

## Il mio boss si chiama 'APP'

Articolo pubblicato su *Il Fatto Quotidiano* il 29 novembre 2019

Giorgio, 25 anni, parla tre lingue, ha lavorato come dipendente *back office* e nella cucina di una paninoteca. Ora fa il *check-inner* e il suo capo è una piattaforma digitale che, tramite una 'APP', lo spedisce in giro ad accogliere gli ospiti per qualche notte negli appartamenti di Milano. Giorgio è libero di spuntare sulla 'APP' i suoi giorni disponibili. Per questo è considerato un lavoratore autonomo e viene pagato 8,00 € lordi a *check-in*, cioè a cottimo. La mattina arriva in ufficio, preleva le chiavi degli appartamenti che la 'APP' gli assegna e attende l'aggiudicazione dei *late* (i *check-in* notturni pagati il triplo). Comincia quindi il giro degli appartamenti, nei quali controlla che i *cleaners* abbiano fatto le pulizie, vi siano tutti gli accessori e gli elettrodomestici previsti, sia stata cambiata la biancheria e preparata la colazione. Se manca qualcosa, lo segnala, ma se è troppo tardi deve occuparsene lui (è capitato di rifare i letti o sturare lavandini). Gli ospiti non sono mai puntuali, perciò il servizio assistenza lo 'rimbalza' da un appartamento all'altro: «una volta ho fatto avanti e indietro da un appartamento 4 volte». Tutte le comunicazioni si svolgono via 'APP' che incrocia i dati degli ospiti, del servizio di locazione, dei *check-inners* e dei *cleaners*. Una volta arrivati gli ospiti, Giorgio li registra sulla 'APP', consegna loro le chiavi, dà alcune indicazioni sull'appartamento e sul quartiere. Spesso incrocia i *cleaners* in motorino carichi di lenzuola, i *riders* che consegnano cibo o camicie stirate ai *guests*. Anche il loro capo è una piattaforma digitale.

Giulia è una *shopper*. Arrivato un ordine si reca in negozio, segnala sulla 'APP' di essere arrivata al punto di ritiro e comincia a fare la spesa. La 'APP' calcola il tempo impiegato e riconosce 0,05€ per ogni minuto di attesa dopo i primi 5, che con la tariffa base di 2,00 € e quella chilometrica di 0,61 € determina il guadagno dello *shopper*. Il lavoro è a cottimo. Quando è in bicicletta la merce trasportata nel bauletto a cubo non può superare i 9 kg. Questo limite spesso non viene rispettato e sta a Giulia decidere se rischiare la 'pelle' trasportando merci pesanti, come le casse di acqua, magari sotto la pioggia (ricevendo il bonus di circa 1,00 €), oppure rischiare un *feedback* negativo dal cliente insoddisfatto e quindi una minore assegnazione di consegne.

Giorgio e Giulia raccontano di scampate aggressioni da parte di clienti e terzi, spesso consapevoli che i *gig workers* hanno con sé denaro e oggetti di valore. Per Giulia, poi, i pericoli aumentano. Le molestie si verificano quotidianamente, tanto che è costretta a rinunciare alle consegne in zone isolate. Entrambi sono insoddisfatti del loro lavoro, che è anche il loro unico lavoro: «non è un buon mestiere», nonostante le promesse di flessibilità, autonomia e alti guadagni. Le piattaforme controllano i lavoratori in modo oppressivo, tenendoli sotto scacco tra *feedback*, assegnazioni e parametri di efficienza, costringendoli ad un lavoro di corsa. Anche loro hanno un *boss*, che però

può disattivarli a piacimento. Dice Giulia, *«si tratta solo un altro pallino che sparisce da una mappa»*.

Queste sono alcune storie della *gig economy*. Le piattaforme digitali sono potenzialmente in grado di organizzare le più svariate tipologie di lavoro, attraverso uno schema che si adatta a *deliveries*, *check-inners* e *cleaners* e, in futuro, a medici o rappresentanti commerciali. Per questo è necessario inquadrare il fenomeno in uno spettro più ampio, che superi l'[Accordo integrativo al CCNL del settore della logistica del 18.7.2018](#). La soluzione non è semplice, nonostante la nostra Costituzione *«tutel(i) il lavoro in tutte le sue forme e applicazioni»*. Lo testimoniano una scarsa e contraddittoria giurisprudenza. Alcuni passi avanti sono stati fatti nella contrattazione collettiva, dapprima con la [Carta di Bologna del 31 maggio 2018](#) e poi più concretamente con l'[Accordo quadro di Firenze dell'8 maggio 2019](#) con il quale l'azienda firmataria si impegna ad applicare il CCNL della logistica e riconoscere la subordinazione. Queste prime forme di regolamentazione del fenomeno, concentrandosi su “tempo” e “luogo” di lavoro nella *gig economy*, forniscono spunti utili per interpretare e disciplinare le esperienze che oggi vengono collocate tra autonomia e subordinazione. La soluzione può arrivare dalle organizzazioni sindacali, a condizione che siano in grado di far emergere le reali necessità dei *gig workers* e rappresentarli al tavolo delle trattative. Potranno allora emergere soluzioni *win-win*, da generalizzare poi in interventi legislativi. Passaggio obbligato, tutelare la libertà di organizzazione dei *gig workers*, anche da condotte antisindacali, e garantire loro i diritti di sciopero e assemblea e per far via far emergere un interesse collettivo autentico aggiornato agli strumenti di comunicazione moderni.

*\*Avvocato giuslavorista, sono nato il 15 agosto 1970, laureato a Milano e avvocato dal 2003. Il diritto del lavoro è la materia per la quale ho, da sempre, un particolare interesse, perché convinto della rilevanza sociale e personale che il lavoro ha nella vita delle persone. Ritengo che le persone debbano essere sempre al centro di ogni norma e interpretazione giuridica. Esercito la professione in modo indipendente. Nel 2013 ho conseguito un dottorato di ricerca a Cà Foscari, Venezia, in diritto del lavoro, nonché cultore della materia presso l'Università Statale di Milano.*

*\* Praticante avvocato, classe 1994, laureata presso l'Università degli Studi di Milano con votazione 110 e lode con tesi in diritto del lavoro dal titolo “L'organizzazione sindacale nel lavoro tramite piattaforme digitali”. Da sempre appassionata di lavoro e storia dei movimenti operai, ritengo che i diritti del lavoro debbano riacquistare centralità nel dibattito pubblico e scientifico.*