

*Potresti presentarti?*

Mi chiamo L., ho 27 anni e a Bologna vivo nel quartiere Savena. Vivo in affitto con altri due ragazzi, molto più giovani di me che vanno ancora all'università. Sono italiano.

*Hai esperienze di attività sindacale o politica?*

Sì, entrambe tramite centri sociali sia a Roma che Bologna.

*A Bologna per quale piattaforma lavori e che tipo di rapporto lavorativo hai?*

Lavoro con Deliveroo ma in passato ho lavorato con altre due piattaforme del settore. Con Glovo quasi un anno e con MyMenù (prima della fusione con Sgnam) un mesetto scarso. Ho un rapporto abbastanza rarefatto con l'azienda dal momento che gli unici due canali di comunicazione che ci sono tra azienda e rider sono la chat e in casi estremi (non per problemi del rider ma per problemi dell'ordine o del ristorante) la chiamata. Ti chiamano solo quando decide Deliveroo. Prima c'era la mail dove si invia la fattura a fine mese.

*Il lavoro che fai è la tua prima fonte di guadagno, lo affianchi ad altre attività o è solo una occupazione saltuaria?*

A parte l'aiuto della famiglia, come reddito individuale è la mia principale fonte. Nel mese scorso ho provato a renderlo una seconda occupazione ma l'altro lavoro che avevo trovato era anche peggio.

*Come hai trovato questo lavoro con Deliveroo?*

È stato abbastanza semplice. Credo sia anche questo il motivo per cui ci siano tanti rider. Con Deliveroo ho aspettato una settimana dopo che avevo inviato la mia candidatura ma ci sono aziende come Glovo o JustEat dove non c'è bisogno di alcuna conferma ma la semplice iscrizione sulla piattaforma, come se mi dovessi iscrivere a Facebook.

*Quante ore lavori a settimana o al mese? Come fai ad ottenerle? È cambiata la modalità nel tempo?*

Prima facevo 20-25 ore fino a quando andavo all'università (pochi mesi fa). Il sistema di assegnazione è cambiato nel tempo, si è passati da una app specifica per le prenotazioni all'incorporamento del calendario nella app rider per fare le consegne. Non ti so dire quale dei due sistemi fosse migliore, dal mio punto di vista il turno di lavoro si è parcellizzato. Nel sistema vecchio c'era sempre una graduatoria, un punteggio e chi si levava da un turno lasciava spazio a chi stava dopo di lui ma erano turni da almeno 3/4 ore. Adesso dopo un anno e mezzo il tempo di lavoro si è ridotto a un'ora soltanto. Ripensandoci, questo è sicuramente un aspetto negativo perché è tutto funzionale all'azienda per farci sentire sempre sotto pressione e sotto ricatto dal momento che se anche hai preso un turno farai solo un'ora e quindi avrai bisogno di fare più turni e di conseguenza più ore e più giorni. Se ad esempio fai solo un'ora il giovedì ne dovrai fare altre in altri momenti della settimana.

*Quindi ci sono giorni in cui c'è più lavoro di altri? Quali sono questi?*

Tradizionalmente venerdì, sabato e domenica. Soprattutto, la domenica quando la gente sta a casa. O in occasione di eventi importanti quando le piattaforme fanno delle promozioni come la consegna gratuita per aumentare la mole di ordini. Questa cosa nel breve periodo gli costa qualcosa ma nel lungo periodo sembra essere una strategia vincente.

*C'è una disponibilità fissa o variabile che devi dare in termini di ore? In generale, quanto senti di dover essere a disposizione e connesso alla piattaforma?*

Più tempo sei loggato, più lavori e più fai consegne. Questo sembra da quella parte visibile dell'algoritmo che traspare dall'app rider. I sostenitori di queste aziende dicono che sono aziende che mettono al centro il merito e che premiano chi sta sempre in turno o non rifiuta mai le consegne. Dal nostro punto di vista siamo sanzionati se facciamo delle assenze per turni prenotati o se manchiamo per qualche settimana per i turni di lavoro dove ci sono più domande di consegne. Questo sempre per quanto riguarda quella parte visibile che menzionavo prima.

*Puoi spiegarmi più nel dettaglio le due modalità di pagamento che dicevi prima? Dicevi che è cambiato il modo in cui l'azienda organizza i turni. Si riflette anche sulle tipologie di pagamento?*

All'inizio sono stato assunto da contratto con retribuzione su base oraria (piccola) con integrazione salariale a seconda del numero di consegne (1 euro lordo per ciascuna). Già inizialmente non ci sembrava altissimo questo minimo orario però con l'auspicio di farci guadagnare di più c'è stato un passaggio al pagamento fisso a consegna e on un anno, un anno mezzo siamo arrivati al pagamento a consegna diviso fra una base fissa e una variabile a seconda dei km svolti per la consegna. Prima c'era una garanzia di avere anche nelle serate più mosce 1 o 2 consegne e 7, 7,40 euro fissi di guadagno e ora non c'è più. L'incentivo ordini minimi ti garantisce 7,50 euro lordi se non ricevi nessuna consegna all'interno di un'ora di lavoro, equivalenti a una consegna e mezza. Prima la paga era garantita mentre ora ne ho diritto se non rifiuto consegne e non se ne faccio zero. Questa modalità di pagamento è sempre più vincolata alla nostra capacità di obbedire sebbene siamo inquadrati come autonomi.

*Sono aumentate le distanze di consegne negli anni?*

Sì, a dismisura tanto che prima c'era solo un'area di consegna mentre ora ne sono state fatte di più. Per chi conosce il territorio bolognese, andiamo da Borgo Panigale o Casalecchio a Idice e San Lazzaro. Quello che è cambiato al di là della distanza di consegna è con l'incentivo per ordini minimi sono costretto a fare una consegna dal Nettuno fino ad Idice di notte. Queste consegne in bicicletta sarebbero da fare per motivi che non andrebbero neanche spiegati. Un'altra cosa è quello che è stato comunicato a un nostro collega via mail, ovvero che Deliveroo ha deliberatamente cambiato la paga per le consegne brevi aumentando le paghe per le consegne sulla lunga distanza. Questo per rendere allettanti le consegne più scomode, quelle che vengono rifiutate più spesso e che creano un problema di servizio per la piattaforma stessa. Vedendo in maniera organica il ranking, le forme di retribuzione e le modalità di svolgimento del lavoro si è passati da un sistema in cui c'erano delle garanzie minime ridotte all'osso ad uno dove viene costantemente aumentata la pressione sul rider pur dando l'impressione che uno potrebbe guadagnarci di più.

*In base a quanto dici, dunque, consideri questo un lavoro autonomo o subordinato?*

Questo è uno dei grandi dibattiti sulle trasformazioni del lavoro, se i lavoratori di piattaforma e nello specifico i rider siano da considerarsi autonomi o dipendenti o un terzo genere di inquadramento contrattuale che ancora non è stato ben definito. Dal mio punto di vista, considerato che non soltanto in Italia ma anche in altri paesi in Europa e nel mondo ci sono gli stessi problemi anche se con sfaccettature diverse, bisogna vedere la natura sostanziale di

come viene eseguito il lavoro. Magari non è certificato nella forma che si tratti di un lavoro dipendente ma c'è un clima da parte di chi gestisce i mezzi di produzione, della parte datoriale che condiziona lo svolgimento del lavoro e il comportamento del lavoratore. Per cui sì, dal mio punto di vista, per come si presenta questo contesto c'è un condizionamento. Magari non una determinazione diretta degli ordini ma un potere etero-direzionale che è comunque giusto riconoscere come sottospecie di lavoro dipendente perché è tutto un sistema per trovare un modo di abbassare il costo del lavoro eludendo le leggi esistenti e sfruttando software tecnologici della Madonna.

*Quanto guadagni più o meno con questo lavoro al mese? Ci paghi le tasse sopra?*

Dai 300 ai 400 euro. C'è una ritenuta d'acconto ma la trattenuta sulla paga non va a coprire nulla.

*C'è qualche forma di protezione sociale legata a questo contratto e lavoro? Ad esempio, l'assicurazione sanitaria in caso di incidente. Oppure ci sono altri benefit o ammortizzatori?*

Da più o meno un anno e mezza è stata introdotta una fantomatica assicurazione privata che è un po' come la valigetta di Pulp Fiction, tutti l'hanno vista ma nessuno sa cosa ci sia dentro se non pochi malcapitati colleghi che hanno fatto incidente e hanno chiesto chiarimento su questa polizza assicurativa per danni a terzi. In alcuni casi non è stato possibile usufruirne nonostante i danni subiti, in altri casi in cui ci sono stati giorni di prognosi in ospedale è successo che alcuni hanno ricevuto l'importo assicurativo a fronte però di una perdita di guadagni significativa. I premi ci sono ma sono altamente insufficienti per entità e tempistiche. Deliveroo ha fatto girare la voce sui media ma è una trovata di marketing per far vedere che anche continuando a non far pagare il giusto costo del lavoro garantiscono delle protezioni perché sono il futuro.

*Volevo approfondire il modo in cui ti rapporti ai diversi soggetti che incontri durante il lavoro: clienti, colleghi e superiori.*

Dipende da come mi sento quel giorno a lavoro. Se sono di umore normale provo sempre a scambiare qualche parola con gli altri ragazzi (rider), soprattutto quelli stranieri ultimamente perché a differenza di altre situazioni dove ci sono comunità forti e coese che lavorano per la stessa azienda molto sono spaesati o per capire se hanno bisogno di una mano. In virtù di quell'isolamento di cui parlavo uno ci prova ad avere un contatto umano. Con i nostri superiori non parliamo se non tramite una chat. Poi se succede che qualcuno ha sbagliato civico ci chiamano. Se non fosse per la stampa che ha detto che l'amministratore delegato di Deliveroo Italia si chiama Matteo Sarzana e il CEO abita a Londra e si chiama Will Shu noi di queste persone non ne sapevamo assolutamente nulla, tantomeno delle figure intermedie che ci stanno di mezzo. Mi fermo perché potrei dire delle cose a la Blade Runner sul livello di realtà che hanno certe figure. Coi ristoratori invece tendo ad avere un rapporto sereno; dopo un po' che fai la consegna nello stesso locale ti fermi a scambiare due chiacchiere e a confrontarsi anche perché alcune volte si sono dimostrati anche solidali nei confronti della nostra condizione. Non sempre perché certe volte io non metto mai troppa pressione al ristoratore dove devo ritirare una consegna perché è una persona che sta lavorando come me, però magari ero agitato per motivi miei e gli dico anche il codice di consegna – non lo fa nessuno – per evitare fraintendimenti; loro hanno fatto finta due tre volte di niente nonostante mi fossi presentato e li avessi salutati e allora ho reagito male ma perché l'ho vista come una mancanza di rispetto nei miei confronti. In altri casi ho capito il rapporto che avevano con noi rider per cui nonostante le battutine e i caffè offerti in realtà ci vedono come immondizia, sanno che

siamo sostituibili e che tanto qualcuno ci sarà a fare la consegna. Mi ricordo una volta che una pizzeria abbastanza famosa dove dovevo ritirare una consegna, io aspetto per un'ora e non mi chiamano; ad una certa mi avvicinano e mi dicono che risulta già consegnato. Io allora mi sono arrabbiato perché avevo perso un'ora di lavoro, poi è arrivato anche il titolare e quando gli ho spiegato che avevano sbagliato a mandare fuori gli ordini la sua espressione è magicamente cambiata. Non succede spesso però a volte emerge questa noncuranza da parte dei gestori stessi che si appoggiano sulle piattaforme, a volte non se ne rendono neanche conto e vedono qualcosa di divertente nel ragazzo col cubo e che gli fa fatturare di più a fine mese. Tanto è che esistono oramai locali che fanno servizio solo da asporto grazie alla diffusione delle piattaforme.

*Con l'azienda invece è andato sempre tutto bene? Come hanno gestito i problemi che potevi avere con loro o con un cliente?*

Abbiamo una app per parlare con l'operatore del call center e visti i tempi di reazione di quella chat non ci si rende conto spesso dell'entità dei problemi o dei rischi. Ad esempio, se quel ristorante di cui parlavo prima mi avesse messo le mani addosso Deliveroo non mi avrebbe aiutato a risolvere la situazione. Un'altra volta mi è capitata una cliente che ha sbagliato a scrivere il civico, l'ho chiamata, ho aspettato mezz'ora e ho finito il turno in ritardo sotto la pioggia e anche là Deliveroo non è che mi è stato troppo d'aiuto. Di fatto l'azienda non c'è. A Londra in una situazione ben più tragica un collega è stato accerchiato e ammazzato di botte per rubargli la bicicletta. Di fatto Deliveroo sta in poche città, a Milano in Italia. Una volta, i primi tempi, c'era a Bologna uno sportello riders dove una volta al mese potevi cambiare il materiale, confrontarti con una persona fisica per quanto riguarda alcune problematiche del lavoro.

*Come funziona l'app? Avresti preferito un rapporto con un capo in carne e ossa?*

Quando apro l'app inserisco username e password, mi viene indicata la zona di consegna dove mi sono prenotato e poi basta pigiare un tasto per essere online o offline ma solo nelle ore in cui sono prenotato. Nella schermata a sinistra posso aprire il calendario dove ci sono le ore segnate. Esistono tre fasce di prenotazione per i turni, quelli con il punteggio più alto alle 11 per chi ha il punteggio più alto, poi alle 15 e alle 17 per chi ha il punteggio più basso. Oltre a questo, posso vedere le mie statistiche; c'è una parte che riguarda l'affidabilità ovvero essersi presentato alle sessioni prenotate e la partecipazione alle sessioni con maggiore richiesta di lavoro. Quando entro online vedo sulla mappa il mio punto geo-localizzato col GPS e mi arrivano le consegne che posso rifiutare o rifiutare. Credo che il cliente possa sempre dare un voto alla consegna e la stessa cosa posso fare io rider mettendo un pollice su o un pollice giù. Anche quando rifiuto la consegna l'algoritmo ci tiene a sapere perché l'ho rifiutata e mi dà tutta una serie di possibili ragioni.

Per quanto riguarda il fatto se mi piaccia o meno lavorare con un'app, sono molto critico su come venga organizzato il lavoro ma dall'altro non mi sento ostile al progresso tecnologico se è qualcosa che può aiutare a redistribuire ricchezza e creare maggiore benessere. Questo però non deve pregiudicare le persone fisiche e il rapporto fra chi organizza e chi svolge il lavoro. Non si può lasciare alla tecnologia e ai software tutta una serie di poteri e funzioni che gli vengono affidati. È un parere personale ma secondo me non è un caso che venga automatizzato il comando e non chi gli sta sotto perché i lavori che stanno al comando costano di più non solo in termini di retribuzione ma anche in termini di formazione. È sicuramente più economico metterci un software a fare queste cose che una persona fisica.

*Rispetto a queste funzioni digitalizzate pensi funzionino meglio o peggio? Le senti come oppressive o giuste?*

Essenzialmente sono uno strumento di controllo e di ricatto perché vincolano la tua sicurezza e la capacità di costruire un reddito e di avere del tempo libero. Perché dalla promessa di lavorare quando vuoi poi per ottenere delle cifre dignitose da questo lavoro devi lavorare tanto. È uno strumento di vincolo che ti dà la possibilità di rifiutare tutte le consegne che vuoi prenotarti alle sessioni che vuoi ma non viene spiegato che uno mica se la cava con 5 o 10 ore di lavoro a settimana. Il lavoro dipendente non viene determinato dal numero di ore lavorate a settimana però di fatto dalle 30 ore in su mi verrebbe da dire che se qualcuno non ti fa un contratto sta evadendo la legge.

*Da parte tua che competenze devi avere per fare bene questo lavoro?*

Uno dei motivi per cui si trovano sempre persone disposte a fare questo lavoro è che non ci sono problemi di formazione. Questo lavoro potrebbe farlo chiunque, basta avere uno smartphone, saper leggere una mappa, essere recettivo, sentire la suoneria, saper pedalare. La competenza che è davvero necessaria e che un software non può sopperire è il calcolo del rischio. Una persona sa valutare un rischio, ad esempio nel traffico. Un software può programmare ma non può avere una stima al momento del pericolo.

*Pensi che questo lavoro ti professionalizzi? Migliora il tuo curriculum? E di quale formazione avrebbero bisogno i rider?*

A parte un ragazzo francese che aveva problemi a leggere Google Maps sul telefono, è un lavoro che non ti dà e non richiede nulla. L'algoritmo, il cottimo e il ranking ti spingono a diventare ubbidiente. Il livello di disciplinamento a lavoro, la ricettività rispetto a input che arrivano dall'alto: questo ti insegna Deliveroo.

*Ha possibilità di migliorare la tua posizione durante il lavoro o rimani sempre agganciato a quella posizione? Puoi fare una qualche carriera interna?*

Direi proprio di no. Sarebbe anche interessante sapere che contratto fanno a chi lavora negli uffici a Milano. Non facendo i rider forse hanno più speranze di noi di farsi riconoscere qualche diritto.

*Se potessimo quindi fare una valutazione generale, quali sono gli aspetti positivi e quali quelli negativi di questo lavoro?*

Una cosa la metto fra gli aspetti positivi, questo lavoro mi ha aiutato a conoscere meglio questa città. Anche entrare in casa delle persone o andare in bicicletta. Invece sui lati negativi metto il modo in cui è strutturato il lavoro, il fatto che non abbiamo rapporti con nessuno, il regime iper-individualizzante che ci viene imposto con piccoli mezzi come il punteggio, la questione delle paghe, le file nei punti di consegna che creano tensioni fra i rider per chi consegna prima.

*Ti sei mai posto la gestione di come migliorare la tua condizione di lavoro con i tuoi colleghi? Come vi siete organizzati?*

Ci proviamo da almeno due anni, sia nelle sedi istituzionali che tramite degli scioperi, a portare le aziende a cambiare le condizioni di lavoro partendo dall'obiettivo del riconoscimento del lavoro dipendente perché pensiamo sia tale ma mascherato dalla piattaforma con un contratto di lavoro autonomo. Abbiamo fatto tanti scioperi e partecipato a molti tavoli come quello della

Carta dei diritti qua a Bologna. Sono tavoli organizzati dalle istituzioni e abbiamo ottenuto piccoli ma non scontati risultati per capitalizzare gli scioperi: pensando al fatto che queste piattaforme sono in tutto il mondo forse queste cose possono sembrare poca cosa se il livello di risosta non è trans-nazionale. Molto spesso anche i ragazzi che fanno questo lavoro da poco lo sanno, ad esempio un ragazzo di UberEats a cui avevo dato un volantino mi ha risposto che Deliveroo sta in Inghilterra e Hong Kong. Adesso è stata varata una legge che introduce novità importanti e dobbiamo capire anche noi come poter proseguire.

*In che forma vi siete organizzati?*

Ci siamo organizzati con una assemblea informale, autoconvocati senza appoggiarci a soggetti sindacali specifici ma facendoci aiutare da attivisti sindacali per lo meno per quanto riguarda alcune materie strettamente legali. Quando ci sono momenti di maggiore partecipazione ci organizziamo in assemblee anche di singola piattaforma perché se le condizioni sono più o meno le stesse certe volte ci sono delle specificità che vanno affrontate fra lavoratori di una singola azienda. Riders Union – la sigla con la quale ci presentiamo pubblicamente a Bologna – non ha uno statuto legale o un presidente o un esecutivo però ad ora è andata bene così, anche se dal momento che è stata approvata una legge che chiamerà soggetti interessati a parlare di come regolamentare questo lavoro a livello nazionale forse toccherà capire come strutturarci. Se all’inizio il livello di scontro e contrattazione era su base cittadina, ora questa legge scompagina.

In più ci siamo organizzati per aprire una ciclofficina in due spazi solidali dove conoscersi, fare due chiacchiere e assemblea, riparare il mezzo. L’obiettivo è anche quello di recuperare una dimensione umana del lavoro che costantemente viene fatta a pezzi.

Abbiamo messo su anche una cassa tramite autofinanziamenti per gli scioperi e per aiutare chi subisce infortuni sul lavoro.

*Rispetto all’amministrazione comunale o agli altri sindacati che tipo di rapporto c’è?*

Noi nasciamo e agiamo in discontinuità con queste esperienze ma dall’altro lato c’è stata la maturità di leggere il momento e anche il sindacato di fronte alla sua crisi si è adattato a quello che dicevamo noi. Quello che uno si aspetterebbe da loro è che sarebbero disposti a portare un livello di scontro contro per l’ottenimento di diritti ma in realtà non lo fanno. All’infuori di proposte di facciata non c’è un reale coinvolgimento ma solo l’obiettivo di non sparire. Questo non per dire che il sindacato sia destinato a morire ma è un problema che abbiamo in Italia.