

# Don't GIG Up, Never!

Rapporto sui casi di  
studio nazionali  
ITALIA



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



# Don't GIG Up, Never!

## Rapporto sui casi di studio nazionali ITALIA

*Sofia Gualandi (Fondazione Giacomo Brodolini)*

*Matteo Luccisano (Fondazione Giacomo Brodolini)*

*Ottorino Fulfaro (Unione Italiana Lavoratori)*

Maggio 2023



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

# INDICE

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>1</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>2</b>
<b>CASI DI STUDIO.....</b>	<b>5</b>
<b>Caso di studio 1: Digital Work City.....</b>	<b>5</b>
Descrizione della piattaforma	5
Termini d'impiego e condizioni di lavoro	5
Coinvolgimento delle parti sociali	7
Valutazione	7
Riferimenti	7
<b>Caso di studio 2: Le Cicogne.....</b>	<b>8</b>
Descrizione della piattaforma	8
Termini d'impiego e condizioni di lavoro	8
Coinvolgimento delle parti sociali	12
Valutazione	13
Riferimenti	13
<b>Caso di studio 3: Doc Servizi.....</b>	<b>14</b>
Descrizione della piattaforma	14
Termini d'impiego e condizioni di lavoro	15
Coinvolgimento delle parti sociali	17
Valutazione	18
Riferimenti	18
<b>Caso di studio 4: Go Pillar.....</b>	<b>19</b>
Descrizione della piattaforma	19
Termini d'impiego e condizioni di lavoro	20
Coinvolgimento delle parti sociali	22
Valutazione	22
Riferimenti	22
<b>Caso di studio 5: BE MY EYE.....</b>	<b>23</b>
Descrizione della piattaforma	23
Termini d'impiego e condizioni di lavoro	23
Valutazione	25
Riferimenti	25

# INTRODUZIONE

Il presente documento fa parte di una serie di **Rapporti su casi di studio nazionali** pubblicati nell'ambito del progetto *Don't GIG up, Never!*. Il progetto, cofinanziato dalla Direzione generale per l'Occupazione, gli Affari Sociali e l'Inclusione della Commissione europea, è volto a migliorare le competenze e le conoscenze sul ruolo che i sindacati e il dialogo sociale possono svolgere in materia di tutela dei lavoratori delle piattaforme, basandosi sulle conoscenze acquisite tramite il progetto *Don't GIG Up!* (1a ed., 2018-2020).

Il progetto *Don't GIG Up, Never!*, della durata di 24 mesi (2021-2023), combina ricerca documentale ed empirica per analizzare le caratteristiche e le sfide dell'economia delle piattaforme in una serie di Paesi prescelti, vale a dire Italia, Germania, Francia, Spagna, Polonia, Estonia e Svezia.

La **prima fase** del progetto *Don't GIG Up, Never!* consiste in un'analisi documentale preliminare volta ad aggiornare i risultati del progetto precedente con riferimento alle condizioni occupazionali e sociali dei lavoratori delle piattaforme, allo specifico dibattito politico sul tema, agli sviluppi legislativi rilevanti e al coinvolgimento delle organizzazioni sindacali e datoriali nei Paesi presi in considerazione. Nel 2022 sono stati pubblicati sette **Rapporti nazionali sullo stato dell'arte**<sup>1</sup>.

La **seconda fase** del progetto consiste in una ricerca empirica qualitativa, al fine di costruire una serie di casi di studio nazionali per ciascun Paese coinvolto, analizzando piattaforme di lavoro che forniscono servizi al di fuori del settore del trasporto passeggeri e della consegna di merci, erano al centro della precedente edizione del progetto *Don't GIG Up!*.

Alla luce dei risultati di questa serie di rapporti su casi di studio nazionali, il confronto delle prassi, svolta anche tramite tre seminari di apprendimento reciproco a cui parteciperanno i partner del progetto, nonché durante i webinar aperti alle parti interessate e al pubblico, porterà a una valutazione comparata su come l'economia delle piattaforme influisce sulle condizioni di lavoro, sulla sicurezza sociale e sulle relazioni industriali a livello nazionale ed europeo, con l'obiettivo di fornire raccomandazioni politiche. Un rapporto finale raccoglierà questi risultati.

---

<sup>1</sup> Gli aggiornamenti nazionali sullo stato dell'arte sono disponibili su <http://www.dontgigup.eu/resources/>

# METODOLOGIA

Il presente rapporto su casi studio nazionali, nonché tutti gli altri documenti della serie, si basa su una metodologia comune concordata e condivisa con il consorzio di partner del progetto.

In particolare, per ottenere una selezione coerente dei casi di studio orientata alla comparabilità dei risultati, la scelta dei casi di studio è stata limitata alle piattaforme di lavoro che rientrano nelle categorie 3 e 4 della tabella sottostante (Tabella 1), poiché le piattaforme di lavoro che rientrano nelle categorie 1 e 2 erano state analizzate nell'ambito del progetto *Don't GIG Up!* (1a ed., 2018-2020).

Table 1. Classification of labour platforms adopted in the projects 'Don't GIG up!' and 'Don't GIG up, Never!'

<b>N.</b>	<b>Type of platform</b>	<b>Example</b>
1	Platform matching passenger transport services	Uber, Lift, others.
2	Platforms matching goods delivery services	Deliveroo, Foodora, etc.
3	Platforms matching ' <b>traditional gigs</b> ' (gardening, cleaning, babysitting, etc.) up to ' <b>skilled services</b> ' (marketing, advertising, translating, etc.), possibly also by means of auctions	Task Rabbit, Helping, etc.
4	Platforms externalizing <b>micro-tasks</b> , often performed on web, to a 'crowd' of workers ( <b>crowd-work</b> platforms)	Amazon Mechanical Turk, etc.

Ogni rapporto contiene tre o quattro casi di studio sulle piattaforme di lavoro digitale realizzati a livello nazionale. Ove possibile, si è cercato di selezionare almeno una piattaforma di tipo 3 (attività poco qualificate svolte in luogo fisico), una di tipo 3 (attività qualificate svolte online) e una di tipo 4 (*microtasks/crowd work*) per ogni Paese coinvolto. Una versione ridotta del modello comune è stata utilizzata per effettuare uno *screening* preliminare, al fine di selezionare le prassi ritenute più interessanti ai fini del progetto. La scelta finale si è basata anche sulle valutazioni dei partner, sulla disponibilità di contatti con la dirigenza e il personale delle piattaforme e sulla fattibilità dei casi di studio.

In particolare, ogni caso di studio è stato realizzato da esperti nazionali nominati dai partner del progetto. Gli esperti hanno elaborato la ricerca sulla base di un **modello** comune (Tabella 2), contenente linee guida dettagliate per l'attuazione.

Tabella 2. Modello per la realizzazione di casi di studio nazionali nel progetto

*Don't GIG up, Never!*

<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>
<b>Piattaforma di lavoro</b>
<i>Denominazione completa</i>
<b>Settore</b>
<i>Settore(i) NACE interessato(i) e breve descrizione delle attività</i>
<b>Proprietà</b>
<i>Spiegare se la piattaforma è a scopo di lucro o cooperativa e fornire brevi informazioni di contesto sulla sua creazione e sui suoi legami con aziende transnazionali o con altre organizzazioni (ad esempio, se fa parte di un gruppo multinazionale, se è stata fondata dai lavoratori della piattaforma o se è sostenuta da sindacati/organizzazioni datoriali/incentivi pubblici).</i>
<b>Dimensione</b>
<i>Numero stimato di lavoratori della piattaforma registrati e attivi sulla stessa</i>
<b>TERMINI D'IMPIEGO E CONDIZIONI DI LAVORO</b>
<b>Legislazione applicabile</b>
<i>Spiegare se i contratti con i lavoratori applicano la legislazione del Paese in cui viene effettuata la prestazione lavorativa o se si opta per le legislazioni di altri Stati (ad esempio, il Paese di stabilimento della piattaforma).</i>
<b>Tipo di rapporto fra piattaforma e lavoratore</b>
<i>Spiegare quale/i contratto/i è/sono utilizzato/i dalla piattaforma, fornendo anche elementi di contesto sulle relative conseguenze in termini di diritto del lavoro e protezione sociale. Specificare inoltre se esiste o meno una relazione tripartita tra la piattaforma, il lavoratore e il cliente finale, come previsto dai termini di servizio.</i>
<b>Costi d'iscrizione per i lavoratori</b>
<i>Spiegare se i lavoratori sono tenuti a versare una quota di iscrizione per accedere alla piattaforma, i suoi costi e i servizi associati.</i>
<b>Assegnazione dei compiti e delle mansioni/degli incarichi e dei lavori</b>
<i>Spiegare come vengono assegnati i compiti e le mansioni/gli incarichi e i lavori, nonché l'eventuale ruolo svolto dai sistemi di valutazione e classificazione.</i>
<b>Politica retributiva</b>
<i>Spiegare se e in che modo la politica retributiva fa riferimento ai salari minimi legali/stabiliti con la contrattazione collettiva; in che misura la retribuzione è definita dalla piattaforma o da un algoritmo rispetto alla decisione del lavoratore o alla contrattazione tra il lavoratore e il cliente finale; in quali condizioni i lavoratori possono vedersi rifiutare la retribuzione dalla piattaforma o dal cliente.</i>
<b>Clausole di non concorrenza</b>
<i>Spiegare se sono in vigore clausole di non concorrenza o se la concorrenza su altre piattaforme è di fatto disincentivata a causa del funzionamento dei sistemi di valutazione e classificazione o per altri fattori. .</i>
<b>Diritti di proprietà intellettuale</b>
<i>Spiegare se si applicano limitazioni alla proprietà intellettuale dei contenuti venduti tramite la piattaforma e al loro riutilizzo da parte del creatore (se applicabile).</i>
<b>Altre condizioni d'impiego e di lavoro</b>
<i>Descrivere le condizioni formali di impiego e le effettive condizioni di lavoro relative a: orario di lavoro, salute e sicurezza, monitoraggio del lavoratore, ferie e permessi (retribuiti), responsabilità e possibili sanzioni, cessazione del rapporto con il lavoratore, formazione, politiche antidiscriminatorie e altri aspetti rilevanti.</i>

## SUPPORTO E CONTROVERSIE

### Servizi della piattaforma al cliente

*Descrivere le caratteristiche e l'efficacia dei servizi eventualmente forniti ai clienti (ad esempio, la garanzia dai rischi contrattuali, ivi compresa la riclassificazione dei lavoratori, la fornitura di soluzioni di acquisto IT globali al cliente, quali strumenti per gestire il lavoro contingente, la garanzia di un nuovo servizio gratuito se il lavoro fornito è ritenuto insoddisfacente...).*

### Servizi di supporto della piattaforma ai lavoratori

*Descrivere le caratteristiche e l'efficacia dei servizi di supporto eventualmente forniti dalla piattaforma ai lavoratori, diversi dai meccanismi di risoluzione delle controversie (ad esempio, per aiutare i lavoratori a utilizzare la piattaforma, ad entrare in contatto con i colleghi o a creare team di lavoro, per affrontare le controversie con i clienti sulla qualità dei servizi o sulla retribuzione, per gestire le questioni amministrative, per accedere ai software relativi al lavoro, per assicurare i lavoratori contro gli infortuni o i rischi sociali).*

### Metodi di risoluzione delle controversie

*Se esistenti, descrivere l'ambito di applicazione, le parti coinvolte e le caratteristiche dei meccanismi di risoluzione delle controversie previsti dalle condizioni di servizio/contratto collettivo ed eventuali evidenze sul loro effettivo utilizzo ed efficacia. Indicare anche eventuali disposizioni esistenti nei termini di servizio/contratti che limitano l'accesso ai tribunali a favore di meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie.*

### Evidenze di sostegno/attività delle parti sociali rivolte ai lavoratori delle piattaforme

*Se esistenti, descrivere gli attori, gli obiettivi e i risultati delle attività.*

## RIFERIMENTI

*Elencare qui le fonti / i contatti di cui sopra.*

L'obiettivo di ogni caso di studio è fornire una breve panoramica del modello di business della piattaforma, dei servizi forniti ai clienti e ai lavoratori, delle condizioni di lavoro e del coinvolgimento delle parti sociali.

Al fine di garantire l'omogeneità e la comparabilità dei risultati, sono state condivise le linee guida relative alle fonti e ai riferimenti da utilizzare per la compilazione dei modelli di casi di studio. In particolare, sono state designate le seguenti categorie: siti web ufficiali delle piattaforme e termini e condizioni di servizio delle piattaforme (obbligatorie); letteratura scientifica (precedenti ricerche e studi, rapporti, indagini, ecc.); articoli di stampa online e offline; contratti collettivi eventualmente applicabili. I partner hanno anche accettato di effettuare interviste semi-strutturate per ogni caso di studio con i seguenti attori: personale di gestione della piattaforma e/o delle risorse umane; lavoratori della piattaforma; parti sociali coinvolte. Le interviste sono state effettuate per telefono o in videoconferenza con il supporto di questionari comuni. Nel quadro delle interviste, ove effettuate, gli esperti hanno proceduto nel rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati a livello europeo e nazionale, nonché delle politiche interne delle organizzazioni partner.

Le informazioni raccolte con i modelli sono state successivamente esaminate e riorganizzate nei rapporti, secondo la seguente struttura comune: i) descrizione della piattaforma; ii) termini e condizioni d'impiego e condizioni di lavoro; iii) coinvolgimento delle parti sociali; iv) valutazione; v) riferimenti.

# CASI DI STUDIO

## CASO DI STUDIO 1: *Digital Work City*

Autori: Matteo Luccisano, Sofia Gualandi

### Descrizione della piattaforma

*Digital Work City* è una “co-piattaforma”, vale a dire una struttura digitale che, oltre a far incontrare la domanda e l'offerta di lavoro, fornisce anche tutti i servizi e l'assistenza necessari per svolgere questo lavoro. Come un *co-robot* o una *co-IA*, *Digital Work City* è un'infrastruttura tecnologica che accompagna i lavoratori, fornendo loro tutti i servizi di cui hanno bisogno in tempo reale.

Settore(i) NACE<sup>2</sup>: (J) informazione e comunicazione (62 - Attività di programmazione informatica, consulenza e attività connesse; 63 - Attività dei servizi d'informazione); (M) Attività professionali, scientifiche e tecniche (70 - Attività di uffici centrali, attività di consulenza gestionale; 74 - Altre attività professionali, scientifiche e tecniche).

Tipo di piattaforma secondo la classificazione del progetto *Don't GIG Up, Never!*: 3.

La piattaforma è di proprietà e gestita da *White Libra* S.r.l., una *startup* nel settore del *software* e del commercio via *web*. *White Libra* si rivolge soprattutto a professionisti del digitale e del *marketing*, ai tecnici specializzati e anche a profili operativi come i *designer*, fornendo uno spazio e servizi di alto livello ai lavoratori per supportarli.

Sono quasi 1.000 i lavoratori registrati sulla piattaforma *Digital Work City*: quasi 400 di loro sono stati promossi al ruolo di socio dopo una valutazione; circa 40 sono effettivamente coinvolti in uno o più progetti.

### Termini d'impiego e condizioni di lavoro

La legislazione applicabile è il diritto italiano, con applicazione del diritto del lavoro ove possibile.

Per quanto riguarda il tipo di **rapporto di lavoro**, la piattaforma può assumere lavoratori con contratto a lungo termine e a breve termine o *freelance*, in base alle loro preferenze e al tipo di progetto in cui saranno coinvolti. Il datore di lavoro è la *White Libra*. I contratti sono per lo più di tipo subordinato, a tempo determinato o indeterminato, ma anche più flessibili, per cui i lavoratori non sono necessariamente in una condizione di subordinazione rispetto alla *White Libra*.

---

<sup>2</sup> [Elenco completo di tutti i codici NACE \(nacev2.com\)](http://nacev2.com)

I clienti dei progetti sulla piattaforma possono essere persone fisiche o giuridiche.

Non ci sono **costi di iscrizione ed associazione** per i lavoratori.

*White Libra* ha elaborato un sistema cosiddetto “*recommender*” che abbina i dati del progetto (descrizione, obiettivi, costi, durata, ecc.) e dell'azienda (*budget*, contratti, settore, ecc.) con i dati dell'utente (competenze, agenda, informazioni personali, *portfolio*, ecc.) per l'assegnazione di **compiti e mansioni/incarichi e lavori** sulla piattaforma *Digital Work City*. L'abbinamento viene effettuato anche con la pubblicazione di annunci di lavoro, la ricerca di consulenze e la richiesta di dati. La decisione finale per l'assegnazione dei compiti e delle mansioni ai lavoratori viene presa da un *project manager*.

La **politica retributiva** è definita in base al tipo di contratto. La piattaforma calcola la discrepanza tra il costo del contratto e la somma del valore dei lavoratori sui singoli compiti e sulle singole mansioni. *White Libra* corrisponderà un *bonus* se i lavoratori conseguono risultati migliori delle aspettative. Se i lavoratori hanno prestazioni insufficienti, *White Libra* discute internamente di una soluzione per migliorare l'efficienza del lavoratore (*e-learning*, o un nuovo contratto, o nuovi incarichi, ecc.). I lavoratori sono generalmente soddisfatti della loro retribuzione, che è mensile e su base oraria, secondo il contratto collettivo nazionale di lavoro applicabile. Sono previsti anche *bonus* basati sui risultati, inseriti nei contratti collettivi a livello aziendale.

Non vi sono **clausole di non concorrenza**, il che significa che i lavoratori possono operare per altri datori di lavoro.

*White Libra* richiede ai lavoratori soltanto di tutelare la **proprietà intellettuale** dei clienti che si rivolgono alla piattaforma.

### **Altri termini d'impiego e condizioni di lavoro**

Non è previsto un sistema di valutazione della qualità del lavoro. I clienti possono confermare il completamento di progetti o di singoli compiti e mansioni. *White Libra* sta elaborando un sistema automatico di gestione dei progetti; al momento non tiene traccia delle attività, ma solo delle informazioni generali dei lavoratori (progetti, contratti, domande, ecc.).

Tutti i lavoratori lavorano da remoto (*smart-working*). I lavoratori intervistati hanno espresso soddisfazione per il modello organizzativo. La sicurezza sociale è garantita grazie all'applicazione di contratti collettivi nazionali e aziendali.

È prevista una formazione gratuita sulle tecniche di telelavoro, sull'evoluzione della prestazione lavorativa digitale, sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro. Il contratto collettivo aziendale prevede una specifica clausola di licenziamento per i dirigenti che non partecipano a determinati incontri di formazione.

Non sono previsti **servizi specifici di supporto della piattaforma per il cliente**. *White Libra* offre servizi di esternalizzazione delle risorse umane a PMI e *startup* (reclutamento e assunzione, contratti, gestione delle risorse umane) e gestione *freelance* per grandi aziende. *White Libra* offre anche un prodotto

SaaS (*Software as a service*) per le aziende che vogliono costruire un ecosistema digitale proprio.

I **servizi di supporto della piattaforma ai lavoratori** sono i seguenti: per i contratti di lavoro a lungo termine la dirigenza di *White Libra* cerca di semplificare la gestione delle buste paga con permessi automatici per malattia o ferie e aggregando la componente variabile e altri tipi di retribuzione in un unico pagamento mensile.

Non esistono meccanismi specifici di risoluzione delle controversie. I conflitti tra lavoratore e piattaforma vengono gestiti coinvolgendo il responsabile del progetto in questione, che è un dipendente della piattaforma.

## **Coinvolgimento delle parti sociali**

Ai lavoratori subordinati della piattaforma *Digital Work City*, *White Libra* applica il contratto collettivo nazionale del settore Terziario, Distribuzione e Servizi. Inoltre, *White Libra* ha firmato due accordi a livello aziendale nel 2020: il primo con i sindacati FILCAMS-CGIL e UILTUCS-UIL è applicabile ai lavoratori; il secondo firmato con l'organizzazione datoriale MANAGERITALIA è applicabile ai dirigenti.

## **Valutazione**

I lavoratori intervistati hanno espresso soddisfazione sia per le condizioni e le modalità di lavoro che per la retribuzione e le tutele. L'ambizione della piattaforma è quella di diventare una sorta di "greenfield" per i lavoratori offrendo flessibilità, nonché di sostenere le politiche attive facilitando il ricollocamento dei lavoratori in caso di crisi aziendale. Tuttavia, c'è il rischio che *White Libra* possa essere riclassificata come agenzia di lavoro interinale priva delle autorizzazioni e dei requisiti previsti dalla legge.

## **Riferimenti**

- Sito web della piattaforma: [Digital Work City – Una città digitale che lavora con te](#)
- Intervista con l'Amministratore delegato di *White Libra*, Nicolò Boggian
- Intervista con i rappresentanti sindacali
- Intervista anonima con questionario *standard* a due lavoratori

# Caso di studio 2: Le Cicogne

Autore: Sofia Gualandi

## Descrizione della piattaforma

Le Cicogne è una piattaforma di lavoro che opera nel settore dell'**assistenza e della cura per l'infanzia**, incrociando la domanda e l'offerta di compiti di **babysitting**. La piattaforma consente ai genitori di trovare e assumere una nuova operatrice o operatore di servizi di cura e assistenza all'infanzia o di stabilizzarne una già impiegata in modo irregolare. Il servizio è disponibile per famiglie, gruppi di famiglie e imprese.

Settore NACE: (T) Attività di famiglie come datori di lavoro (97.0 - Attività di famiglie come datori di lavoro di personale domestico).

Tipo di piattaforma secondo la classificazione del progetto *Don't GIG Up, Never!*: 3

Dal 2019, la piattaforma di lavoro Le Cicogne (Società Benefit) è posseduta e gestita al 100% da Orienta S.p.A., un'agenzia di lavoro interinale specializzata nella ricerca e selezione del personale, nella locazione di personale, nella formazione e nell'esternalizzazione, nonché nella consulenza in materia di risorse umane in tutti i settori. Orienta ha sede in Italia e fa parte del Gruppo Orienta, che possiede più di 60 filiali dirette in Italia e altre società all'estero, come la società *Orienta Polsk* (con filiali in Polonia), la società *Orienta Suisse* e la società *Orienta Czech*. Orienta ha un fatturato di circa 200 milioni di euro che - va sottolineato - deriva da tutte le attività dell'azienda e non solo dalla piattaforma Le Cicogne.

I servizi di Le Cicogne sono disponibili su tutto il territorio italiano, ma vengono utilizzati soprattutto nelle grandi città, ovvero Roma, Milano, Torino, Bologna, Firenze. Il sito *web* della piattaforma dichiara la registrazione di oltre 120.000 *babysitter*, mentre secondo il responsabile della piattaforma intervistato le lavoratrici e i lavoratori attivi sono circa 3.500. Per quanto riguarda i datori di lavoro, più di 43.000 famiglie sono registrate sulla piattaforma, mentre i dati sui datori di lavoro attivi non sono disponibili. Secondo l'intervistato, vengono attivati circa 130-150 contratti di lavoro al mese. Il gestore della piattaforma ha riferito che la stragrande maggioranza delle lavoratrici e dei lavoratori della piattaforma è costituita da donne (dato stimato pari al 95%), ma non sono disponibili dati statistici precisi poiché il genere non è un'informazione obbligatoria da dichiarare da parte degli utenti.

## Termini d'impiego e condizioni di lavoro

L'utilizzo del portale e dell'applicazione "Le Cicogne" è subordinato alla piena ed espressa accettazione dei Termini e Condizioni presenti sul sito, sia da parte del datore di lavoro che della lavoratrice. Con l'accettazione, tra Orienta (il "Fornitore") e la lavoratrice ("Utente") si conclude un contratto relativo ai servizi di

cura e assistenza all'infanzia (il "Servizio"), così come definiti e disciplinati nei Termini e Condizioni. Allo stesso modo, l'utente del servizio (il "Genitore"), vale a dire il potenziale datore di lavoro, si registra sulla piattaforma e accetta i termini e le condizioni.

Si applicano la **legislazione italiana** e il **contratto collettivo nazionale del lavoro domestico** (si veda il successivo paragrafo dedicato).

**Descrizione dell'utilizzo della piattaforma** e del rapporto tra lavoratrice (Utente) e datore di lavoro (Genitore):

1. la lavoratrice che presta servizi di cura e assistenza all'infanzia deve inserire nel proprio profilo i seguenti dati: nome e cognome, età, indirizzo, foto, esperienza, competenze e descrizione personale;
2. il genitore pubblica un'offerta di lavoro ("Proposta"), indicando il tipo di servizio di cui ha bisogno tra quelli offerti dall'applicazione, le caratteristiche della sua richiesta, il giorno o i giorni e l'orario del servizio, e i dati di contatto (e-mail e cellulare). La Proposta può essere "*una tantum*" o "continuativa". È inoltre possibile pubblicare una Proposta "*last minute*", da effettuarsi nel periodo compreso tra 30 minuti e 24 ore prima dell'orario di inizio del servizio, che può prevedere il pagamento di una tariffa *ad hoc*. Il Genitore deve specificare il numero di bambini e la fascia d'età per cui si richiede il Servizio, nonché l'indirizzo presso il quale si svolgerà il Servizio;
3. successivamente alla pubblicazione della Proposta, le lavoratrici registrate possono proporre attraverso il portale la propria "Candidatura" in risposta alla richiesta pubblicata da un Genitore titolare dell'*Account*. Il genitore riceve via *e-mail* i profili di coloro che si sono candidati. Su richiesta e in base alle disponibilità di entrambe le parti, possono essere organizzati incontri conoscitivi e di presentazione;
4. una volta selezionata la lavoratrice che presterà il servizio di babysitting, il Genitore può decidere di inserire sulla piattaforma Le Cicogne i dati necessari al Fornitore (Orienta) per poter regolare il rapporto di lavoro con l'INPS. In questo caso, si instaura un rapporto di lavoro tra il genitore e la lavoratrice, dove il genitore funge da datore di lavoro domestico e la *baby sitter* da lavoratore domestico. In alternativa, il Genitore può contattare autonomamente l'operatore che presta i servizi di cura e assistenza all'infanzia e organizzare il rapporto di lavoro al di fuori della piattaforma. Tuttavia, in caso di frode, è prevista una sanzione per il Genitore, descritta in dettaglio qui di seguito;
5. nel caso di formalizzazione del rapporto di lavoro tramite la piattaforma, all'inizio dell'esecuzione del servizio di assistenza e cura, la lavoratrice deve effettuare il *check-in* tramite l'Applicazione dell'*Account* Le Cicogne, specificando la tariffa concordata con il Genitore. Durante lo svolgimento del servizio, la lavoratrice che presta servizi di cura e assistenza all'infanzia avrà la possibilità di visualizzare il calcolo del numero di ore lavorate e la relativa retribuzione. Al termine del servizio, dovrà effettuare il *check-out*, concludendo così la procedura per il calcolo del numero di ore lavorate e della retribuzione totale;

6. a questo importo totale verrà addebitato al Genitore un importo aggiuntivo di 2,5 euro per ogni ora di lavoro svolta dall'operatore che presta i servizi di cura e assistenza all'infanzia, finalizzato a coprire i costi dei servizi del Fornitore. Tale addebito sarà effettuato tramite l'apposita piattaforma di pagamento (*Stripe*).

Il **rapporto di lavoro** si instaura tra il Genitore e la lavoratrice che presta i servizi di cura e assistenza all'infanzia, che utilizzano la piattaforma come luogo virtuale di incontro, intermediazione e finalizzazione del rapporto di lavoro. Non si tratta però di un sistema di intermediazione di lavoro in senso stretto, poiché il datore di lavoro formale non è la piattaforma. Il **contratto di lavoro** può essere stipulato a tempo determinato o indeterminato o eventualmente anche a chiamata. Può essere a tempo parziale o a tempo pieno e può prevedere o meno la convivenza.

La **retribuzione** viene negoziata tra il datore di lavoro (il Genitore) e l'operatore che presta i servizi di cura e assistenza all'infanzia, ma non può scendere al di sotto dei minimi salariali definiti dal [CCNL dei lavoratori domestici](#). Su [questa pagina](#) è possibile accedere alle tabelle retributive in vigore dal 1° gennaio 2023.

L'**orario di lavoro** è oggetto di negoziazione tra il datore di lavoro (il Genitore) e l'operatore che presta i servizi di cura e assistenza all'infanzia, nel rispetto dei massimali definiti nel CCNL dei lavoratori domestici. **Anche le ferie, i permessi retribuiti, i congedi per malattia e le indennità di maternità** sono garantiti entro i limiti stabiliti dal CCNL dei lavoratori domestici.

Per quanto riguarda **la salute e la sicurezza sul lavoro**, gli operatori dei servizi di cura e assistenza all'infanzia rientrano nella copertura INAIL. Secondo le testimonianze di alcune lavoratrici intervistate, la piattaforma non fornisce dispositivi di protezione individuale, né corsi di formazione in materia di SSL.

La **modalità di assegnazione** delle mansioni, dei compiti e dei lavori si basa sul principio di **prossimità e compatibilità**. Dopo la pubblicazione di un'offerta di lavoro da parte di un Genitore, le lavoratrici registrate sulla piattaforma ricevono una notifica via *e-mail* se si trovano in un raggio di 20 km dal luogo del servizio richiesto dal Genitore (questo è l'unico criterio selettivo per l'invio automatico della notifica). Chi riceve la notifica può decidere se candidarsi o meno su base volontaria, rispondendo all'*e-mail* o ignorandola. Successivamente, il Genitore riceve le risposte con l'indicazione delle percentuali di compatibilità tra i candidati e il suo annuncio. Il calcolo della compatibilità è effettuato dalla piattaforma, grazie a un **algoritmo** che opera una corrispondenza tra le cosiddette competenze *hard* e *soft* dichiarate dalla lavoratrice e i requisiti indicati dall'utente (es. patente di guida, disponibilità per aiuto compiti scolastici a casa, conoscenze linguistiche, disponibilità oraria, ecc.). I dati sensibili come età, nazionalità, sesso, ecc. non rientrano nel calcolo algoritmico. Prima della selezione finale della persona da reclutare, il datore di lavoro ha la possibilità di effettuare una "richiesta di contatto" per incontrare fisicamente o virtualmente la lavoratrice.

La piattaforma non utilizza un **sistema di classificazione** quando propone una lavoratrice in risposta a una proposta di lavoro. Al contrario, la piattaforma

fornisce un **sistema di feedback** direttamente sul sito *web*, tramite il quale il genitore può assegnare un voto da 1 a 5 e lasciare un commento, che però non costituisce un parametro per le successive proposte di lavoro.

Non sono previste **regole di non concorrenza**. Le lavoratrici possono operare anche attraverso altre piattaforme di lavoro o con datori di lavoro incontrati in luoghi diversi dalla piattaforma.

Sono previsti **diritti di proprietà intellettuale**. I contenuti presenti sull'Applicazione e sul Portale sono proprietà intellettuale registrata o concessa in licenza a Orienta, e quindi soggetti alla normativa italiana sul Diritto d'Autore. È severamente vietato l'utilizzo, la copia, la riproduzione, la trasmissione, la vendita, la licenza o, comunque, qualsiasi utilizzo dei contenuti, da parte dell'utente (l'operatore che presta i servizi di cura ed assistenza), per scopi diversi da quelli definiti nei Termini e Condizioni, in assenza di preventiva autorizzazione scritta di Orienta. Il contenuto delle offerte di lavoro pubblicate tramite l'Applicazione è determinato dal Genitore e non corrisponde ai diritti di proprietà intellettuale di Orienta, né riflette la sua opinione. Orienta non esercita alcun controllo preventivo sul contenuto delle offerte di lavoro, ma si riserva il diritto di intervenire successivamente. In caso di contenuti inappropriati, Orienta interviene a sua esclusiva discrezione per eliminare la Proposta e, se del caso, anche l'Account del Genitore.

I **servizi** offerti dalla piattaforma sono i seguenti:

#### **A) prima del reclutamento e dell'assunzione:**

1. alla lavoratrice che presta i servizi di cura e assistenza all'infanzia:
  - registrazione del profilo (servizio gratuito);
  - visualizzazione e ricezione delle offerte di lavoro (servizio gratuito);
  - non è previsto un sistema preliminare di valutazione e verifica dei profili da parte della piattaforma, né un colloquio preliminare tra i candidati e il Dipartimento Risorse umane della piattaforma;
2. al Genitore-Datore di lavoro:
  - registrazione e diffusione delle offerte di lavoro (servizio gratuito);
  - abbinamento e contatto con i lavoratori (servizio gratuito);
  - reclutamento e assunzione (servizio a pagamento tramite abbonamento: mensile 60 euro; trimestrale 150 euro; semestrale 240 euro; annuale 360 euro; tariffa oraria 2,50 euro l'ora).

#### **B) dopo il reclutamento e l'assunzione:**

3. alla lavoratrice: gestione dei profili amministrativi del contratto di lavoro (servizio precedentemente gratuito, ora a pagamento);
4. al Genitore-Datore di lavoro (i servizi qui di seguito elencati sono coperti dall'abbonamento):
  - regolarizzazione all'INPS dopo aver compilato il modulo dedicato (comunicazione dei dati forniti dalle parti e registrazione del rapporto di lavoro);

- costi di transazione con carta di credito o conto corrente bancario;
- costi assicurativi;
- calcolo delle ore lavorate tramite il servizio di *check-in/check-out*;
- gestione amministrativa dell'emissione del contratto, delle buste paga, del calcolo e dell'emissione dei bollettini MAV, della Certificazione Unica, delle variazioni e della risoluzione del contratto.

**C) Assistenza clienti:** tramite *chat* per gli utenti registrati e tramite telefono per gli utenti paganti.

I **meccanismi di risoluzione delle controversie** sono previsti dai Termini e Condizioni. Il Genitore si impegna a utilizzare esclusivamente l'Applicazione nei rapporti con la lavoratrice che presta i servizi di cura e assistenza all'infanzia e le deve corrispondere la somma visualizzata dall'Applicazione sulla base dei dati di *check-in* e *check-out* inseriti dalla lavoratrice e il cui importo sarà addebitato con il metodo di pagamento inserito dal Genitore nella sua area riservata sul Portale. Il Genitore ha la possibilità di contestare un pagamento tramite l'apposita funzione entro 24 ore dal momento in cui la lavoratrice che ha prestato il Servizio ha effettuato il *check-out*, nei seguenti casi: (1) la lavoratrice che ha prestato il Servizio ha fissato una tariffa oraria diversa da quella concordata; (2) la lavoratrice che ha prestato il Servizio ha effettuato il *check-in* o il *check-out* in un orario diverso da quello concordato; (3) la lavoratrice che ha prestato il Servizio ha effettuato un *check-in* non richiesto. In caso di contestazione del pagamento, la lavoratrice che ha prestato il Servizio non riceverà alcun compenso e nessun importo sarà addebitato al Genitore. La piattaforma supporta le parti nella risoluzione della controversia.

Se il Genitore effettua, senza utilizzare l'Applicazione, pagamenti per servizi resi da una lavoratrice reclutata tramite la piattaforma, deve pagare una **penale** su richiesta del Fornitore, fatto salvo un maggior danno. La somma forfettaria di 250,00 euro dovrà essere corrisposta dal Genitore al Fornitore per ogni caso in cui i pagamenti a favore della lavoratrice che ha effettuato il Servizio non vengano effettuati tramite l'Applicazione. La lavoratrice che ha prestato il Servizio dovrà inoltre versare al Fornitore la somma forfettaria di euro 100,00 (cento/00) a titolo di penale.

## Coinvolgimento delle parti sociali

Orienta S.p.A., vale a dire la società che possiede e gestisce la piattaforma di lavoro Le Cicogne, fa parte di *Assolavoro*, Associazione Nazionale delle Agenzie per il Lavoro (organizzazione datoriale italiana), e di Eurotemps.

Tutti i rapporti di lavoro instaurati tramite la piattaforma Le Cicogne sono soggetti al **Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) del Lavoro Domestico**. Il CCNL è stipulato tra le associazioni datoriali, ovvero FIDALDO, composta da ASSINDATCOLF, Nuova Collaborazione, Adlc, Adld e Domina, e le organizzazioni sindacali italiane comparativamente più rappresentative Filcams-Cgil, Fisascat-Cisl, Uiltucs-Uil e Federcolf. Il CCNL è stato rinnovato nel 2022. Tra le altre cose, il contratto individua 8 livelli di inquadramento e i relativi minimi salariali. Il personale dedicato alla cura e all'assistenza alle persone,

come le lavoratrici che operano tramite la piattaforma di lavoro Le Cicogne, è inquadrato al livello BS.

## Valutazione

La piattaforma Le Cicogne è nata per regolarizzare e contrattualizzare i lavoratori e le lavoratrici che prestano servizi di cura e assistenza all'infanzia, un settore in cui il lavoro sommerso e sottopagato è ancora molto diffuso in Italia. L'obiettivo è quello di garantire ai lavoratori e alle lavoratrici del settore i minimi salariali definiti dal CCNL di riferimento e l'iscrizione all'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) e all'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL).

Va sottolineato che i minimi salariali del CCNL dei Lavoratori Domestici sono molto bassi, se confrontati con altri CCNL italiani. Tuttavia, questo CCNL ha una particolarità nel panorama delle relazioni industriali italiane in quanto è l'unico in cui i minimi salariali, se non rinegoziati tempestivamente le parti sociali, sono indicizzati all'inflazione.

Infine va rilevato che, mentre il rapporto di lavoro si instaura tra Genitore (datore di lavoro) e lavoratore che presta i servizi di cura e assistenza all'infanzia, il meccanismo della piattaforma è simile a quello dell'intermediazione di manodopera fornita dalle agenzie di lavoro interinali, anche se il datore di lavoro formale non è Le Cicogne. È quindi legittimo interrogarsi sulle ragioni di questo meccanismo, che sembra tentare di aggirare la normativa sulle agenzie di lavoro interinale in Italia. Va sottolineato che l'intento della piattaforma è quello di regolarizzare il lavoro nero e, poiché l'intermediazione di manodopera ha costi elevati per i privati, come riferito dal gestore della piattaforma, questo tipo di reclutamento ed assunzione risulta essere il più conveniente per l'utenza.

## Riferimenti

- Sito web della piattaforma: <https://www.lecicogne.net/>
- Sito web dell'azienda: <https://www.orienta.net/it/il-gruppo-orienta.html>
- Termini e Condizioni della piattaforma: <https://www.lecicogne.net/termini-e-condizioni/>
- Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro Domestico
- Intervista con da parte la responsabile della Divisione Assistenza alle famiglie di Le Cicogne, Orienta, Francesca Soli
- Interviste anonime con questionario *standard* a tre lavoratori

# Caso di studio 3: Doc Servizi

Autore: Sofia Gualandi

## Descrizione della piattaforma

Doc Servizi Soc. Coop. è una piattaforma di lavoro che opera nel **settore dell'intrattenimento e dello spettacolo**, fornendo servizi artistici con particolare riferimento alla musica, al cinema, al teatro e agli spettacoli di strada, nonché servizi tecnici per concerti, fiere, spettacoli e congressi.

Codice NACE: (R) Arti, spettacolo e attività ricreative (90 - Attività creative, artistiche e di intrattenimento).

Tipo di piattaforma secondo la classificazione del progetto *Don't GIG Up, Never!*: 3

La **forma societaria** di Doc Servizi è cooperativa. È stata fondata nel 1990 a Verona da un gruppo di musicisti per affrontare collettivamente le sfide di un settore caratterizzato da una burocrazia complessa e da condizioni di lavoro incerte, che rendono difficile l'ottenimento dei diritti e tutele sociali.

**La proprietà e l'organizzazione** di Doc Servizi è ancora collettiva e gestita dai lavoratori, che sono soci e azionisti della cooperativa e partecipano democraticamente alle decisioni aziendali e di bilancio. Infatti, secondo il Codice Civile italiano, la società cooperativa è costituita per gestire un'impresa in comune, con lo scopo principale di fornire al socio-lavoratore (scopo mutualistico) i beni o i servizi per i quali la cooperativa è stata costituita. I cardini del sistema cooperativo sono i principi di mutualità, solidarietà e democrazia. Come tutte le cooperative, anche la Doc Servizi è caratterizzata dal principio "una testa un voto", cioè dal fatto che ogni socio lavoratore ha diritto ad un voto nell'Assemblea degli azionisti, indipendentemente dall'entità e dal valore del suo capitale sociale. Le cooperative sono disciplinate dagli Articoli 2511-2548 del Codice Civile.

Oggi Doc Servizi riunisce migliaia di artisti e tecnici che possono dedicarsi al proprio lavoro con la libertà di un libero professionista e le tutele e i benefici di un dipendente, fornendo servizi a committenti privati e pubblici in Italia. La Rete *Doc Network*, di cui la Cooperativa Doc Servizi fa parte, garantisce ai soci-lavoratori supporto amministrativo, diritti e tutele lavorative e sociali, servizi e opportunità per lo sviluppo dell'autoimprenditorialità, secondo un modello di *business* cooperativo che accresce la competitività redistribuendo equamente la ricchezza generata. Anche il termine "piattaforma cooperativa" è utilizzato per descrivere Doc Servizi, che fornisce ai soci-lavoratori strumenti digitali per generare lavoro, ricevere ed effettuare chiamate di lavoro (come in un mercato) e organizzare il lavoro dei socio-lavoratore (come datore di lavoro e cliente).

Si stima che ci siano più di 85.000 soci lavoratori registrati e tra i 3.000 e i 4.000 soci lavoratori attivi, che hanno operato tramite la cooperativa negli ultimi 12 mesi. La cooperativa gestisce 29 uffici in tutta Italia con più di 200 dipendenti, oltre a una filiale a Parigi, dichiarando un patrimonio aziendale di 2.461.000,00 euro.

## Termini d'impiego e condizioni di lavoro

I soci di Doc Servizi sono definiti “**soci lavoratori**”.

Per quanto riguarda i **costi d'iscrizione**, il costo effettivo dell'adesione a Doc Servizi è di 30 euro. Inoltre, è necessario versare 7 quote del capitale sociale della cooperativa per un totale di 175 euro, che sono investimenti a rendere. I servizi e le opportunità di Doc Servizi sono riservati ai soci.

Oltre al rapporto di socio azionista della cooperativa, il socio è un lavoratore dipendente con un **contratto di lavoro** individuale con Doc Servizi (datore di lavoro); nella maggior parte dei casi si tratta di contratti di lavoro a chiamata o intermittente.<sup>3</sup> Doc Servizi applica la legislazione del Paese in cui si svolge il rapporto di lavoro, ovvero le norme del diritto del lavoro italiano, a seconda del contratto individuale stipulato. Questo sistema permette di rendere legali, dal punto di vista amministrativo, fiscale e sociale, servizi che altrimenti sono spesso svolti in nero (lavoro sommerso) nel mercato del lavoro italiano.

I lavoratori restano completamente autonomi nella gestione del proprio lavoro, come se fossero liberi professionisti, ma sono tutti dipendenti della cooperativa. Infatti, da un lato negoziano direttamente con il cliente finale questioni come i carichi di lavoro, l'orario di lavoro, la retribuzione e altri diritti, ma il contratto finale con il cliente è stipulato da Doc Servizi.

Da ciò derivano anche molte delle garanzie in materia di **diritto del lavoro, sicurezza sociale e diritti sindacali** previste per il lavoro dipendente, come descritto qui di seguito.

La **politica retributiva** applicata da Doc Servizi fa riferimento ai minimi salariali definiti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore “produzione culturale, intrattenimento e spettacolo - società cooperative” (v. dettagli in seguito). Anche se il lavoratore è libero nella definizione delle tariffe, che vengono negoziate con il cliente e in base all'evento, Doc Servizi indica le soglie minime definite dal contratto collettivo. Nella definizione della retribuzione non si utilizzano algoritmi. Il salario netto finale corrisposto al lavoratore corrisponde al valore di produzione generale del servizio, con le indennità e i rimborsi spese, la detrazione dei contributi e delle imposte, e della compartecipazione ai **costi di gestione** di Doc Servizi del 14%. Con questo importo, la cooperativa garantisce a tutti i suoi lavoratori servizi dedicati. La retribuzione è sempre garantita al lavoratore, anche se il cliente ritarda nell'effettuare il pagamento alla cooperativa.

In materia di **salute e sicurezza sul lavoro**, Doc Servizi garantisce l'applicazione della normativa italiana in materia (d.lgs. 81/2008). Secondo gli intervistati, il tasso di infortuni sul lavoro è basso grazie alla formazione gratuita dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro, alla fornitura di dispositivi di protezione individuale e ai frequenti controlli da parte dei responsabili della sicu-

<sup>3</sup> Contratto intermittente senza obbligo di risposta alla chiamata, disciplinato dagli artt. 13-18, d.lgs. 81/2015: “Il contratto di lavoro intermittente è il contratto, anche a tempo determinato, mediante il quale un lavoratore si pone a disposizione di un datore di lavoro che ne può utilizzare la prestazione lavorativa in modo discontinuo o intermittente secondo le esigenze individuate dai contratti collettivi”.

rezza. Inoltre, sono garantite le indennità di malattia e di infortunio sul lavoro.

L'**orario di lavoro** viene definito dal lavoratore in accordo con il cliente e varia a seconda del tipo di evento. Tuttavia, Doc Servizi interviene offrendo supporto al lavoratore in caso di violazione della normativa sul lavoro in materia di orario massimo di lavoro. L'**indennità di maternità** è garantita, così come l'**indennità di disoccupazione** per tutti i giorni non lavorati, grazie all'utilizzo del contratto di lavoro intermittente senza obbligo di risposta alla chiamata, mentre ferie e permessi non sono garantiti.

Per quanto riguarda la **modalità di assegnazione del lavoro**, dei compiti e delle mansioni, occorre fare una distinzione: nell'80% dei casi, il lavoratore trova opportunità di lavoro autonomamente tramite i propri canali privati; nel 20% dei casi, Doc Servizi contatta o viene contattata dai clienti e fornisce ai lavoratori opportunità di lavoro. Le percentuali sono giustificate dal fatto che la maggior parte dei soci sono artisti e figure altamente professionali, quindi non fungibili. C'è invece fungibilità tra le figure professionali tecniche per la gestione logistica degli eventi. Tuttavia, anche in questo caso l'incontro cliente-lavoratore non avviene solo tramite l'intelligenza artificiale, in quanto è integrato dal controllo umano: *in primis* l'algoritmo della piattaforma fornisce indicatori sulla disponibilità, sulla vicinanza geografica e sulle competenze dei lavoratori, poi il responsabile d'area (dipendente della cooperativa) interviene filtrando la proposta algoritmica e attivando il contatto cliente-lavoratore. Non sono previsti sistemi di valutazione e classificazione dei lavoratori.

All'interno di Doc Servizi non sono in vigore **clausole di non concorrenza**. Se i soci hanno iniziative/progetti imprenditoriali, possono svilupparli sia all'interno che all'esterno della cooperativa. Inoltre, si può avere un contratto di lavoro per un altro datore di lavoro pubblico/privato ed essere anche soci di Doc Servizi.

Per quanto riguarda i **diritti di proprietà intellettuale**, da un lato il diritto morale dell'opera appartiene al lavoratore, dall'altro il diritto di sfruttamento appartiene alla cooperativa finché il lavoratore ne è socio. Se e quando il socio lascia la cooperativa, il diritto di sfruttamento del suo lavoro gli appartiene a titolo gratuito.

Doc Servizi prevede diversi **servizi di supporto ai lavoratori** in termini di assistenza amministrativa, diritti e tutele lavorative e sociali, servizi e opportunità per lo sviluppo dell'autoimprenditorialità.

Nel regolamento interno di Doc Servizi, approvato ai sensi della Legge 142/2001, i lavoratori hanno stabilito la loro piena autonomia organizzativa nella gestione delle proprie attività e dei rapporti con i clienti (quando, con chi, dove lavorare, con quale compenso, ecc.) tramite una **piattaforma informatica** dedicata e gestita internamente, fatto salvo il principio del rispetto dei contratti collettivi. Tramite la piattaforma, i soci lavoratori collaborano tra loro e condividono con la dirigenza ogni aspetto della loro vita associativa e produttiva in modo trasparente e in tempo reale. Inoltre, tutti i soci lavoratori sono stati profilati sulla piattaforma per *hard* e *soft skills*. I lavoratori ricevono supporto sull'utilizzo della piattaforma direttamente dal personale della filiale a cui sono affiliati.

La cooperativa garantisce a tutti i soci lavoratori alcuni **servizi ordinari** senza costi aggiuntivi, grazie all'ufficio recupero crediti interno, all'ufficio legale, all'ufficio contratti, all'ufficio risorse umane, all'ufficio formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, ecc.

Particolarmente interessante è una serie di **servizi per la sicurezza economica del lavoratore**. Dopo la trattativa tra lavoratore e cliente, la cooperativa verifica l'affidabilità del cliente, formalizza il contratto e garantisce la sicurezza sul posto di lavoro. All'inizio di ogni mese, il lavoratore indica i propri eventi, i clienti, le date e gli importi. Successivamente, la cooperativa utilizza un *software* interno per fare un bilancio e un saldo del fatturato di ogni artista e, sempre su base mensile, trasformare il valore delle prestazioni nella retribuzione indicata in busta paga (al netto della copertura delle spese generali), e garantire l'emissione della fattura e il pagamento.

Per quanto riguarda i **meccanismi di risoluzione delle controversie**, le vertenze tra lavoratori e clienti sono gestite direttamente dai rappresentanti di filiale territoriale, con l'eventuale supporto dell'ufficio legale di Doc Servizi, mentre quelle tra lavoratori e cooperativa sono regolati dal diritto del lavoro e commerciale delle cooperative.

Oltre alle attività ordinarie, Doc Servizi ha fornito alcuni **servizi aggiuntivi**, che comportano costi aggiuntivi, come Freecom (etichetta discografica); Doc Live (produttore per eventi e concerti); Flash Future (produttore per film e contenuti audiovisivi); fornitura di agenti/manager; ecc.

## **Coinvolgimento delle parti sociali**

Il confronto con i sindacati iniziato nel 2011 ha fatto emergere chiaramente la peculiarità della duplice natura del "socio lavoratore" iscritto alla cooperativa: scompare il conflitto sociale tipico del rapporto impresa-lavoratore e sindacati e cooperativa diventano alleati contro gli abusi del mercato del lavoro e il lavoro nero o sottopagato. Da questa discussione sono nate due iniziative che hanno rivoluzionato il settore. In primo luogo, ci riferiamo al cosiddetto "Decreto palchi e fiere" del 22 luglio 2014 specifico per i luoghi di spettacolo ed intrattenimento. In secondo luogo, Doc Servizi ha collaborato alla stesura del primo **Contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) del settore "produzione culturale, intrattenimento e spettacolo - imprese cooperative"**, firmato nel 2014 da Cgil, Cisl e Uil e da Agci, Confcooperative e Legacoop, che regola sia il lavoro degli artisti che quello dei tecnici o amministratori assunti nelle cooperative o imprese sociali del settore cultura, intrattenimento e spettacolo. Successivamente, nel 2020, in occasione del rinnovo del CCNL, è stato previsto l'utilizzo del contratto di lavoro intermittente di cui sopra per tutte le figure professionali del settore culturale e creativo, nonché il lavoro agile. Anche a livello aziendale sono in vigore numerosi contratti collettivi di secondo livello.

## Valutazione

Doc Servizi è un esempio virtuoso di cooperativa e piattaforma di lavoro per artisti e tecnici, che applica un contratto collettivo fortemente voluto dalla cooperativa stessa.

Doc Servizi è nata per regolarizzare e contrattualizzare i lavoratori del settore artistico, in quanto trattasi di un settore in cui il lavoro sommerso e sottopagato è ancora molto diffuso in Italia. L'obiettivo è garantire ai lavoratori del settore il salario minimo definito dal CCNL e l'iscrizione all'INPS e all'INAIL.

I Termini e le Condizioni di servizio non sono previsti dalla piattaforma, che regola il proprio rapporto di lavoro con il socio-lavoratore tramite le seguenti fonti: il CCNL, il contratto di lavoro individuale, il regolamento interno.

## Riferimenti

- Sito web della piattaforma: [Home - Doc Servizi \(retedoc.net\)](http://retedoc.net) (ultimo accesso 17.01.2023)
- Sito web della rete: [Rete Doc - L'arte si fa valore](http://rete.doc) (ultimo accesso 17.01.2023)
- Martinelli F., Bozzoni S., Caroli S., Tamascelli F., Guerini G. (2019). *Platform Cooperativism in Italy and in Europe*, in «Working paper CIRIEC», n° 27, 2019, <https://www.ciriec.uliege.be/wp-content/uploads/2020/02/WP2019-27.pdf>
- Chiappa C., Martinelli F. (2019). *Doc Servizi e la sua rete: un esempio di alleanza tra cooperazione e sindacati nel mondo dello spettacolo, della creatività e della cultura*, in «Quaderni di Rassegna Sindacale», vol. 13, n° 2, 2019, pp. 109-123, versione pre-stampa, <http://www.centrostudiodoc.org/wp-content/uploads/2019/08/Chiappa-e-Martinelli-QRS-pre-print.pdf>
- Contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) per gli artisti, i tecnici, i dipendenti amministrativi e il personale ausiliario delle società cooperative e delle imprese sociali che operano nel campo della produzione culturale, dell'intrattenimento e dello spettacolo, firmato da AGCI - CULTURALIA, CONFCOOPERATIVE CULTURA TURISMO SPORT, CULTURMEDIA LEG-ACCOOP, SLC - CGIL, FISTEL - CISL, UILCOM - UIL, 6 novembre 2014
- Accordo per il rinnovo del CCNL, 19 febbraio 2020
- Intervista con il Responsabile del Dipartimento Ricerca, Comunicazione istituzionale e Relazioni internazionali di Doc Servizi, Francesca Martinelli
- Intervista con il Presidente del Consiglio d'amministrazione e Legale Rappresentante di Doc Servizi, Demetrio Chiappa
- Interviste telefoniche anonime con questionario *standard* a due lavoratori

# Caso di studio 4: Go Pillar

Autori: Sofia Gualandi, Ottorino Fulfaro

## Descrizione della piattaforma

GoPillar.com (qui di seguito denominate GoPillar) è una piattaforma progettata per fornire servizi alle persone interessate a valutare e promuovere idee nel campo del **design architettonico**.

Settore NACE: (M) Attività professionali, scientifiche e tecniche (71 - Attività architettoniche ed ingegneristiche; 74.1 - Attività di *design* e progettazione specializzata).

Tipo di piattaforma secondo la classificazione del progetto *Don't GIG Up, Never!*: 3.

GoPillar è una piattaforma di proprietà e gestita dalla CoContest Italy Srl (qui di seguito CoContest), una società italiana a scopo di lucro con sede a Roma. CoContest fa parte di un gruppo transnazionale con sede a San Francisco (USA), fondato nel 2012 da Filippo Schiano di Pepe e Alessandro Rossi. L'aumento di capitale è avvenuto tramite investimenti privati.<sup>4</sup>

Su GoPillar sono registrati circa 16.600 soggetti, di cui il 65% donne e il 35% uomini. Circa 2.500 soggetti sono attivi (sulla base del criterio: soggetti registrati con almeno una domanda di partecipazione a un *contest* negli ultimi 12 mesi). Il monitoraggio degli utenti attivi avviene tramite i *CoPoint* (crediti rilasciati dopo la partecipazione a ciascun concorso).

Secondo l'Amministratore delegato, i dipendenti della piattaforma sono 6. A questi si aggiungono altri lavoratori autonomi e i consulenti co.co.co.

---

<sup>4</sup> Tra i principali investitori di GoPillar figura Tim Draper, che ha investito tra l'altro in SpaceX, Tesla, Skype e Box.

## Termini d'impiego e condizioni di lavoro

I "Termini e Condizioni" sottoscritti dagli utenti e da GoPillar sono regolati dalla legge italiana.

**Non esiste alcun rapporto di lavoro dipendente** tra la piattaforma e il lavoratore (designer), né tra il lavoratore e gli utenti (clienti) che pubblicano *contest* sulla piattaforma. Per poter utilizzare la piattaforma, gli utenti devono ramente meaccettare i Termini e le Condizioni.

L'**assegnazione di mansioni e compiti/incarichi e lavori** avviene tramite un **concorso** in cui il cliente stabilisce il premio totale definendo i requisiti specifici per partecipare. Il concorso può durare da un minimo di 7 giorni a un massimo di 180 giorni. Entro 30 giorni dal termine del concorso, il cliente dovrà valutare i *designer* che hanno risposto ad esso e confermare la classifica finale dei primi cinque classificati. Non ci possono essere pari merito.

Non è prevista una **politica retributiva** in senso stretto. Il premio è composto da una **quota premio** destinata ai designers (75%), e da una **quota destinata a GoPillar** e trattenuta dalla piattaforma (25%). La quota premio viene distribuita ai lavoratori che presentano idee progettuali selezionate dal Cliente, come segue:

1. il 60% sarà attribuito al lavoratore primo classificato;
2. il 20% al secondo classificato;
3. il 10% al terzo classificato;
4. il 5% al quarto classificato;
5. il 5% al quinto classificato.

L'importo del premio è definito in base a tre fattori: a) categoria o tipologia di lavoro; b) entità del progetto (grande, medio o piccolo); c) quantità di requisiti (in fase di definizione del concorso, il cliente sceglie di quali e quanti tavole grafiche deve essere composto il progetto, rispetto cui il premio è direttamente proporzionale).

Per quanto riguarda le **clausole di non concorrenza**, gli utenti restano liberi di negoziare, instaurare eventuali rapporti e/o impieghi professionali tra loro senza alcun limite rispetto all'oggetto degli stessi. Tali rapporti saranno in ogni caso gestiti autonomamente dagli utenti (clienti e *designers*), senza che GoPillar sia chiamata a risponderne per alcun motivo. Tuttavia, è possibile realizzare concorsi esclusivi che di fatto limitano la concorrenza all'interno della piattaforma Go Pillar.

Per quanto riguarda i **diritti di proprietà intellettuale**, i contenuti disponibili sulla piattaforma sono di proprietà esclusiva della piattaforma o in alternativa concessi in licenza, secondo la legge italiana. I progetti dei *designer* sono di proprietà esclusiva del creatore del progetto. Tuttavia, sono temporaneamente concessi alla piattaforma dal proprietario per la durata limitata del concorso. In caso di violazione delle norme relative alla proprietà intellettuale o di rivendicazione da parte di un terzo della paternità di un determinato progetto, il *designer* ne è direttamente responsabile e può essere contattato via *e-mail*.

Per quanto riguarda le altre condizioni di impiego e di lavoro, non essendoci un contratto di lavoro dipendente, non c'è un orario di lavoro da rispettare, né ferie o permessi retribuiti. Tuttavia, vi sono scadenze o comportamenti da rispettare tramite la piattaforma, pena l'esclusione dal concorso.

I lavoratori della piattaforma si iscrivono gratuitamente, senza **costi associativi**. Tuttavia, se vogliono avere servizi aggiuntivi come l'accesso a corsi di formazione, o l'accesso a *software*, banca dati e *file* 3D, o non avere limiti di accesso ai concorsi, possono sottoscrivere un **abbonamento** mensile di 12 euro o un abbonamento annuale di 90 euro. Chi ha un **account premium** può beneficiare di alcuni corsi di formazione e aggiornamento. In generale, chi possiede un *account premium* è avvantaggiato perché dispone di informazioni aggiuntive che possono essere importanti ai fini del concorso, come ad esempio l'ubicazione dell'edificio oggetto del concorso.

I concorsi sono in forma anonima e quindi, in questo senso, si può affermare che esiste una **politica antidiscriminatoria**. La possibilità di vincere il concorso si basa esclusivamente sul giudizio insindacabile del cliente.

I **servizi di assistenza della piattaforma al cliente** sono piuttosto sviluppati. Il cliente viene rimborsato dell'intera quota versata in caso di progetti che non superino il minimo di 5 domande (sulla base del principio "soddisfatti o rimborsati"). Tuttavia, se il cliente non rispetta le politiche o i Termini e le Condizioni non sarà rimborsato (ad esempio, non risponde entro 48 ore alle domande dei progettisti e dei *designer*). Tutti i beni e servizi disponibili sul Portale possono essere acquistati tramite *voucher* denominati "**CoCredit**", ottenibili al prezzo di 1 euro ciascuno (o altro tasso di cambio indicato di volta in volta), tramite lo *store* GoPillar sul Portale.

**Non sono previsti servizi di supporto della piattaforma per i lavoratori.** Al fine di monitorare reciprocamente il rispetto delle "regole del gioco", i progettisti ed i *designer* possono dedicare del tempo all'aggiornamento del cosiddetto **Report Abuse** o di uno strumento di controllo reciproco per verificare se c'è qualcuno che fa concorrenza sleale violando alcune disposizioni dei Termini e Condizioni. I progettisti ed i *designer* non vengono retribuiti per questa attività.

Nel caso in cui i lavoratori violino l'anonimato nel concorso, o non rispettino i requisiti del concorso di progettazione, o si appropriino di un progetto di terzi, saranno squalificati dal concorso. Per le controversie relative alla violazione dei Termini e delle Condizioni il foro competente è quello di Roma. Non sono previsti **meccanismi** interni **di risoluzione delle controversie**.

## Coinvolgimento delle parti sociali

Nel 2015 il **Consiglio Nazionale degli Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori** (CNAPPC) ha presentato un esposto all'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** contro CoContest per pratiche commerciali sleali, a seguito di una pubblicità che denigrava la categoria professionale come "lenta" e "costosa". Inoltre, la piattaforma è stata accusata di concorrenza sleale perché offre "idee progettuali" a costo zero pubblicizzandole come progetti definitivi, mentre per alcuni incarichi è necessaria una specifica autorizzazione in Italia, che solo i professionisti iscritti al CNAPPC possono ottenere. Per questo motivo, secondo il CNAPPC, si ingannerebbe il cliente che dovrà comunque rivolgersi a un professionista qualificato per ottenere l'autorizzazione. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato non ha multato CoContest e ha archiviato la pratica.

## Valutazione

Va sottolineata la mancanza di formalizzazione del rapporto di lavoro tra operatori di piattaforma, piattaforma e clienti della piattaforma. Non essendoci un rapporto di lavoro a regolare le attività svolte dai *designers*, questi non godono di alcuna tutela dal punto di vista lavorativo, previdenziale e assistenziale. Inoltre, sebbene la piattaforma preveda un sistema di distribuzione economica, va notato che i *designer* che non vincono il concorso, vale a dire la maggioranza degli utenti, lavorano ai progetti senza alcuna remunerazione.

## Riferimenti

- Sito web della piattaforma: <https://gopillar.com/it/terms-conditions/>
- Intervista con l'Amministratore delegato, Alessandro Rossi
- Intervista anonima con questionario *standard* ad un lavoratore
- <https://www.ordinearchitettiagrigento.it/consiglio-nazionale-architetti-ppc-denunciato-il-cocontest/>

# Caso di studio 5: Be My Eye

Autori: Sofia Gualandi, Ottorino Fulfaro

## Descrizione della piattaforma

BeMyEye è una **piattaforma di lavoro di tipo crowd-work** che esternalizza lo svolgimento di **micro-compiti e mansioni** presso una “folla” di utenti. La piattaforma fornisce un’applicazione per cellulare scaricabile gratuitamente, tramite la quale agli utenti registrati vengono assegnati brevi incarichi (ad esempio, scattare fotografie, rispondere a domande, ecc.) da svolgere in negozi commerciali o *online*, in cambio di piccole somme di denaro. Queste attività sono finalizzate alla raccolta di dati che BeMyEye vende ai marchi clienti (e.g., Nestlé, Samsung, L’Oréal), fornendo loro informazioni su come i loro prodotti vengono esposti nei negozi.

Settore NACE: (J) Informazione e Comunicazione (63.12 – Portali web)

Tipo di piattaforma secondo la classificazione del progetto *Don’t GIG Up, Never*: 4

BeMyEye Holdings Ltd O BME è una società costituita e operante secondo le leggi di Inghilterra e Galles con sede legale nel Regno Unito. La società fornisce ai propri clienti un servizio di raccolta dati dai punti vendita e dal territorio che viene effettuato in modalità “*crowdsourcing*”. La filiale italiana è la BMY Italy SRL con sede a Milano. Altre sedi si trovano a Manchester, Parigi, Mosca e Francoforte.

Nel mondo (UE, USA, Russia) ci sono più di 3 milioni di *account* registrati. Negli ultimi 12 mesi in Italia sono stati registrati oltre mezzo milione di *account*. Di questi, solo 50.000 sono attivi, secondo l’intervista con l’amministratore delegato.

## Termini d’impiego e condizioni di lavoro

La piattaforma applica la **normativa italiana**.

La struttura dell’attività di raccolta dei dati è composta da **3 “crowd” (“folle”) di utenti** dell’applicazione:

1. i cosiddetti *Eyes* (Occhi): eseguono i micro-compiti;
2. i cosiddetti *Eyes approvers*: controllano e verificano il lavoro degli *Eyes*;
3. i cosiddetti *Eyes annotators*: eseguono operazioni *online* funzionali a “educare” l’algoritmo utilizzato dalla piattaforma per l’elaborazione dei dati.

**Tipo di rapporto con il lavoratore:** la piattaforma, il lavoratore (*Eye*) e il cliente agiscono in piena autonomia e indipendenza. I Termini e le Condizioni previste non danno luogo ad alcun rapporto di lavoro dipendente tra di loro. Non sono previsti costi di iscrizione per i lavoratori. Dal sito si apprende che

l'attività svolta è Lavoro Autonomo Occasionale effettuato dal cosiddetto *Eye* personalmente e su base volontaria, in piena autonomia operativa e con mezzi propri, in assenza di un'attività professionalmente organizzata, senza vincoli di subordinazione e coordinamento.

**Assegnazione di compiti e mansioni/incarichi:** ogni *Eye* può vedere in anteprima gli incarichi/missioni sull'*app*, così come il compenso, il tempo necessario per completarli e la descrizione di ciò che deve fare, e può prenotarli prima che lo faccia qualcun altro. Dopo aver eseguito il micro-compito, l'*Eye* deve cliccare sul pulsante "*finish*" (termina) dell'*app*. Solo dopo che il *team* di validazione avrà confermato lo *standard* di qualità richiesto per l'incarico/missione, il pagamento verrà ricevuto tramite il sistema *Mangopay*. Ci sono alcuni compiti che possono essere svolti solo da coloro che hanno totalizzato punteggi elevati grazie alla cronologia dei compiti effettuati con risultati positivi.

I lavoratori vengono remunerati esclusivamente dopo aver svolto un incarico/missione. Per questo motivo, il **sistema retributivo** è equivalente al **cottimo** puro. Non esiste una remunerazione minima/oraria che sia indipendente dall'aver svolto un incarico/missione. I parametri per la remunerazione sono: (a) il tempo impiegato per svolgere l'incarico/missione; (b) il luogo (se il compito viene svolto in un luogo fisico, viene retribuito più di quello *online*); (c) la storia *Eye* (una sorta di reputazione sull'affidabilità del lavoratore); (d) il numero di *Eyes* attivi nell'area (se il numero di *Eyes* è elevato, la retribuzione viene ridotta).

I diritti del lavoro, i diritti sindacali e i diritti di sicurezza sociale non sono garantiti.

Per quanto riguarda il **meccanismo di classificazione**, la piattaforma garantisce ai lavoratori di guadagnare punti-esperienza accumulati durante l'esecuzione degli incarichi/missioni, consentendo ai lavoratori (*Eyes*) di salire di livello. Più alto è il livello, maggiori sono i vantaggi, ad esempio: poter prenotare più incarichi/missioni contemporaneamente o avere più tempo a disposizione per svolgerli.

Non sembrano esserci **clausole di non concorrenza**. Il lavoratore è libero di operare su altre piattaforme digitali.

I **diritti di proprietà intellettuale e industriale** relativi all'Applicazione e a qualsiasi sua funzione o caratteristica sono e restano di proprietà di BME. BME concede all'*Eye* una licenza gratuita, temporanea e revocabile in qualsiasi momento, non esclusiva, personale e non trasferibile per l'utilizzo dell'Applicazione e di tutte le relative funzioni. All'*Eye* è espressamente vietato copiare, modificare, creare opere derivate o basate sul contenuto dell'Applicazione e di tutte le funzioni ad essa collegate.

La raccolta ed elaborazione dei dati è il principale **servizio** fornito dalla piattaforma ai clienti esteri. Il contenuto degli incarichi/missioni può essere contestato da BeMyEye o dal Cliente esterno entro 30 giorni dalla data del suo invio tramite l'Applicazione o il Sito. Tuttavia, la piattaforma è esclusa da qualsiasi controversia che possa insorgere tra il cliente della piattaforma e l'*Eye*. Non è previsto alcun meccanismo di risoluzione delle controversie. Non vi sono mai stati contatti con alcun sindacato o associazione professionale.

## Valutazione

L'assenza di un contratto di lavoro, l'utilizzo del pagamento a cottimo e la possibilità unilaterale di non remunerare l'utente della piattaforma in caso di valutazione negativa da parte del cliente sono gli aspetti da evidenziare, tra gli altri, da un punto di vista giuslavoristico.

## Riferimenti

- Sito web della piattaforma: <https://bemyeye.com/eyes-terms-it/>
- Intervista con l'Amministratore delegato di BeMyEye, Luca Pagano



**DON'T GIG UP**  
**NEVER!**