che usano la sua piattaforma di acquistare, quale servizio aggiuntivo, la gestione completa degli ordini, ovvero lo stoccaggio dei prodotti, la tenuta del magazzino, l’imballaggio della merce, la spedizione, la gestione dei resi e dei rimborsi.

Questo servizio è facoltativo, ma è fortemente “incentivato” dal colosso dell’e-commerce, tanto che l’Autorità Garante ha rilevato un abuso nell’induzione che la piattaforma opera per ottenere l’adesione, ovviamente a titolo oneroso, a *Fulfillment by Amazon*<sup>56</sup>. Su questa “induzione” ad aderire a *FBA* un ruolo

---

<sup>53</sup> Con il provvedimento n. 29925/202179 l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha disposto una sanzione di oltre un miliardo di euro (Per la precisione, 1.128.596.156,33 euro) alle società Amazon Europe Core S.à.r.l., Amazon Services Europe S.à.r.l., Amazon EU S.à.r.l., Amazon Italia Services S.r.l. e Amazon Italia Logistica S.r.l. per violazione dell’art. 102 del Trattato sul Funzionamento dell’Unione Europea.

<sup>54</sup> Sulla vicenda v. D. FAUCEGLIA, *Il caso Amazon, i fenomeni negoziali e l’abuso di posizione dominante. Prime riflessioni in tema di self-preferencing*, 2021, [www.ejpl.tatodpr.eu](http://www.ejpl.tatodpr.eu); A. LICASTRO, *Chi di self-preferencing ferisce, di self-preferencing perisce: così l’AGCM ha condannato Amazon per abuso di posizione dominante*, in *Orizzonti del diritto pubblico*, 29 dicembre 2021.

<sup>55</sup> La dominanza degli ecosistemi digitali si fonda sull’«*intermediation power*» che consente loro, per il tramite di un’infrastruttura digitale oramai essenziale, non solo di stabilire chi può accedere al mercato di riferimento e rivolgersi ad uno dato gruppo di clienti, ma anche di estendere la propria posizione di forza nei mercati collegati in cui ancora non si è raggiunto un potere economico rilevante sia che si tratti di mercati fisici sia *data-driven*. Sul tema v. A. LICASTRO, *La riscoperta dell’abuso di dipendenza economica nell’era dei mercati digitali*, in *Federalismi.it*, 2022.

<sup>56</sup> Si è detto che qui il *relative market power* viene esercitato in un settore del mercato in cui la società ancora non ha raggiunto la *leadership* di mercato, ma il tentativo di monopolizzare anche il mercato della logistica avviene sfruttando il potere dominante detenuto nel mercato a monte per costringere le proprie controparti commerciali ad aderire a *FBA*: v. A. LICASTRO, *Il self-preferencing come illecito antitrust?* in *Il Diritto dell’Economia*, 2, 2021, 426.

non secondario giocano proprio le recensioni dei clienti relative alla consegna e al servizio reso. Dall'istruttoria condotta dall'Antitrust è, infatti, emerso che i *feedback* negativi presi in considerazione ai fini dell'indicizzazione dei prodotti sono solo quelli relativi ai prodotti spediti direttamente dal venditore e non anche i prodotti spediti da Amazon. Del resto, la stessa piattaforma sollecita i venditori ad aderire ai servizi di logistica sottolineando che uno dei vantaggi risiede nella possibilità di eliminare i *feedback* negativi, migliorando in tal modo l'indicizzazione dei propri prodotti (e quindi anche la relativa visibilità nella vetrina virtuale di Amazon).

#### **4. Cenni alla protezione delle piccole e medie imprese: la modifica della disciplina sull'abuso di dipendenza economica**

Il caso Amazon impone una riflessione che investe più piani. Il primo e più immediato riguarda la protezione delle imprese di dimensioni più ridotte rispetto alle grandi piattaforme e agli oligopoli dell'e-commerce. Si tratta, in fondo, di esigenze di tutela familiari al diritto del lavoro, poiché traggono origine da una situazione di squilibrio contrattuale tra le parti che suggerisce e legittima un intervento di protezione del soggetto debole finalizzato a scongiurare soprusi, vessazioni e angherie ad opera del contraente forte.

La pronuncia dell'AGCM sulla vicenda di Amazon mostra chiaramente la posizione di supremazia nel mercato del commercio digitale conquistata da Amazon e la sua capacità di determinare un eccessivo squilibrio di diritti ed obblighi.

Si tratta di un abuso di dipendenza economica che, nel rapporto commerciale tra imprese, trova una esplicita regolamentazione nell'art. 9 della l. n. 192/1998, dettato per la subfornitura ma pacificamente inteso a governare tutti i rapporti verticali tra operatori economici, che è stato modificato nell'agosto scorso dall'art. 33 della legge n. 118/2022, proprio al fine di prendere esplicitamente in considerazione le piattaforme digitali.

Nel vietare l'abuso da parte di una impresa ai danni di un cliente o fornitore, la nuova disciplina ha introdotto una tecnica presuntiva finalizzata ad una diversa allocazione degli oneri probatori, chiarendo che «si presume la dipendenza economica nel caso in cui un'impresa utilizzi i servizi di intermediazione forniti da una piattaforma digitale che ha un ruolo determinante per raggiungere utenti finali o fornitori, anche in termini di effetti di rete o di disponibilità dei dati». Diversamente dalla disciplina generalmente applicabile, ove la condizione di dipendenza economica deve essere provata dall'asserito contraente debole, nel caso di intermediazione digitale spetterà, dunque, al contraente forte provare l'assenza di dipendenza economica, residuando in capo all'utilizzatore il solo onere di dimostrare che la piattaforma

abbia “un ruolo determinante per raggiungere utenti finali o fornitori, anche in termini di effetti di rete o di disponibilità dei dati”<sup>57</sup>.

La soluzione adottata risente chiaramente della discussione sviluppatasi nella fase di gestazione del DMA: riecheggia, infatti, nella nuova disciplina dell’abuso di dipendenza economica, la nozione di *gatekeeper* come punto di accesso privilegiato per consentire agli utenti commerciali di raggiungere gli utenti finali. La norma italiana, in altri termini, al pari di quella europea, mette in luce la possibilità dei *gatekeepers* di costituite barriere di accesso al mercato e di stabilire chi può farne parte o meno. E interviene in difesa del contraente eccessivamente penalizzato dal rapporto che intrattiene con il partner forte.

È coeva alla modifica appena richiamata la novella del comma 2 dell’art. 9 volta a prevedere espressamente una serie di fattispecie sanzionabili tipiche, ancorché non tassative, appositamente delineate per i titolari di piattaforme digitali di intermediazione. In particolare, può costituire comportamento abusivo: fornire informazioni o dati insufficienti in merito all’ambito o alla qualità del servizio erogato; richiedere indebite prestazioni unilaterali non giustificate dalla natura o dal contenuto dell’attività svolta; adottare pratiche che inibiscono od ostacolano l’utilizzo di diverso fornitore per il medesimo servizio, anche attraverso l’applicazione di condizioni unilaterali o costi aggiuntivi non previsti dagli accordi contrattuali o dalle licenze in essere. Si tratta di ipotesi tipiche cui si affianca quella tradizionale dell’imposizione di condizioni contrattuali ingiustificatamente gravose o discriminatorie nonché quella dell’interruzione arbitraria delle relazioni commerciali in atto.

Restano, invece, pressoché immutate le conseguenze della condotta abusiva sul piano amministrativistico e civilistico<sup>58</sup>.

## 5. L’incidenza delle valutazioni dei clienti sui rapporti di lavoro: il caso della logistica

L’inedita rilevanza accordata all’esibizione del gradimento dei clienti e alla sua implementazione merita una riflessione anche su un altro piano, che interessa più specificamente il diritto del lavoro.

Dall’importanza che rivestono i feedback dei consumatori-clienti per la reputazione dell’impresa e dalla loro incidenza sulla capacità commerciale, si può agilmente dedurre che l’interesse ad avere valutazioni

---

<sup>57</sup> P. FABBIO, *Abuso di dipendenza economica: non è una condanna a priori*, *Lavoce.info*, 23 novembre 2011. Critiche invece le posizioni di G. COLANGELO, *Piattaforme digitali e squilibrio di potere economico nel disegno di legge annuale sulla concorrenza: l’araba fenice della dipendenza economica*, in *Menabò di Etica ed Economia*, 14 dicembre 2021 e di F. DEBENEDETTI, *Quella presunzione di dipendenza che ci isola in Europa*, *Il Sole 24 Ore*, 10 novembre 2021, secondo i quali verrebbero condannati a priori i colossi del web, ostacolando lo sviluppo dell’innovazione e la crescita della digitalizzazione che tali imprese sono in grado di generare nel Paese. Sul punto si veda AGCM, *Le Proposte di riforma concorrenziale ai fini della Legge Annuale per il Mercato e la Concorrenza 2021*, 22 marzo 2021, consultabile sul sito dell’AGCM.

<sup>58</sup> Si rinvia a G. DI LORENZO, *Abuso di dipendenza economica e contratto nullo*, Padova, 2009; P.P. FERRARO, *L’impresa dipendente*, Napoli, 2004.

positive comportamenti anche un connesso interesse al controllo del rendimento del lavoratore che concretamente concorre a fornire il servizio.

Detto altrimenti, se la posizione di visualizzazione del prodotto o del servizio all'interno della vetrina online (e quindi la concreta opportunità di vendita) è condizionata dalla valutazione ricevuta dal servizio di logistica offerto, l'impresa vorrà avvalersi, per quel servizio, di lavoratori in grado di conquistare il massimo gradimento dai clienti. Ciò significa che avrà uno specifico interesse a trattenere e "premiare" i lavoratori più graditi e, all'opposto, sanzionare, marginalizzare o espellere coloro che hanno ottenuto valutazioni negative.

I molteplici riverberi della *customer satisfaction* sui rapporti di lavoro sono emersi chiaramente tanto in Uber quanto nel settore del food delivery.

Con riguardo a Uber, l'incidenza dei sistemi di misurazione del gradimento degli utenti sul rapporto di lavoro trova esplicito riscontro in clausole apposte ai contratti di lavoro tramite le quali l'azienda subordina l'assegnazione di alcuni c.d. viaggi privilegiati al conseguimento di valutazioni particolarmente positive (*higher rating*) o collega al basso gradimento una serie di conseguenze che possono essere agevolmente qualificate come sanzioni disciplinari atipiche: si tratta di detrazioni sui compensi nonché di misure più drastiche quali l'estinzione del rapporto attraverso la disconnessione e la cancellazione dell'account, previste nei casi di valutazioni dell'autista inferiori a una determinata soglia<sup>59</sup>.

Già nel 2012 la Corte di Giustizia<sup>60</sup> si è pronunciata con riferimento a tali clausole, ritenendo che attraverso la valutazione dei clienti sia esercitato un controllo sulla qualità dei «conducenti nonché sul comportamento di quest'ultimi»<sup>61</sup>.

Nel campo della consegna di cibo a domicilio, poi, l'imponente contenzioso che ha interessato il settore del food-delivery ha messo in evidenza, anche in Italia, come le valutazioni espresse dagli utenti

---

<sup>59</sup> Tutte le informazioni relative al contratto di Uber sono dedotte dalla sentenza dell'Employment Tribunal di Londra del 28.10.2016, *DRI*, 2017, 2, 575. Tuttavia già dal collegamento al sito si legge che «Le valutazioni ci consentono di garantire un'esperienza ottimale sia agli utenti che agli autisti. Prendiamo in seria considerazione le valutazioni; agli autisti con valutazioni basse potrebbe infatti essere bloccato l'accesso all'app Uber. Potrai valutare il tuo autista con un punteggio da 1 a 5 stelle tramite l'app al termine di ogni corsa o nella parte superiore della ricevuta inviata tramite email. Puoi inoltre fornire un feedback specifico sulla corsa o sull'autista scegliendo da un elenco di problemi comuni. Alcuni problemi (ad esempio tariffa, problemi con l'app, corrispondenze uberPOOL scomode ecc.) non sono riconducibili all'autista. Pertanto, quando vengono selezionati come motivazione per la valutazione bassa, non influiscono sulla valutazione complessiva dell'autista. Nota: la valutazione complessiva di un autista è basata sulla media delle sue 500 corse completate più recenti. Le valutazioni specifiche restano sempre anonime». Peraltro, sempre il sito elargisce alcuni consigli per la valutazione «Hai difficoltà a scegliere una valutazione per l'autista? Ecco alcuni consigli:  
- Se non si sono verificati problemi specifici, la maggior parte degli utenti sceglie di assegnare 5 stelle.  
- L'assegnazione di 1 sola stella implica solitamente che si sono verificati problemi seri con un autista».

<sup>60</sup> C. giust., grande sezione, 20.12.2017, C-434/15, *Asociación Profesional Elite Taxi c. Uber Systems Spain SL*.

<sup>61</sup> Pt. 39, C. giust., grande sezione, 20.12.2017, C-434/15, *Asociación Profesional Elite Taxi c. Uber Systems Spain SL*, cit. A tale punto rinvia C. giust., grande sezione, 10.4.2018, C-320/16, *Uber France SAS*

condizionino l'attribuzione degli slot (affidando i migliori a chi ha ottenuto buone recensioni) e giustificino anche l'esercizio di un potere disciplinare che ha, peraltro, finito per incidere anche sulla qualificazione del rapporto di lavoro<sup>62</sup> e che, in più circostanze, è arrivato a prevedere la disconnessione unilaterale dell'account del rider<sup>63</sup>.

Accertato che il collegamento tra *customer satisfaction*, regime retributivo e continuità del rapporto di lavoro sia, in alcuni settori, un dato empirico ormai incontrovertibile, è opportuno esaminarne talune rilevanti implicazioni.

In primo luogo, ci si deve chiedere se l'eventuale comportamento del lavoratore che ha indotto il giudizio negativo dell'utente del servizio possa divenire oggetto della contestazione disciplinare: si tratta, infatti, di circostanze che non sono state osservate direttamente né dal datore/committente né da chi era preposto a valutare le condotte dei lavoratori sulla base degli standard di comportamento fissati dall'impresa e che evidentemente costituisce un fatto privo di oggettività e specificità, perché “desunto” dall'opinione personale di un cliente. La conoscenza (e dunque la descrizione) del fatto è cioè rimessa a un soggetto che non ha il compito di osservarlo (e descriverlo), ma semmai quello – tutt'affatto differente – di valutarlo, interpretandolo sulla base di gusti, aspettative e finanche pregiudizi<sup>64</sup>. Peraltro si tratta spesso di un giudizio formulato *ex post*, senza alcun confronto col lavoratore o col datore di lavoro che caratterizza, ad esempio, la diversa ipotesi del reclamo del cliente. Se qui c'è un soggetto insoddisfatto che si attiva per denunciare un comportamento, che sarà poi oggetto di verifica in contraddittorio con il lavoratore<sup>65</sup>, nel gradimento (anche negativo) espresso sull'app c'è solamente un giudizio personale che, a differenza dell'ipotesi del reclamo, non è qualificabile come dichiarazione di scienza, mancando dei requisiti – specificità, imputabilità e attendibilità – necessari per permettere al lavoratore di discolparsi

---

<sup>62</sup> Da ultimo T. Milano 20.4.22. Sul punto già T. Palermo 24.11.2020 (*RIDL*, 2020, 4, 835, nt. NUZZO, *Sulla subordinazione dei rider: un'innovativa pronuncia del Tribunale di Palermo*) secondo cui il quale nel rapporto del rider con Glovo si riscontrano “vere e proprie *sanzioni disciplinari atipiche*” che puniscono “un rendimento del lavoratore inferiore alle sue potenzialità con una retrocessione nel punteggio e quindi nella possibilità di lavorare a condizioni migliori o più vantaggiose” (p. 37).

<sup>63</sup> Ad esempio Deliveroo avvisa, nell'informativa privacy, che Tu che ti candidi a essere rider «potrai ricevere valutazioni relative ai tuoi servizi o qualsiasi incidente in cui tu possa essere coinvolto da parte dei ristoranti con i quali lavoriamo (i nostri “Ristoranti Partner”), da parte dei nostri clienti, di altri rider o soggetti della collettività». Contemporaneamente «invita gli utenti a comunicare i propri eventuali commenti riguardo [...] alla Consegna» e avvisa il rider che, proprio per capire «cosa determina un'esperienza negativa dei clienti», Deliveroo è legittimata al trattamento dei suoi dati (come gli *swipes* di avanzamento degli ordini e altri utilizzi dell'App del Rider, i commenti forniti sugli ordini e i dati relativi alla posizione geografica).

<sup>64</sup> Sia consentito su questo punto il rinvio, anche per un maggiore approfondimento delle tematiche di seguito trattate, a V. NUZZO, *Customer satisfaction e contratto di lavoro subordinato*, *DLRI*, 2020, n. 2, 27-55. Cfr. anche G. PACELLA, *Il lavoro nella «gig economy» e le recensioni «on line»: come si ripercuote sui e sulle dipendenti il gradimento dell'utenza?*, *LLI*, 1, 2017, 34.

<sup>65</sup> Il reclamo è considerato dalla giurisprudenza come dichiarazione di scienza resa in sede extragiudiziale e, quindi, alla stregua di una prova atipica che va riscontrata in sede processuale (v. da ultimo Cass. 22.3.2017, n. 7346).

attraverso la esatta individuazione del fatto addebitato, della sua collocazione temporale, del luogo e del contesto del presunto inadempimento.

In più, perché possa avere rilevanza ai fini della disconnessione dell'account (ovvero del licenziamento), dovrebbe essere contestata una condotta di tale gravità da costituire «notevole inadempimento degli obblighi contrattuali del prestatore di lavoro», così come richiesto dall'art. 3 della l. n. 604/1966. Non basta, cioè, un mero comportamento inadempiente, essendo richiesto un comportamento colpevole di una certa serietà<sup>66</sup>, seppure con riferimento a una prestazione già resa e pagata, che cioè è stata adempiuta e ha prodotto guadagno alla impresa. Per tali ragioni, in ossequio ai canoni tradizionali alla cui stregua valutare l'adempimento dell'obbligazione, è persino problematico parlare di inadempimento del contratto di lavoro, salvo giungere a sostenere che il comportamento (gravemente) colposo sia tale in relazione a un interesse del tutto peculiare: ottenere da ogni singola prestazione di lavoro non solo il controvalore monetario del servizio reso, ma anche l'utilità economica aggiuntiva consistente nell'accumulazione di capitale reputazionale.

Se così fosse il criterio di qualificazione dell'inadempimento diventerebbe una utilità del creditore estranea al rapporto contrattuale. Ma la specifica qualificazione di «contrattuali» che l'art. 3 della l. n. 604/1966 attribuisce agli obblighi del prestatore «esclude che l'inadempimento possa riguardare obblighi di diversa natura»<sup>67</sup>.

In secondo luogo, e su altro versante, è lecito domandarsi se, al di là del comportamento che è stato oggetto di valutazione e di cui l'imprenditore ha contezza solo attraverso la valutazione medesima, non sia proprio il giudizio negativo dell'utente a conferire alla condotta una rilevanza disciplinare, a prescindere dall'effettivo comportamento tenuto dal lavoratore. Sarebbe, in sostanza, una mera insoddisfazione della clientela a determinare l'esercizio del potere disciplinare (atipico) che può giungere – come si è osservato - all'estromissione del lavoratore dalla compagine aziendale. Se questo è ciò che attualmente accade nel caso Uber (quando l'account viene disconnesso a seguito del basso gradimento per il servizio prestato), si può sollevare più di un dubbio in ordine al fondamento giuridico di tale incidenza diretta del gradimento di terzi sul contratto di lavoro. Ammettere una tale rilevanza significherebbe, infatti, dilatare indebitamente la sfera dell'adempimento della prestazione del lavoratore, fino al punto da imporgli la soddisfazione del cliente (o, ancor più precisamente, l'ottenimento di una valutazione positiva).

---

<sup>66</sup> F. MAZZIOTTI, *Il licenziamento illegittimo*, Napoli, Liguori, 1982, 117 e ss.

<sup>67</sup> Così MAZZIOTTI, *op. cit.*, 127 che in tal modo ripudia «sia la concezione istituzionistica dei rapporti di lavoro, sia un qualsiasi allargamento dell'elemento fiduciario che non possa essere ricondotto nel contratto, nella causa o nei motivi dello stesso».

Una tale dilatazione della sfera del debito si presta ad almeno due obiezioni.

Per un verso la responsabilità imputata al lavoratore proviene da una parte terza rispetto al contratto di lavoro, come tale non titolata a valutare l'esatto adempimento della prestazione, il che dovrebbe già escludere, di per sé, ogni implicazione disciplinare di una valutazione negativa; peraltro, sul piano dell'allocazione dei rischi, viene alterata la convenzione di ripartizione che trova la propria matrice in ogni contratto di lavoro: l'interesse della piattaforma a costruire e/o consolidare il proprio capitale reputazionale, da spendere su un mercato altamente concorrenziale, costituisce aspetto tipico del rischio d'impresa e resta estraneo all'economia del contratto che la piattaforma intrattiene con i prestatori di lavoro, sicché pare oltremodo indebito trasferire su questi ultimi i rischi connessi alla eventuale valutazione negativa del servizio.

Risulta indispensabile, dunque, distinguere attentamente la cortesia e l'educazione legittimamente richieste al lavoratore in adempimento dell'obbligo di diligenza (in relazione ai canoni delineati dagli artt. 2104, 1175 e 1375 c.c.) dalla piena soddisfazione del cliente, che è aspetto tipicamente multifattoriale, estraneo all'adempimento dell'obbligazione di lavoro. Giova rammentare, in proposito, che l'interesse dell'impresa quale parametro cui commisurare l'obbligo di diligenza ex art. 2104 c.c. si sostanzia in un più circoscritto interesse creditorio: il *facere personale*, funzionale all'effettuazione del servizio di trasporto o consegna, qualificato da diligenza e obbedienza. In altri termini, benché possano apprezzarsi talune frizioni tra azione manageriale e sfera dell'adempimento degli obblighi di lavoro, la prima non può trascinare nei secondi al punto da pretendere l'efficacia – il risultato del risultato, direbbe Mengoni<sup>68</sup> – richiedendosi al lavoratore di porre in essere comportamenti volti alla conquista del massimo gradimento possibile. Anche in considerazione dell'eterogeneità della clientela, «fatta da una somma di individui ognuno dei quali pensa delle cose del mondo nella maniera più varia»<sup>69</sup>, non si può esigere, in definitiva, che la prestazione sia tesa al risultato finale di un'alta soddisfazione dell'utenza.

Nel campo del lavoro subordinato, è sufficiente scorrere le pagine di un qualunque contratto collettivo per averne conferma: se il ccnl del Turismo, settore ove è certamente sentita l'esigenza relazionale, si limita a sanzionare disciplinarmente «atteggiamenti scortesi, ineducati, inoperosi o comunque non conformi nei confronti della clientela»<sup>70</sup>, quello del Commercio specifica espressamente che negli obblighi

---

<sup>68</sup> Cfr. L. MENGONI, *Obbligazioni di mezzi e obbligazioni di risultato*, in *RDComm*, 1954, I, 188 e ss.

<sup>69</sup> G. PERA, *Sub art. 8*, in C. ASSANTI – G. PERA, *Commento alla Statuto dei lavoratori*, Cedam, 1972, 109.

<sup>70</sup> Art. 126, comma 4, lett q) del ccnl Turismo (pubblici esercizi) – Sistema Commercio/Confasal. Disposizioni simili sono nel ccnl Panificatori/Confesercenti che prevede il licenziamento disciplinare per «gravi offese verso i clienti» (art. 54). Prevede invece la sanzione della sospensione (non il licenziamento) il ccnl Pompe funebri (aziende municipalizzate), per il «contegno offensivo [...] verso la clientela» (art. 23, co. 2, lett. d) e il ccnl Telecomunicazioni per chi non mantiene con i clienti «condotta uniformata ai principi di correttezza».

del prestatore di lavoro vi è quello «di usare modi cortesi con il pubblico»<sup>71</sup>, ma è punita con il licenziamento solo la «grave violazione» di tale obbligo<sup>72</sup>. Gli altri contratti collettivi che prevedono espressamente la rilevanza disciplinare di comportamenti scortesi con il pubblico, li sanzionano invece con la sospensione o, nei casi meno gravi, con una semplice multa<sup>73</sup>.

Ciò significa, da un lato, che può avere rilevanza disciplinare esclusivamente un reclamo specifico che abbia per oggetto la scortesia o la maleducazione del lavoratore, ove accertate in contraddittorio, e non certo il voto attribuito, sulla scorta di una valutazione personale, al grado di gentilezza e disponibilità dimostrata; dall'altro, che non si può prescindere da un giudizio di proporzionalità delle sanzioni e “adeguatezza” dell'eventuale provvedimento espulsivo, in conformità al principio del licenziamento alla stregua di *extrema ratio*<sup>74</sup>, che implica un'attenta ponderazione della gravità del comportamento addebitato al lavoratore, escludendo, parimenti, la rilevanza della valutazione negativa come dato in sé rilevante e assorbente.

## 6. Conclusioni

A fronte delle riflessioni svolte, pare legittimo problematizzare il perdurante vuoto regolativo in ordine alle molteplici ripercussioni che gli strumenti di rilevazione del gradimento degli utenti sortiscono sulla capacità economica delle imprese di minori dimensioni, nonché sulla disciplina dei rapporti di lavoro.

Senza invocare una iper-regolamentazione di dettaglio della sfera del commercio elettronico, peraltro impensabile a fronte della rapidità con cui procedono tanto l'innovazione tecnologica quanto le strategie manageriali, non può che destare stupore la circostanza che una pratica così incisiva e ricorrente, che tutti reiterano a ogni transazione o contatto online, sia rimasta fuori dalla regolamentazione (commerciale) del mercato unico digitale. Il DSA e il DMA, adottati al precipuo fine di disciplinare la concorrenza tra piattaforme e responsabilizzare le imprese in posizione di supremazia economica, si disinteressano completamente degli effetti (sia commerciali che lavoristici) della customer satisfaction.

Quand'anche non si volesse arrivare a parlare di colpevole lacuna, è indubitabile che si tratti di una occasione mancata, specialmente al cospetto della reattività di altri ambiti e formanti i quali, non senza

---

<sup>71</sup> Art. 220, co. 1, ccnl Commercio/Confcommercio.

<sup>72</sup> Art. 225 ccnl Commercio /Confcommercio.

<sup>73</sup> Prevede la sanzione della sospensione (non il licenziamento) il ccnl Pompe funebri (aziende municipalizzate), per il «contegnoso offensivo [...] verso la clientela» (art. 23, co. 2, lett. d) e quella della multa o sospensione, in relazione alla gravità del fatto, il ccnl Telecomunicazioni per chi non mantiene con i clienti «condotta uniformata ai principi di correttezza».

<sup>74</sup> L. NOGLER, *La disciplina dei licenziamenti individuali nell'epoca del bilanciamento tra i principi costituzionali*, in DLRI, 2007, n. 116, 628.

fatica, si stanno misurando con le conseguenze del cambio di paradigma determinato dalla transizione digitale.

Nel campo del diritto del lavoro italiano, ad esempio, dopo una prima fase d'indubbio spiazzamento, si registra una discreta capacità della norma di adattarsi alle nuove esigenze che si profilano nella sfera economica e sociale. Si è già detto, in proposito, che la pratica di collegare ai punteggi elaborati dall'I.a. le condizioni di lavoro e finanche la disconnessione dall'account è stata ricondotta da alcune pionieristiche pronunce di merito all'esercizio del potere disciplinare, finendo per incidere sulla stessa qualificazione dei rapporti di servizio dei trasportatori nei termini della subordinazione.

Analogha capacità di adattamento potrebbe dimostrare l'art. 4 St. lav., il cui testo richiama espressamente il Codice della privacy, che a propria volta si è uniformato al GDPR: come noto, la disposizione, procedimentalizzando la scelta imprenditoriale di adottare sistemi tecnologici e informatici che hanno "l'effetto collaterale" di determinare un controllo su chi lavora, impone di socializzare la decisione organizzativa e di disciplinarla preventivamente, con l'intervento sindacale o amministrativo, oltre a sollecitare, in ogni caso, le soluzioni meno invasive sulla sfera personale dei lavoratori.

A ciò si aggiunga che, recentemente, il legislatore italiano ha in certa misura anticipato alcune tecniche di regolazione proposte dalla Commissione europea con l'obiettivo di tutelare i lavoratori delle piattaforme digitali, prevedendo l'obbligo di rendere note ai lavoratori, direttamente o per il tramite delle rappresentanze sindacali aziendali o territoriali, le modalità d'uso dei sistemi decisionali e di monitoraggio automatizzati<sup>75</sup>. In particolare, il c.d. decreto trasparenza impone al datore di lavoro o al committente di dare informazioni relative all'influenza di tali sistemi sulla gestione o sulla cessazione del rapporto di lavoro, sull'assegnazione di compiti e mansioni e sulla sorveglianza e valutazione delle obbligazioni contrattuali dei lavoratori, prevedendo espressamente che al fine dell'adempimento di tale obbligo l'informazione debba riguardare anche i meccanismi di valutazione delle prestazioni<sup>76</sup>.

La disciplina di nuovo conio ha certamente il pregio di indurre il datore/committente a considerare l'incidenza che lo strumento tecnico-organizzativo può concretamente avere sullo svolgimento dei rapporti di lavoro, imponendo una diversa ponderazione e consapevolezza delle ripercussioni "laboristiche" della scelta organizzativa, agendo, a questo modo, anche sul piano della responsabilizzazione imprenditoriale<sup>77</sup>.

<sup>75</sup> Art. 1-*bis* d. lgs. 26 maggio 1997, n. 152 come modificato dall'art. 4, co. 1, d. lgs. 27 giugno 2022, n. 104.

<sup>76</sup> Su questa disciplina si rinvia a A. DONINI, *L'informazione sui sistemi decisionali e di monitoraggio automatizzati tra poteri datoriali e assetti organizzativi*, in corso di pubblicazione in *DLM*, 2023.

<sup>77</sup> In questo senso v. A. DONINI, *op. cit.* Sulla recente disciplina si v. anche T. Palermo 3.4.2023, n. 14491, che condanna la piattaforma a informare il sindacato del dataset dell'algoritmo, dei criteri della valutazione media minima su cui

È esattamente su questo fronte che si potrebbero fare, tuttavia, passi ulteriori e più incisivi, muovendosi nel solco già tracciato dal GDPR. Il Regolamento, grazie all'introduzione del principio di *accountability*, condiziona (*rectius*: dovrebbe condizionare) la scelta organizzativa dell'imprenditore imponendo, tra le alternative possibili, quella meno lesiva della privacy dei lavoratori coinvolti.

Se questo terreno, sin qui poco frequentato da dottrina e giurisprudenza, non ha ancora sprigionato le proprie potenzialità, è altrettanto vero che il piano della responsabilizzazione si affaccia ripetutamente sia nel DSA sia nel DMA, i quali – come anticipato – contemplano svariati obblighi di *due diligence*. Si tratta, probabilmente, di un terreno da arare più in profondità, ben oltre i meri obblighi di trasparenza finora introdotti.

In conclusione, osservando le più recenti innovazioni normative cui sono approdate due rilevanti branche del diritto – il diritto commerciale e quello del lavoro – si ricava l'impressione che si possano superare alcuni durevoli tabù: non soltanto appare oggi pacifica la possibilità/necessità d'intervenire, in funzione perequativa, ogniqualvolta si rintraccino situazioni di squilibrio contrattuale tra agenti economici estranei a un rapporto di subordinazione tecnico-giuridica, ma pare lecito interferire con le scelte propriamente imprenditoriali, quando tali scelte si ripercuotano su partner e stakeholder, a partire dai prestatori di lavoro.

Il recinto disegnato dall'art. 41 Cost., insomma, può diventare, a certe condizioni, un terreno d'incontro tra discipline che hanno per troppo tempo diffidato l'una dell'altra.

---

parametrare la media di valutazione necessaria per accedere all'App, nonché dei fattori che condizionano l'abbinamento (*rectius*: il conferimento dell'incarico).