



## Memoria di Just Eat Italia

*Audizione informale presso le Commissioni Lavoro pubblico e privato di Camera e Senato nell'ambito dell'esame dello Schema di decreto legislativo recante attuazione della Direttiva (UE) 2024/2831 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2024, relativa al miglioramento delle condizioni di lavoro mediante piattaforme digitali (Atto del Governo n. 433).*

### 1. Chi è Just Eat: profilo e modello operativo

Il lavoro tramite piattaforma digitale rappresenta oggi una **componente strutturale dell'economia digitale** e uno dei principali ambiti di innovazione nell'organizzazione dei servizi. In Italia il comparto dell'online food & grocery continua a crescere in modo significativo: nel 2024 ha raggiunto un valore di circa **4,6 miliardi di euro** (+6,2% sull'anno precedente), con un incremento di circa il 7% nel 2025, secondo i dati di Netcomm e della School of Management del Politecnico di Milano. Va, peraltro, segnalato che l'ordinazione e la consegna di cibo tramite piattaforme costituiscono una quota significativa, ma non esclusiva, di tale mercato: una parte consistente degli acquisti e delle consegne continua, infatti, a svolgersi al di fuori delle piattaforme di delivery, direttamente tramite il sito o il telefono dell'esercente.

In questo scenario opera Just Eat Italia, parte di Just Eat Takeaway.com, **una delle principali aziende a livello mondiale nel settore della consegna online on-demand**, presente sul mercato italiano dal 2011. Nel corso degli anni il modello di servizio si è evoluto per rispondere alle trasformazioni del mercato e alle esigenze di consumatori e partner commerciali: in una prima fase il servizio si basava prevalentemente sul ritiro diretto degli ordini da parte dei clienti o su sistemi di consegna gestiti direttamente dai ristoranti; successivamente, anche in risposta ai cambiamenti intervenuti durante la pandemia, Just Eat ha sviluppato un proprio servizio di consegna, con l'obiettivo di supportare i partner commerciali che non intendevano o non erano in grado di gestire internamente la logistica.

Nel 2021 Just Eat ha sottoscritto un **accordo aziendale integrativo al CCNL Logistica, Trasporto Merci e Spedizione** con CGIL, CISL e UIL, per regolamentare il lavoro dei rider inquadrati come lavoratori subordinati – accordo da ultimo rinnovato nel 2026 – ed è oggi impegnata in un confronto negoziale volto a regolamentare anche il lavoro dei rider inquadrati come lavoratori autonomi.

La società opera oggi principalmente attraverso due modelli complementari: il **modello marketplace con consegna gestita da Just Eat**, attivo nelle principali città, nel quale ordini e consegne sono gestiti direttamente dalla piattaforma; e il **modello marketplace con consegna dei partner**, nel quale ristoranti ed esercizi commerciali ricevono gli ordini tramite la piattaforma e organizzano autonomamente la propria logistica, garantendo una presenza capillare anche nei centri minori.

### 2. Inquadramento del provvedimento

Just Eat Italia interviene nel dibattito relativo al recepimento della **Direttiva (UE) 2024/2831**, nella convinzione che tale processo rappresenti un passaggio fondamentale per consolidare un quadro normativo moderno, equilibrato e coerente con le peculiarità del settore. Lo schema di decreto legislativo (Atto del Governo n. 433) persegue tre obiettivi fondamentali indicati dalla Direttiva: **favorire la corretta qualificazione dello status occupazionale** delle persone che lavorano tramite piattaforme digitali; **rafforzare la trasparenza nell'utilizzo dei sistemi algoritmici** impiegati per



organizzare, gestire e ottimizzare il lavoro; e **migliorare le condizioni di lavoro nel settore**, anche attraverso la previsione di forme di supervisione umana delle decisioni automatizzate.

Il recepimento si innesta in un **quadro normativo nazionale già ampiamente delineato**, interessato negli anni da rilevanti interventi legislativi: l'introduzione della disciplina delle collaborazioni etero-organizzate con il d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81; le misure specifiche dedicate ai rider autonomi con il d.l. 3 settembre 2019, n. 101 (conv. l. 2 novembre 2019, n. 128); e, da ultimo, il **d.l. 30 aprile 2026, n. 62** (conv. con modificazioni dalla l. 25 giugno 2026, n. 112), recante disposizioni urgenti in materia di salario giusto, incentivi all'occupazione e contrasto del caporalato digitale, che ha già introdotto disposizioni in materia di qualificazione del rapporto di lavoro, obblighi informativi delle piattaforme, comunicazioni obbligatorie e contrasto alle forme di intermediazione irregolare.

Lo schema di decreto legislativo di recepimento è pertanto chiamato a **coordinarsi pienamente con tale disciplina**, evitando sovrapposizioni normative e duplicazioni di adempimenti che rischierebbero di generare incertezza applicativa per operatori e lavoratori. Just Eat condivide integralmente le finalità della Direttiva e ritiene che quest'ultima rappresenti il risultato di un equilibrio attentamente costruito tra tutela dei lavoratori, innovazione tecnologica e sostenibilità economica dei modelli organizzativi propri delle piattaforme digitali: proprio per questo motivo, appare essenziale che il recepimento nazionale **mantenga piena coerenza con l'impianto europeo** e con gli interventi già introdotti dal d.l. n. 101/2019 e dal d.l. n. 62/2026, senza introdurre oneri o formulazioni ulteriori rispetto a quanto necessario per una corretta attuazione della Direttiva.

### 3. La visione di Just Eat sul lavoro tramite piattaforme

**Il lavoro tramite piattaforme non è nemico della tutela dei lavoratori: lo è il lavoro inadeguato svolto tramite piattaforme.** La differenza non sta nell'etichetta contrattuale, ma nella qualità concreta delle condizioni di lavoro. Just Eat Takeaway.com è, per quanto a propria conoscenza, **l'unica grande piattaforma in Europa ad aver operato su larga scala con tutti e tre i modelli operativi** – assunzione diretta, lavoro autonomo e logistica gestita da terzi – un'esperienza che impone la responsabilità di condividere quanto appreso su ciò che funziona, e ciò che non funziona, per i lavoratori.

Il dibattito europeo è stato per anni impostato in termini binari – occupazione o flessibilità, sicurezza o autonomia – lasciando i lavoratori nel mezzo: **né il lavoro dipendente rigido, né il lavoro autonomo privo di tutele rispondono pienamente alle loro esigenze.** Su questa base, la visione di Just Eat si fonda su tre pilastri validi per ogni rider, a prescindere dall'inquadramento: una **reale flessibilità** definita dal punto di vista del lavoratore; **retribuzioni trasparenti e tutele essenziali**, incluso un salario minimo legale calcolato sulle ore effettivamente lavorate (o sul tempo di ingaggio per gli autonomi); e una **tecnologia che funzioni davvero al servizio dei corrieri.**

### 4. Le proposte di Just Eat sullo schema di decreto

#### a) Presunzione di subordinazione e valorizzazione della contrattazione collettiva (artt. 5 e 23).

Gli articoli 5 e 23 dello schema, relativi alla presunzione di subordinazione e alle modifiche al d.lgs. n. 81/2015, rischiano, nella formulazione attuale, di **sminuire il ruolo della contrattazione collettiva** e di sovrapporsi a una disciplina di settore già vigente, generando incertezza interpretativa. L'art. 25 della Direttiva impegna del resto gli Stati membri a promuovere il dialogo sociale.

In tale contesto, inoltre, **assume particolare rilievo il confronto avviato a maggio 2026 nell'ambito del sistema Confcommercio fra le Associazioni datoriali rappresentative delle piattaforme di delivery e le organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative e che vede oggi impegnate le società di delivery e la Felsa CISL** in un serrato confronto finalizzato all'individuazione di soluzioni condivise in grado di coniugare tutele, sostenibilità e flessibilità organizzativa. Il percorso negoziale avviato conferma la centralità del dialogo sociale quale strumento privilegiato per mettere ordine in un settore caratterizzato da modelli organizzativi in continua evoluzione e rafforza l'opportunità di valorizzare il ruolo della contrattazione collettiva nell'ambito del processo di recepimento della Direttiva.

Alla luce di ciò, Just Eat ritiene opportuno che il decreto **introduca una clausola di salvaguardia per i rapporti disciplinati da accordi collettivi qualificati**, sottoscritti da organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, e che **confermi esplicitamente la vigenza degli articoli 47-bis e seguenti del d.lgs. n. 81/2015**, quale soglia minima inderogabile su cui si fonda il dialogo sociale già sviluppato nel settore, evitando che la nuova presunzione la superi o vi si sovrapponga in modo contraddittorio.

#### **b) Disciplina degli intermediari (art. 4).**

L'art. 4 dello schema disciplina i rapporti che coinvolgono intermediari nella filiera del delivery. Just Eat condivide l'esigenza di garantire adeguate tutele lungo l'intera catena, ma segnala che la norma, come formulata, **non tiene conto delle attività di verifica, controllo e due diligence** effettivamente svolte dalle piattaforme nei confronti dei soggetti terzi coinvolti, con il rischio di configurare una responsabilità sproporzionata rispetto al ruolo concretamente esercitato dall'operatore. Per questa ragione si richiede che il decreto **introduca una verifica di conformità idonea a escludere la responsabilità solidale della piattaforma** qualora questa abbia effettuato, in buona fede, controlli periodici sugli intermediari, e che **circoscriva l'eventuale responsabilità residua fondata sulla colpa alla sola natura finanziaria e al solo intermediario diretto**, evitando che essa si estenda automaticamente e indistintamente alla piattaforma.

#### **5. Osservazioni conclusive**

Just Eat Italia sostiene pienamente gli obiettivi del legislatore europeo e nazionale nel rafforzare le tutele dei lavoratori delle piattaforme digitali. L'esperienza dell'azienda dimostra che **tutela del lavoro e flessibilità organizzativa non sono obiettivi contrapposti**. È essenziale che il testo definitivo del decreto assicuri il coordinamento con il d.lgs. n. 81/2015 e con il d.l. n. 62/2026, mantenga l'equilibrio raggiunto a livello europeo e in particolare:

- **valorizzi il ruolo della contrattazione collettiva;**
- **assicuri una tutela proporzionata agli intermediari;**
- **garantisca un'applicazione proporzionata delle disposizioni;**
- **armonizzi la Direttiva con la normativa già esistente.**