



DON'T GIG UP



SPAGNA

Rapporto sui casi studio nazionali

Autore: Martín Hermoso (UGT)

((Traduzione dalla versione originale in inglese)

NOVEMBRE 2019



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

INTRODUZIONE

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

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

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

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

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

METODOLOGIA E CONTENUTI DEI CASI STUDIO

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

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

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

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

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

CASO 1 - Il piano nazionale per il lavoro dignitoso

Descrizione della misura

Il Master Plan 2018-2019-2020 per il lavoro dignitoso è stato approvato con la Risoluzione del 27 luglio 2018, che ha reso pubblico l'Accordo del Consiglio dei Ministri del 27 luglio 2018¹.

Il Piano ha stabilito le linee guida per l'Ispettorato del Lavoro, l'ente pubblico incaricato di correggere e sanzionare i comportamenti che violano la normativa sul lavoro, al fine di promuovere un effetto dissuasivo. Il suo obiettivo è quello di contrastare le frodi sul lavoro e di garantire i diritti dei lavoratori e la loro protezione sociale. Si rivolge anche ai lavoratori attivi nelle cosiddette piattaforme digitali o dell'economia digitale, nell'ambito delle quali sono emerse prassi aziendali irregolari che rendono il mercato del lavoro più "precario".

Queste piattaforme si concentrano sulla riduzione del costo del lavoro, diminuendo e violando i diritti dei lavoratori. Il tipico lavoratore su piattaforma deve lavorare di più e più ore per la stessa paga o per una paga più bassa, rischiando di divenire un cosiddetto *lavoratore povero*.

Infatti, secondo le risposte raccolte in un sondaggio condotto da *Unión General de Trabajadores* (UGT) a 54 rider delle quattro piattaforme di consegna più attive del paese, il reddito mensile lordo medio di questi lavoratori sarebbe compreso tra i 750 e i 1.000 euro (UGT, 2019).

Gli obiettivi principali del Piano sono:

- Affrontare il mancato rispetto delle norme in materia di lavoro e di sicurezza sociale, responsabili dell'aumento delle disuguaglianze, della precarietà e del deterioramento delle condizioni di lavoro.
- Far rispettare i diritti dei lavoratori e migliorare la qualità dell'occupazione e le condizioni di lavoro.
- Garantire una concorrenza leale ed evitare il *dumping* sociale tra le piattaforme e le altre aziende.

Il fenomeno dei "falsi lavoratori autonomi" si riferisce a quei lavoratori che non hanno a disposizione un'infrastruttura aziendale e non si assumono il rischio di un'attività commerciale, ma, al contrario, dipendono dalle aziende per cui lavorano. Il fenomeno è in crescita nel mercato del lavoro e si registra soprattutto nelle nuove forme di organizzazione del lavoro che si basano sull'uso delle piattaforme digitali.

¹ Si veda: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-10653.

La ragione di questo aumento è da ricercarsi nella volontà di alcune aziende di migliorare costantemente la propria competitività, affidandosi a infrastrutture virtuali e ricorrendo a falsi lavoratori autonomi per ridurre il costo del lavoro. Questa pratica, secondo la UGT, danneggia i diritti dei lavoratori e la normativa del lavoro e costituisce una frode alla sicurezza sociale.

Sulla base dei dati raccolti attraverso l'indagine dell'UGT, i rider soffrono una riduzione tra il 16% e il 37% della retribuzione annua rispetto alla retribuzione che avrebbero avuto con un contratto standard. Cioè perdono tra i 2.125,3 e i 6.429,9 euro all'anno.

L'ultimo studio dell'UGT sul tema (UGT, 2019 - "*Employment in the delivery platforms*") conclude che, in termini aggregati, l'uso improprio dei contratti di lavoro autonomo consente alle piattaforme di consegna beni di risparmiare fino a 92 milioni di euro all'anno di stipendi e fino a 76 milioni di euro all'anno di contributi previdenziali. Se il numero di lavoratori aumentasse, queste cifre sarebbero ancora più elevate.

Con l'obiettivo di ridurre la possibilità di abusi e di riclassificare i lavoratori inquadrati in maniera irregolare, il Piano per il lavoro dignitoso ha stabilito tre misure:

1. Fornire mezzi tecnici all'Ispettorato del Lavoro e della previdenza sociale per consentire l'identificazione delle persone coinvolte nelle piattaforme digitali e nel commercio elettronico. Vale a dire, per scoprire quanti lavoratori sono impiegati dalle piattaforme e capire come funziona l'infrastruttura usata da queste aziende.

Ad esempio, nell'agosto 2018, il Governo ha modificato il Regolamento generale sulla registrazione delle imprese, relativo alle iscrizioni, cancellazioni e variazioni dei dati dei lavoratori nel sistema di sicurezza sociale, per garantire l'affiliazione dei falsi lavoratori autonomi al Regime generale di previdenza sociale, a cui sono affiliati i lavoratori dipendenti.

Lo scopo di questa riforma era di evitare che le imprese ostacolassero le azioni della Tesoreria generale della previdenza sociale ogni volta che i falsi lavoratori autonomi venissero irregolarmente iscritti al regime di sicurezza sociale dei lavoratori autonomi.

In questi casi, l'Ispettorato del Lavoro e della previdenza sociale avvia una procedura ed esorta la Tesoreria generale della previdenza sociale a registrare ufficialmente questi lavoratori nel regime ordinario almeno fino alla fine della procedura.

Le aziende interessate – o, qualora opportuno, i lavoratori – possono presentare una richiesta di revoca dell'iscrizione al regime ordinario effettuata d'ufficio dalla Tesoreria generale della previdenza sociale su richiesta dell'Ispettorato del Lavoro e nell'ambito della procedura d'infrazione da questo avviata.

2. Imporre sanzioni, con multe da € 3.000 a € 10.000, per l'assunzione di lavoratori già attivi come neo-lavoratori autonomi, dopo averli iscritti al regime ordinario di sicurezza sociale.

3. - Realizzare una specifica campagna di ispezione, prevista per il 2019, per valutare la corretta iscrizione alla previdenza sociale dei lavoratori che forniscono servizi su queste piattaforme, nonché per contrastare l'economia sommersa sia nelle piattaforme che nel commercio elettronico.

Descrizione delle piattaforme

Secondo i dati forniti da studi recenti (Pesole, 2018), si stima che in Spagna tra il 2% e il 12% dei lavoratori abbia lavorato per una piattaforma digitale. Inoltre, per circa il 2% delle famiglie, questo tipo di lavoro rappresenta la principale fonte di reddito.

L'organizzazione del lavoro nelle piattaforme digitali descritta dal Piano per il lavoro dignitoso si basa sulle seguenti caratteristiche:

- L'utilizzo di un contratto di lavoro autonomo o il coinvolgimento di un lavoratore autonomo economicamente dipendente (TRADE, *Trabajadores autónomos económicamente dependientes*).
- Il controllo e la sorveglianza dei lavoratori da parte delle aziende delle piattaforme: lavoratori sono continuamente localizzati e controllati.
- Assoluta flessibilità dei lavoratori: il loro programma è determinato dalla loro reputazione o valutazione registrata solo attraverso metodi di classificazione e valutazione, non tenendo conto delle esigenze personali o professionali.

Ogni azienda nel settore delle piattaforme digitali stabilisce i propri parametri per determinare il punteggio dei lavoratori. A seconda di questi parametri, l'algoritmo assegnerà a ogni lavoratore un certo numero di ordini, e determinerà la programmazione oraria. Ogni azienda stabilisce i criteri e li modifica unilateralmente ogniqualvolta ritiene opportuno farlo.

Tutte le aziende del settore delle piattaforme utilizzano un sistema di valutazione individuale per classificare i loro "imprenditori". L'uso di questo strumento, fondamentale per la distribuzione dei turni di lavoro, è piuttosto controverso. Si basa su aspetti quali la disponibilità nei fine settimana, gli ordini respinti, il punteggio dato dai clienti, il tipo di contratto (TRADE o autonomo), e qualsiasi altra variabile stabilita dall'azienda. La piattaforma fa le proprie considerazioni su aspetti ritenuti importanti e preziosi per determinare il proprio sistema di valutazione, senza una consultazione preventiva e senza la possibilità per le persone interessate da questo processo di rating di negoziare qualsiasi altro aspetto che possa essere rilevante.

Per quanto riguarda la conformità di questi accordi di lavoro con le disposizioni di legge e di contrattazione collettiva applicabili, la UGT ritiene che le piattaforme di consegna beni (come Glovo, Deliveroo, Stuart e altre) non siano conformi alla legge applicabile al lavoro. Come previsto dalla normativa, i modelli di organizzazione del lavoro sopra descritti richiedono l'uso di contratti di lavoro subordinati. Di conseguenza, non rispettano nemmeno i contratti collettivi applicabili.

In Spagna, c'è la possibilità che le disposizioni per i TRADE siano definite da un cosiddetto "Accordo di interesse professionale", un regolamento simile a un contratto collettivo volto a definire le condizioni di lavoro per questo tipo di lavoratori a livello aziendale. Alcune aziende, come Deliveroo, stanno cercando di negoziare questo tipo di accordi, incontrando difficoltà nel trovare una valida controparte. Per questo motivo Deliveroo sta cercando di creare una "associazione di rider" con lo scopo specifico di negoziare un accordo di questo tipo, una strategia che sicuramente l'UGT contesterà.

Valutazione della misura

Il Piano per un lavoro dignitoso sta già dando i primi risultati.

Dopo la sua approvazione nel luglio 2018, l'Ispettorato del Lavoro e della Previdenza Sociale ha compiuto un grande sforzo nella lotta contro il falso lavoro autonomo, che mina i diritti dei lavoratori, danneggia la concorrenza leale tra le imprese e riduce la capacità della Pubblica Amministrazione di guadagnare dalle imposte e dai contributi previdenziali dovuti.

L'attività dell'Ispettorato del Lavoro ha influito sulla valutazione della corretta iscrizione al sistema previdenziale dei lavoratori che forniscono servizi in vari settori di attività, soprattutto per quelli che operano in nuove forme di impresa e nell'economia sommersa.

Mentre l'obiettivo ultimo è quello di individuare fino a 40.000 falsi lavoratori autonomi², secondo la terza relazione sullo stato di esecuzione del piano, per il momento sono già stati individuati e iscritti al sistema generale 32.067 falsi lavoratori autonomi.

Inoltre, il piano dovrebbe dare risultati ancora migliori, dato che l'Ispettorato del Lavoro e della Previdenza Sociale dovrebbero ricevere 883 nuovi ispettori entro il 2020.

In conclusione, la UGT ritiene che con gli attuali strumenti legislativi (articoli 1 e 8 dello Statuto dei lavoratori) e con gli effetti che avranno le azioni contenute in questo piano, sarà possibile non solo contrastare il proliferare di forme abusive e fraudolente di lavoro autonomo o di contratti di servizio, e di rapporti di lavoro autonomo utilizzati al posto di rapporti di lavoro subordinato, ma anche avere un impatto diretto e positivo sugli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite, in particolare rispetto a quanto segue:

SDG 5: raggiungere l'uguaglianza di genere e favorire l'empowerment di tutte le donne e ragazze;

SDG 8: promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti;

SDG 10: ridurre le disuguaglianze all'interno dei paesi e fra i paesi.

² a piena usiva e sostenibile, un' ziona, non capisco perché, questa dovrebbe essere la nota 2i si tengono al singolare quindi ho *Il Presidente del Governo dopo il Consiglio dei Ministri del 3 agosto 2018, parlando delle misure per garantire l'affiliazione dei falsi lavoratori autonomi al sistema generale di previdenza sociale, ha dichiarato che l'obiettivo del governo è quello di individuare 40.000 falsi lavoratori autonomi. Vedi: de León, R. P. (2018), Sánchez anuncia medidas para aflorar 40.000 falsos autónomos este año, eldiario.es, disponibile all'indirizzo:*

https://www.eldiario.es/economia/Sanchez-anuncia-medidas-aflorar-autonomos_0_799670343.html

Riferimenti

de León, R.P. (2018), 'Sánchez anuncia medidas "para a orar 40.000 falsos autónomos" este año', in: *eldiario.es*, disponibile all'indirizzo: https://www.eldiario.es/economia/Sanchez-anuncia-medidas-a-orar-autonomos_0_799670343.html

Government of Spain (2019), *Dos nuevos planes de choque contra la temporalidad fraudulenta y los abusos en los contratos a tiempo parcial*, 9 agosto 2019, disponibile all'indirizzo: <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/090819-enlace-trabajo.aspx>

Pesole, A., Urzú Brancati, M.C, Fernández-Macías, E., Biagi, F. and González Vázquez, I. (2018), *Platform Workers in Europe*, Publications Office of the European Union, Luxembourg

UGT, Research Unit (*Servicio de Estudios de la Confederación*) (2019), *El trabajo en las plataformas digitales de reparto*, disponibile all'indirizzo: <http://www.ugt.es/sites/default/files/el-trabajo-en-las-plataformas-digitales-de-reparto-ugt.pdf>.

CASO 2: Modifica dell'ambito di applicazione del contratto collettivo nazionale del settore della ristorazione

Descrizione della misura

La UGT e la *Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO)*, i due sindacati più rappresentativi in Spagna, hanno proposto di modificare l'ambito di applicazione del contratto collettivo nazionale del settore della ristorazione, sia per quanto riguarda le imprese che per i lavoratori.

Le sigle sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro hanno convenuto sulla necessità di difendere l'industria dell'ospitalità e della ristorazione e le sue condizioni di lavoro per prevenire i rischi di concorrenza sleale dovuti all'ingresso nel settore delle piattaforme digitali. Questo è stato deciso sulla base del peggioramento riscontrato nelle condizioni di lavoro dei corrieri e tenendo conto del fatto che alcune piattaforme digitali stavano progettando di installare cucine nei centri urbani finalizzate esclusivamente alla distribuzione del cibo e non per attività di ristorazione tradizionale.

Di conseguenza, è stato concordato di modificare l'ambito di applicazione del contratto collettivo, includendovi le società la cui attività riguardasse "il servizio di consegna pasti e di bevande preparate, a piedi o con qualsiasi tipo di veicolo che non richieda l'autorizzazione amministrativa stabilita dalla normativa sui trasporti, come prestazione di servizio proprio dell'impresa o per conto di un'altra società, comprese le piattaforme digitali o per mezzo di esse"³.

Questa modifica implica che l'attività lavorativa degli addetti alla consegna di cibo attuata attraverso piattaforme digitali, anche se per conto di un'altra azienda, sarà soggetta agli obblighi e ai diritti regolati dall'accordo.

La UGT ritiene che questa misura sia un passo avanti per garantire lo status di lavoratori subordinati dei lavoratori delle piattaforme di distribuzione pasti, un punto essenziale per garantire loro condizioni di lavoro dignitose e un'adeguata protezione sociale⁴.

Il servizio di consegna di alimenti a domicilio sarà considerato come lavoro personale nel settore dell'ospitalità o della ristorazione, e quindi come subordinato. Questa nuova categoria professionale permetterà di migliorare le condizio-

³ L'accordo è disponibile all'indirizzo: <https://www.boe.es/boe/dias/2019/03/29/pdfs/BOE-A-2019-4645.pdf> (Código de convenio n.º 99010365011900).

⁴ A questo proposito, vedi anche gli input di Prassl, J. (2018). Secondo Prassl la contrattazione collettiva può andare oltre le sue disposizioni abituali, per soddisfare la regolamentazione nei seguenti settori: progettazione e utilizzo di algoritmi, trasparenza nel calcolo della retribuzione, utilizzo dei dati generati e processo di disconnessione.

ni di lavoro, soprattutto in termini di orari, riposo minimo, ferie pagate, diritti collettivi, ecc. Altri vantaggi potrebbero essere una migliore retribuzione, una protezione in termini di prevenzione dei rischi sul lavoro e protezione sociale, compresa la copertura del sistema di previdenza sociale, oltre che una maggiore quantità di benefit.

Ovviamente, fintanto che i lavoratori (in questo caso i riders) saranno registrati come lavoratori autonomi o economicamente autonomi dall'azienda o dalla piattaforma, come avviene attualmente, l'impatto dell'operazione rimarrà limitato. Infatti, il contratto collettivo si applica solo ai lavoratori dipendenti e non ai lavoratori autonomi.

L'UGT sta lavorando per includere qualsiasi attività svolta tramite piattaforme digitali nell'ambito di applicazione dei contratti collettivi. È il caso, ad esempio, del contratto collettivo del settore dei trasporti su strada. Questo influenzerebbe le piattaforme - come Amazon Flex - che si avvalgono di lavoratori autonomi senza alcuna licenza o non muniti di un veicolo adeguato a svolgere l'attività di consegna a domicilio.

Descrizione delle piattaforme

Le informazioni sull'organizzazione del lavoro nelle piattaforme digitali per la consegna a domicilio di merci o cibo si basano sulle seguenti note raccolte dalle dichiarazioni dei lavoratori di piattaforme e su documenti e dati da loro forniti all'UGT. In alcuni casi vengono fornite citazioni dalle loro dichiarazioni.

Per quanto riguarda la stima degli attuali livelli di occupazione nelle piattaforme che si occupano di consegna beni i dati rilasciati dall'Associazione spagnola per l'economia digitale (Asociación Española de l'Economía Digital, Adigital, 2019) parlano di un massimo di 14.337 lavoratori nel 2018.

Le piattaforme svolgono la loro attività principalmente avvalendosi dei lavoratori autonomi economicamente dipendenti (TRADE) e dei lavoratori autonomi (non di dipendenti).

In assenza di un contratto di lavoro subordinato, questi lavoratori non sono in grado di godere della piena tutela prevista dallo Statuto dei lavoratori e dal sistema generale di previdenza sociale.

Nessuno dei lavoratori a cui ha avuto accesso il sindacato ha dichiarato di voler essere un imprenditore nel campo della consegna merci.



Ho iniziato a lavorare per un amico, vendevo pannelli solari, e lui mi ha parlato... mi ha detto che potevo guadagnare di più in una multinazionale[...] Quando ero lì, mi hanno parlato di lavoro autonomo. Non sapevo cosa fosse, e mi hanno spiegato cosa dovevo fare. (Lavoratore, 53 anni)

La piattaforma stabilisce unilateralmente i termini e le condizioni del servizio, nonché il prezzo.

Inoltre, beneficia di una posizione dominante con il corriere: il lavoratore non negozia alcuna condizione, ma deve accettare quelle imposte dalla controparte. La firma del contratto avviene online, non esiste un documento fisico.

“ *Con queste persone non si può negoziare, hanno un atteggiamento estremamente presuntuoso. Il capo è un capo inamovibile. Non ha sentimenti, non c'è empatia. L'unico che perde sei tu. Le perdite vengono socializzate e i profitti privatizzati. L'app vince sempre. Non sono collaborativi. (Lavoratore)*

La piattaforma ha un sistema di valutazione individuale per i lavoratori, che viene utilizzato per distribuire i turni tra i rider.

Ciò che pesa di più per ottenere un buon punteggio è il coinvolgimento delle persone sulla piattaforma e il tempo che impiegano a consegnare gli ordini. La disponibilità diventa un elemento essenziale per ottenere una valutazione positiva. Il punto è anche cosa si intende per disponibilità. L'UGT ha segnalato la presenza di persone che hanno lavorato più di 10 ore al giorno senza godere del riposo settimanale.

“ *Un giorno ho lavorato per 14 ore di fila e il giorno dopo 12 ore. Ho mandato loro un'e-mail per chiedere di disconnettermi per un po', in modo da poter mangiare qualcosa. Non hanno risposto. Ho dovuto fermarmi a mangiare qualcosa velocemente. (Lavoratore)*

Per ottenere un'ottima valutazione in piattaforme come Deliveroo o Glovo, i lavoratori devono rimanere a disposizione, soprattutto nei fine settimana. In caso contrario, il basso impegno nei confronti della piattaforma porterà a una penalizzazione.

“ *Se non prenotavi l'orario di lavoro il venerdì, il sabato e la domenica, ti sanzionavano con la riduzione dell'orario di lavoro. Fin dall'inizio ci è stato detto che era essenziale lavorare nei fine settimana. (Lavoratore)*

Le piattaforme digitali danno istruzioni specifiche ai fattorini su come deve essere effettuata la consegna, impostando tempi, linee guida e regole di comportamento. Inoltre, le piattaforme geolocalizzano costantemente i rider.

Le aziende del settore delle piattaforme digitali controllano la situazione di tutti i loro addetti alle consegne anche quando non lavorano. Questo controllo viene effettuato attraverso lo smartphone personale dei lavoratori, che in questo modo sono costantemente tracciati. Inoltre, è la piattaforma a fornire loro dati personali e indirizzo dei clienti.

Le piattaforme di consegna beni hanno di solito un sistema di sanzioni e di rifiuto dei turni previsto per i lavoratori che non si trovano nell'area determinata. Decidono anche se sospendere temporaneamente un rider, tramite un sistema che blocca l'accesso all'applicazione.

Queste aziende svolgono il potere disciplinare del datore di lavoro nel modo più tradizionale ma attraverso strumenti tecnologici. Usano una strategia di blocco del conto, per costringere il rider a rivolgersi all'ufficio in caso di reclamo. In questo modo, non vi è alcuna registrazione scritta dei motivi del blocco del conto.

Le piattaforme digitali decidono, unilateralmente, quando termina la fornitura del servizio. Inviano una e-mail al lavoratore specificando che il rapporto di servizio è terminato e subito dopo impediscono l'accesso all'applicazione. Questa azione è chiamata 'disconnessione'.

I lavoratori non hanno una propria e autonoma organizzazione produttiva, in quanto la loro prestazione di servizi è direttamente collegata alla piattaforma,

dato che l'app, di proprietà della piattaforma, è essenziale per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Per quanto riguarda la conformità degli accordi di lavoro individuali con le disposizioni di legge e di contrattazione collettiva applicabili, l'UGT ritiene che le piattaforme digitali (come Glovo, Deliveroo, Stuart e altri) che svolgono attività avvalendosi di lavoratori autonomi non siano conformi alla legislazione vigente in materia di lavoro, e che dovrebbero attenersi alle forme di impiego tradizionali. Di conseguenza, non sono conformi alle disposizioni della contrattazione collettiva applicabile, che si applica ai lavoratori dipendenti e non ai lavoratori autonomi.

Valutazione della misura

Al momento non ci sono dati per valutare l'impatto della misura, soprattutto perché sarà efficace solo quando le piattaforme digitali smetteranno di utilizzare i corrieri autonomi e cominceranno a svolgere le loro attività attraverso lavoratori dipendenti.

Sebbene questa misura non produca ancora un effetto diretto sui diritti dei lavoratori, la UGT la considera essenziale. In primo luogo, evidenzia l'intenzione delle parti sociali spagnole in merito alle piattaforme digitali: la regolamentazione delle loro operazioni e delle condizioni di lavoro da parte del diritto del lavoro e della contrattazione collettiva.

In secondo luogo, la misura può servire a fornire un'altra argomentazione nei tribunali che stanno attualmente giudicando casi che mettono in discussione lo status di lavoratore autonomo dei rider (per aziende come Glovo o Deliveroo). La misura definisce quindi condizioni di lavoro che si applicano a tutti i lavoratori delle piattaforme attivi nel paese. Come è avvenuto nel caso Foodora in Italia, il tribunale ha dichiarato il diritto dei rider a ricevere l'importo maturato in base al lavoro svolto e alle tariffe minime stabilite per i lavoratori del settore della consegna di cibo a domicilio nel contratto collettivo che copre il settore della logistica⁵.

Secondo l'UGT, questo è un altro passo per chiarire che il lavoro autonomo non è l'inquadramento corretto dei lavoratori attivi nella consegna di prodotti alimentari o delle merci a domicilio. Ciò è essenziale per garantire condizioni di lavoro dignitose e una sufficiente protezione sociale degli addetti alle consegne.

Nel frattempo, il sindacato continua a utilizzare gli strumenti amministrativi e giudiziari per ottenere il riconoscimento della subordinazione.

Il 20 dicembre 2017, presso l'Ufficio generale del lavoro spagnolo, è stata presentata una denuncia contro le quattro principali piattaforme di consegna di alimenti e pacchi (Glovo, Deliveroo, Uber Eats e Stuart).

Questo reclamo ha fatto scattare l'azione delle ispezioni provinciali nei settori di attività di queste aziende. Attualmente, varie decisioni dell'Ispettorato del Lavoro e della Previdenza Sociale – atti di liquidazione, riclassificazione dello status – hanno individuato l'esistenza di un rapporto di lavoro subordinato tra addetti alle consegne e piattaforme digitali, molti dei quali su iniziativa del sindacato.

⁵ Si veda il rapporto sui Casi studio nazionali di "Don't GIG up!" sull'Italia.

A questi sforzi si è aggiunto il sostegno a dieci casi individuali. Finora sono state ottenute quattro sentenze favorevoli dai tribunali civili di Madrid.

L'impegno del sindacato non è solo per il riconoscimento dello stato occupazionale, ma anche per l'ottenimento di condizioni eque, così come previste dal contratto collettivo applicabile.

Riferimenti

Adigital (2019), *La contribución económica de las plataformas de delivery en España*, disponibile all'indirizzo: <https://www.adigital.org/media/la-contribucion-economica-de-las-platafor-mas-de-delivery-en-espana.pdf>.

Prassl, J. (2018), *Collective voice in the platform economy: Challenges, Opportunities, Solutions*, ETUC, Brussels.

CASO 3: La piattaforma 'Tu respuesta sindical Ya'

Descrizione della misura

Prima di presentare e valutare la misura 'Tu respuesta sindical Ya', c'è bisogno di inquadrare il contesto economico e sociale che ha permesso la crescita delle piattaforme digitali in Spagna.

L'economia delle piattaforme ha iniziato la sua espansione durante il picco della crisi economica e con una politica di tagli sociali e del lavoro che ha indubbiamente creato un nuovo scenario di precarietà. Il modello di business delle piattaforme digitali si basa sul loro affermarsi come intermediari, così da evitare tutte le responsabilità che riguardano di solito un datore di lavoro. Le piattaforme spingono verso una 'individualizzazione' dei rapporti di lavoro, imponendo il contratto di lavoro autonomo.

Queste aziende, che si definiscono attive nel campo dei "servizi della società dell'informazione", eludono i requisiti di accesso al mercato e l'applicazione delle normative di settore.

In un contesto così sbilanciato, la piattaforma 'Tu respuesta sindical Ya' è stata creata per i lavoratori che utilizzano le applicazioni come principale strumento di lavoro. Utilizzando il canale di comunicazione della piattaforma, il sindacato trasferisce ai lavoratori le informazioni di cui hanno bisogno.

La piattaforma è una struttura trasversale che dipende dall'UGT e collabora con tutte le federazioni affiliate al sindacato. È la prima sezione sindacale virtuale dell'UGT e lavora con lo stesso obiettivo delle sezioni sindacali tradizionali. È stata progettata per essere utilizzata dagli stessi lavoratori delle piattaforme, che aiutano altri lavoratori dello stesso settore.

Inoltre, come portale di reclami e denunce, raccoglie informazioni sulla situazione attuale dei lavoratori. In questo modo, il sindacato accede a dati veritieri sulle condizioni di lavoro e sociali di tutti i lavoratori.

Attualmente, la piattaforma è focalizzata sulla risoluzione di problemi e sulle richieste dei lavoratori delle piattaforme. In genere funziona come una cassetta postale. I lavoratori possono inviare una domanda e ricevono una risposta entro 24 ore con tutte le informazioni necessarie per risolvere il problema in questione. Inoltre, il portale fornisce informazioni sulle domande più frequenti e sulle basi normative in materia di lavoro.

A partire dall'agosto 2019, la piattaforma ha fornito risposte a 1.867 domande.

Le questioni principali si riferiscono ai licenziamenti e ai dubbi sollevati dal sistema di valutazione in vigore (basato su un sistema di punteggio "metrico", come in Deliveroo, o di "eccellenza", come in Glovo), e su come questo influenza l'assegnazione dei turni di lavoro. Inoltre, è stato osservato un aumento delle richieste relative a problemi di imposte sul reddito o nel campo della previdenza sociale.

L'abbondanza e il tipo di consultazioni, oltre che il materiale che le accompagna, hanno richiesto un approccio più diretto alla realtà di queste attività attraverso un lavoro sul campo. Ciò ha permesso all'UGT di conoscere in prima linea la reale situazione dei lavoratori delle piattaforme digitali di consegna beni, fornendo al contempo al sindacato molte informazioni aggiuntive su tale modello di business. A questo proposito, sono stati presi contatti diretti con gli esperti di monitoraggio delle consegne per Glovo, Deliveroo, Uber Eats e Stuart.

Il lavoro sul campo è un elemento fondamentale dell'attività. Pur utilizzando uno strumento digitale, i lavoratori delle piattaforme devono garantire la loro presenza fisica.

È sulla strada che il sindacato registra il numero più significativo di reclami. I sindacalisti si avvicinano ai rider davanti all'ingresso dei ristoranti dove aspettano di consegnare un ordine, si rivolgono a loro per fornire informazioni che i lavoratori poi diffondono attraverso gruppi di rider attivi su WhatsApp e Telegram.

I sindacalisti UGT hanno persino partecipato, sotto copertura, alle sessioni informative organizzate da queste aziende, presentandosi come candidati per il lavoro di fattorini al fine di ottenere le informazioni che le piattaforme forniscono ai rider.

Per quanto riguarda i rider di Amazon Flex, il sindacato va anche davanti agli ingressi dei magazzini per distribuire informazioni.

In sintesi questa esperienza coniuga, in modo convincente, attività sindacali in presenza con attività che si avvalgono di uno strumento digitale che facilita la risposta (quasi immediata) ai problemi che le nuove forme di lavoro stanno generando.

L'UGT sta attualmente lavorando per sviluppare e migliorare ulteriormente la piattaforma. Con oltre 1.000 domande ricevute, lo strumento si è rivelato un'opportunità per il sindacato e un canale di comunicazione molto utile, soprattutto nei luoghi in cui l'UGT non ha una presenza sindacale. È un modo per raggiungere quei lavoratori che richiedono un'attenzione particolare per la loro precarietà, e anche per tutti coloro che hanno bisogno di una risposta rapida, compresi delegati e membri del sindacato. Ecco perché, in un'ottica di digitalizzazione del sindacato, questa piattaforma diventerà uno strumento fondamentale per raggiungere più persone e molto più velocemente.

Descrizione delle piattaforme

Le principali piattaforme in Spagna sono chiamate '*offline crowdwork*' o piattaforme per lavori locali, la cui attività deve essere svolta fisicamente da una parte terza.

Le aziende che si occupano della consegna di cibo a domicilio, come Glovo, Deliveroo, Stuart e Uber Eats, hanno dovuto affrontare conflitti significativi. Così come pure Amazon Flex, alternativa alla tradizionale consegna dei pacchi. Rapporti estremamente conflittuali ci sono stati anche per Uber, Cabify e i tassisti per quanto riguarda le limitazioni legali da imporre al trasporto dei passeggeri in città. Inoltre, altre piattaforme come Aiudo, Cuideo, Cuidum interdomicilio, Clintu e Flycleaners, attive nei settori dell'assistenza agli anziani e dei servizi di pulizia, e in forte espansione, hanno generato una concorrenza sleale: queste piattaforme forniscono alle famiglie lavoratori – classificati come lavoratori domestici o lavoratori autonomi – che si prendono cura degli anziani. Per quanto

riguarda il rapporto di lavoro, queste piattaforme si limitano alla selezione del personale e alle attività amministrative, trasferendo ogni responsabilità legale alla famiglia che utilizza i servizi forniti.

Infine, sono in aumento anche le società di guide turistiche e le agenzie di viaggio (come Feel the city tours, Frikitrip, e Leaf.com)

Sono molte le somiglianze che si possono notare tra le piattaforme quando si tratta di organizzare il lavoro. La prima, e la più comune, è l'imposizione del rapporto TRADE o di lavoro autonomo, per evitare rapporti di lavoro subordinato e le relative tutele.

Il TRADE, un tipo specifico di rapporto di lavoro autonomo previsto dalla legislazione spagnola, è diventato molto diffuso nelle piattaforme di food delivery, che ne hanno abusato, innescando così una serie di controlli approfonditi da parte dell'Ispettorato del Lavoro e della Previdenza Sociale.

Il lavoro è assegnato agli addetti alle consegne da un algoritmo che tiene conto della valutazione individuale attribuita a ogni "collaboratore". Nel caso di Glovo, il termine "eccellenza" è usato per indicare questo sistema di reputazione. L'algoritmo, presentato come neutro, sceglie chi deve eseguire il lavoro secondo i parametri impostati, in precedenza, dalla piattaforma stessa.

Inoltre, la piattaforma assume la disponibilità continua come un elemento fondamentale per raggiungere un buon punteggio, soprattutto nelle giornate più piene, in modo da garantire che le ore di punta siano coperte. In questo modo il concetto di flessibilità viene snaturato rispetto al concetto che le piattaforme sfruttano per affermare che "puoi lavorare quando vuoi". A coloro che non sono disponibili non verranno assegnati turni o ordini. Questo sistema implicitamente penalizzante crea stress e preoccupazioni tra i lavoratori, che sono costretti a rispettare obblighi fiscali e previdenziali ma non sanno se guadagneranno abbastanza per soddisfare i loro bisogni di base.

Le piattaforme stabiliscono sempre le condizioni ed esercitano un potere sui loro lavoratori. Stabiliscono come lavorare, il prezzo dell'ordine, dove e quando dev'essere svolta l'attività, i mezzi di comunicazione con la piattaforma e come risolvere i problemi tra clienti e fornitori. Le piattaforme esercitano inoltre un potere sanzionatorio e puniscono i lavoratori che non soddisfano i criteri prestabiliti.

Inoltre, per tutti quei lavoratori che utilizzano l'app come strumento di lavoro, le piattaforme esercitano un monitoraggio costante attraverso la funzione di geolocalizzazione dell'app stessa.

Infine, è la piattaforma che stabilisce l'inizio e la fine del rapporto di lavoro, introducendo così un nuovo tipo di licenziamento, la cosiddetta 'disconnessione': una e-mail informa i lavoratori che il contratto è stato risolto e che non possono più accedere alla piattaforma.

A causa della pubblicità negativa innescata dalla copertura mediatica che ha avuto il loro modo di lavorare, le piattaforme hanno attualmente ridotto il numero di licenziamenti. Quello che fanno ora è ridurre al minimo il punteggio individuale, non lasciando in questo modo ai lavoratori alcuna possibilità di continuare a lavorare, e costringendoli di fatto ad abbandonare la piattaforma.

VALUTAZIONE DELLA MISURA

L'UGT si è prefissata l'obiettivo di raccogliere il maggior numero possibile di dati nel mondo delle piattaforme digitali.

L'ostacolo più significativo riscontrato nel raggiungere i lavoratori è dovuto alla loro atomizzazione. In assenza di centri di lavoro e con la scomparsa dei tradizionali luoghi di incontro, l'intera città diventa un grande luogo di lavoro. Tuttavia, lungi dal separarli, la tecnologia può avvicinare sindacati e lavoratori, a condizione che i sindacati abbiano accesso alle reti utilizzate per organizzare e comunicare.

Sul sito web del progetto 'Tu Respuesta Sindical YA' i lavoratori possono compilare un questionario con i dati sulla loro situazione lavorativa e sociale. Il campione è ancora troppo piccolo per essere utilizzato come una indagine rappresentativa.

Non ci sono dati precisi sull'economia della piattaforma. Se esistono, sono difficilmente affidabili a causa della rapida evoluzione delle piattaforme e perché non esiste un registro adeguato delle piattaforme. Ad esempio, è difficile valutare i dati relativi all'iscrizione al sistema di previdenza sociale dei lavoratori autonomi, perché c'è un alto tasso di turnover tra i lavoratori delle piattaforme. Pochissimi di loro resistono più di un anno.

Attualmente il lavoro di UGT si concentra sull'aumento degli obblighi di registrazione, e sulla creazione di un registro pubblico delle piattaforme. Tale registro dovrebbe consentire ai sindacati di ottenere informazioni su proprietari e azionisti delle piattaforme, sul numero di lavoratori licenziati e sulla classificazione dei lavoratori (come dipendenti o lavoratori autonomi).

L'UGT ha già degli iscritti nelle due principali piattaforme di consegna beni e ha superato i venti reclami, alcuni dei quali hanno innescato ispezioni da parte dell'Ispettorato del Lavoro e della Previdenza Sociale. Inoltre, l'UGT è stata pioniera nel portare avanti la prima causa collettiva davanti al Tribunale Nazionale contro Glovo per l'assunzione di falsi lavoratori autonomi. Un'altra vertenza molto importante per le sue caratteristiche è quella avviata contro Glovo per aver licenziato un lavoratore accusato di aver promosso uno sciopero illegale, un chiaro esempio di violazione di un diritto fondamentale.

'Tu Respuesta Sindical YA' è diventata un punto di riferimento importante tra gli addetti alle consegne, che sempre più cercano supporto attraverso il sito, ormai uno strumento che consente la protezione del diritto al lavoro e dei diritti dei lavoratori in generale. Da parte sua, l'UGT lavora costantemente per garantire che il portale rimanga pienamente operativo.

Anche se è ancora presto per sapere come si evolverà la misura, poiché il suo sviluppo è ancora nella sua prima fase, il sindacato è impegnato a sviluppare l'approccio e le attività fin qui illustrate.



DON'T GIG UP

dontgigup.eu