

D: Chi sei? Da dove vieni? Da quanto fai questo lavoro?

R: Sono Marco, vengo da un paese in periferia di Rimini. Vivo a Bologna in centro per motivi di studio: il mio lavoro principale è lo studente. Studio a tempo pieno e nel tempo libero faccio Deliveroo. Ho iniziato a farlo nell'ottobre 2018. È una collaborazione che continua ancora oggi. Mi trovo abbastanza bene, ci sono delle cose che vorrei migliorare ma penso come in tutti i lavori che ci sono.

D: Quante ore fai in media?

R: Ci sono dei periodi in cui mi concentro su Deliveroo. Quando ho le statistiche tutte alte riesco a lavorare anche tutti i giorni della settimana dalle 4 alle 5 ore. Domenica compresa. Fino all'una anche. In questo periodo post estivo faccio 3 ore il venerdì sabato e domenica. Una cosa molto più light. Quindi, quando ho altri impegni faccio il Weekend. Nel tempo libero tipo in estate o quando finisco gli esami faccio lavoro più continuato.

D: Come vivi?

R: Condivido casa con 4 persone

D: Con le entrate di Deliveroo cosa ci paghi?

R: Principalmente li tengo da parte per le spese straordinarie. Una bolletta alta, la Tari, una spesa extra ecc.... non sono i miei soldi principali per le spese di tutti i giorni. Sono sempre mantenuto dai miei genitori, cosa che mi piacerebbe non fare, però questo lavoro ancora non me lo permette. Se calcoliamo affitto, bollette, ecc., se lavorassi tutti i giorni 6 ore potrei mantenermi. Ma in questo periodo no. Questo mese che ho lavorato sì e no ho guadagnato 100 euro lordi.

D: Nel periodo intenso invece quanto ne ricavi?

R: Il periodo più intenso e lungo è stato dal primo maggio al 31 maggio e ho fatto 590 euro lordi. Lavorando tutti i giorni. Starei abbastanza bene, riuscirei a mantenermi totalmente. Con fatica ovviamente, non godendomi la vita.

D: Cosa ti ha spinto verso questo lavoro?

R: La cosa principale che mi ha fatto gola è la flessibilità. Io vengo da Rimini e dai lavori stagionali ipersfruttati. Ho pensato: chi me lo fa fare di andare a lavorare in una cucina per tutto il week end 6 ore, essere trattato male ecc...Mentre con Deliveroo io non ho mai criticato la sua flessibilità. La paga oraria che non c'è è tutto un altro paio di maniche. Quindi sì è stata la flessibilità la cosa principale che mi ha fatto scegliere deliveroo. Poi dopo anche il movimento, che non c'è il capo, che sei libero, che sei autonomo...diciamo che è un lavoro che ti crei tu: se sei bravo vieni premiato, se non fai niente non vieni premiato.

D: Poi si conciliava anche col fatto che facevi lo studente...

R: Esatto, soprattutto quello.

D: Sono due anni che lavori lì. Hai visto qualche aspettativa illusa? Ci sono stati dei cambiamenti?

R: Di cambiamenti ho notato una discesa nei pagamenti incredibile. Io ho cominciato in un periodo molto fortunato perché tra settembre e ottobre c'era stata la promozione delle consegne gratis quindi lavoravi di continuo. Poi andato via quello è tornata la situazione normale. Riguardo alla flessibilità direi che non c'è stato un cambiamento sostanziale. Le mie aspettative sono state mantenute. Io potrei decidere di smettere di lavorare domani. Ovviamente se non smetto per mesi le statistiche rimangono quelle. Poi se mi comporto male mi detraggono le statistiche. Effettivamente non mi aspettavo che mi togliessero le statistiche: quella è stata una cosa un po' strana che ho notato. Però diciamo che sì, quella della flessibilità è una cosa che apprezzo ancora oggi.

D: questa cosa delle statistiche limita la flessibilità?

R: è una meritocrazia. Come facciamo a distinguere uno che vuole lavorare solo il sabato sera da uno che lavora tutti i giorni. Adesso che c'è stato il dibattito del free login e l'abbattimento delle statistiche: sono un po' titubante. Come fai a dare le ore di lavoro se c'è gente che vuole lavorare sempre, o solo alcuni... come fai a dividerli? Ci deve essere per forza un modo per distinguere una fascia. Quindi limitano ma sono utili, sono un male necessario.

D: Temi che si lavori poco o comunque meno col free login?

R: Va un po' meglio per me che ultimamente lavoro sì e no. Dall'altra però se volessi lavorare sempre quelle sei ore come facevo un po' di tempo fa sarebbe un po' una fregatura perché magari arrivo, non trovo lavoro, sto in piazza maggiore a non fare niente. Magari sto lì sei ore e non ho lavoro. E ora che non c'è la paga garantita che l'hanno tolta (solo nelle zone nuove l'hanno messa; hanno fatto un casino allucinante).

D: Che zone nuove ci sono?

R: Allora, io per rialzare le statistiche perché sono stato "punito" ecc. sto andando a lavorare a Casalecchio perché se lavori nel week end ti si alzano i dodicesimi. Però, effettivamente le zone sono sempre quelle. Hanno in teoria unificato tutta la zona di Bologna. Se sei loggato in centro puoi andare a consegnare anche a Casalecchio o San Lazzaro (cosa che m'è capitata spesso). Con il free login semplicemente tolgono la prenotazione delle ore. Poi ora c'è anche la cosa del nuovo contratto.

D: Ma quindi ti logghi da qui o da Casalecchio

R: Da Casalecchio perché riesco a lavorare di più perché meno gente prenota perché è meno conveniente. Sulla mappa di Casalecchio ci sono tre ristoranti. Ovviamente, è una sfacchinata perché sono 7 km all'andata, 7 al ritorno, più le consegne. Quindi una cinquantina di km al giorno li fai. Poi mi sono capitate anche brutte esperienze con le strade. Dietro al centro commerciale ci sono delle strade che mi fa fare Google orribili...io ho una bici da corsa e non una mountain bike quindi...

D: sei anche un appassionato di bici?

R: Me le son fatte piacere, diciamo così.

D: Hai provato col free login adesso? Hai firmato il contratto?

R: Ancora no. Il termine massimo è il 2 o 3 novembre.

D: Ci stai pensando?

R: Ma, vedo che sui gruppi ognuno si sta esprimendo. Ci sono i sindacati che sono un po' titubanti...io aspetto. Non dico che aspetto fino a novembre, né che non mi vada bene... cioè alla fine penso che più di esprimersi e protestare, più di dire la nostra a meno che non siamo direttamente interessati al sindacato [sic!], non è che possiamo fare tanto. Alla fine è un lavoro che si evolve come un altro. Poi che ci sono cose positive tipo, non so, un maggiore riconoscimento dei diritti sono un po' campate in aria: non è che mi fido cecamente di Deliveroo. Però siamo sempre liberi di trovare un altro lavoro. Poi è sbagliato lo sfruttamento ed effettivamente c'è, si vede. Si vedono ragazzi che lavorano 10 ore al giorno anche di più. Specie quelli di Uber. Semplicemente non lo so. Vediamo come si evolve la situazione e speriamo bene.

D: Sei un lavoratore sostanzialmente occasionale: non temi che l'evoluzione verso il free login ti faccia lavorare meno?

R: Nelle zone più piccole i turni ci dovrebbero ancora stare. Però non essendoci statistiche e in teoria non essendoci più questa meritocrazia, a sto punto dovrei essere alla pari di una persona che lavora dodici ore al giorno...

D: Ci credi a questa cosa?

R: No... Da una parte dico di no, dall'altra dico di sì. In un mondo ideale siamo tutti sullo stesso livello. Dall'altra so che avrò un po' di difficoltà. Temo questo free login. Però è il sogno di ogni persona che vuole la flessibilità. Però questa forse è un po' troppa come flessibilità...

D: Quando mi dicevi meritocrazia pensavo che l'unico criterio di merito mi sembra essere quella del "Ci lavori più tempo possibile..."

R: No, lo devi fare nel week end alla fine...

D: Sì comunque sembra che più sei disperato e più sei meritevole...

R: Sì, uno può però anche lavorare tutti i gironi ma le statistiche non si alzano. Si alza solo la percentuale di affidabilità. Solo nel week end ti si alzano i dodicesimi. Quindi uno costante nel week end riesce ad alzarli.

D: La questione dei rifiuti. La possibilità di rifiutare delle consegne. Che ne pensi?

R: ovviamente ho fatto anche turni fino all'una. È mezzanotte e 58, sono sotto casa e mi arriva un ordine da Villanova di Castenaso. E io penso perché? Ci sono sempre quegli ordini un po' macchinati... insomma, ne ho rifiutati parecchi. Anche quando sono a Casalecchio che magari mi mandano dal centro commerciale in via merilin monroe a via murri: dovrei farmi metà Bologna! Ne rifiuto tanti, e dopo che ne rifiuti parecchi e sei lì Deliveroo ti chiede: "Vuoi riposarti?" ...ma io non voglio riposarmi. Semplicemente ho la bicicletta e non posso farmi 40 km di strada ogni giorno. Quindi ne rifiuto anche 10 in una sera.

D: Questo influisce sulle tue statistiche?

R: Ma, influisce in teoria sul minimo garantito. Perché se tu rifiuti un ordine, da quello che sembra (Ovviamente Deliveroo ha i suoi marchingegni nascosti), il minimo garantito di 7 euro è in pericolo: se sono le 10.59 ti arriva il primo ordine e lo rifiuti perdi il minimo garantito dell'ora precedente. Tutti dicono che funzioni così, e lo penso anch'io. Quindi se sei in piazza maggiore che non stai facendo niente e ti arriva quest'ordine alla fine del turno sei quasi obbligato ad accettarlo. Questa è l'unica volta in cui mi sento proprio forzato. Sennò le altre volte posso sempre rifiutarmi. A mio dispetto perché non lavoro. Però è un rischio da valutare.

D: In teoria loro dicono che il rifiuto non incide in nessun modo...

R: Non incide in nessun modo nelle ore normali. Se non tieni in considerazione il minimo garantito, altrimenti influisce eccome. È un discorso relativo. In base a quello che ti conviene fare. Cioè: ti conviene prendere le consegne più corte? Ti conviene farne poche e prendere il minimo garantito? È una questione di strategia.

D: E tu hai una strategia chiara e a fuoco su cosa paga meno e cosa di più?

R: Beh, sicuramente a bologna centro gli ordini più corti sono i più convenienti. Quindi un ordine da 4.05 euro e più conveniente che uno da 5.04 perché aumentano i km. Mentre se sono a Casalecchio è diverso. L'altra sera ho fatto un ordine da 9.50 euro ho fatto 4 km ad andare al ristorante; da lì ho fatto una strada di merda per arrivare al posto dove dovevo arrivare di 6 km. Totale 10: non conviene. Però se sei in una zona dove ci sono pochi ordini ti conviene prendere anche gli ordini più impegnativi.

D: Il rider perfetto dunque cosa fa? Lavora il week end, non rifiuta niente...

R: Allora, il rider perfetto lavora nei week end vero, però non rifiuta niente no. Lui deve prendere gli ordini corti, non tutti. Gli ordini corti che convengono in modo da farne tanti in un'ora. Ovviamente deve rispettare un minimo la sicurezza: casco, luci davanti e dietro, nei pedali, luci tra i raggi. Io sono attentissimo a queste cose. So che se cadi senza casco già l'assicurazione è restia a darti soldi...

D: Ne sai un po' anche dell'assicurazione di Deliveroo ad esempio?

R: So che è successo ai miei colleghi, ma da quello che ho capito non hanno ricevuto nulla. Ma lo so per sentito dire, non mi sono informato e a me non è capitato. Se mi dovesse capitare un

incidente o qualcosa del genere sarei il primo a contattare il rider support e chiedere. Comunque dovrei informarmi di più...

D: A qualche collega è capitato?

R: A un amico che lavora con partita iva è capitato. Sul ponte Stalingrado un ragazzo con la bicicletta che veniva contromano l'ha preso nella fiancata. Lui non s'è fatto male, l'altro mi sembra che l'abbiano portato via con l'ambulanza. La bici non si è danneggiata. Hanno contattato il servizio deliveroo e gli ha risposto che avrebbero fatto accertamenti nei giorni successivi. Però non l'ho più visto.

D: Tu sei a collaborazione o a partita iva?

R: A collaborazione. Faccio fino ai 5000 euro.

D: C'è un problema se li superi? Perché altri mi hanno detto che se arrivi a 5000 poi Deliveroo ti blocca...

R: Anche a meno. Arrivi a 4500, delle volte a 4200 e ti bloccano. Io non sono mai arrivato a quella cifra. Ma ho sentito in diversi gruppi che è già successo. Passare a partita iva è un'arma a doppio taglio.

D: Hai molti rapporti con colleghi?

R: Sì, decisamente. Io qualsiasi persona vedo con lo zaino un saluto lo faccio. Poi ti fermi, ti chiedi come va ecc.... poi nel periodo del lockdown che avevamo dei tempi un po' più morti si sono anche creati dei gruppetti in piazza maggiore. Era anche piacevole, uscivi di casa... Si creano anche dei bei rapporti. Quando lavori di più ovviamente un po' meno però, meglio così diciamo...

D: Avete qualche gruppo?

R: Sì, c'è il gruppo di bologna, poi c'è il gruppo dei riders italiani, poi ci sono gruppi su FB...

D: Tu sei attivo in queste cose?

R: Ci sono dentro ma non scrivo tanto... ho fatto molto "arruolamento", consigliare alla gente che è interessata al meglio. Sono una di quelle persone che si vuol sempre preparare alle cose e vuole sempre avere la cosa migliore: per esempio la scelta della bicicletta, la scelta del lucchetto, del giacchetto delle scarpe. Queste info non le trovi spesso, io ho fatto ricerca per me e tendo quindi ad aiutare chi vuole cominciare...

D: Aiuta questo...

R: Beh sì. Se con una mountain bike devi fare 50km al giorno arrivi a casa la sera col male alle braccia perché hai un mezzo che pesa una squintalata, mentre se usi una bici diversa ti conviene...

D: Deliveroo vi dà qualcosa?

R: Sì, ci fornisce abbastanza bene. Lo zaino è totalmente gratuito. I vestiti sono gratuiti e li tieni. Sono di una qualità non ottimale...almeno quelli che ho preso io due anni fa. Ora gli zaini nuovi sembrano più belli. E comunque anche il mio è fatto bene. Io vado sempre a far la spesa con lo zaino di Deliveroo perché ci metti un sacco di roba. Però il giacchino della pioggia è plastica: inutile.

D: Rischi ce ne sono in questo lavoro?

R: Tantissimi. Specialmente se non stai attento. Ho visto varie volte ragazzi senza il supporto per il telefono che lo tengono in mano e io che rischio di andargli contro, sebbene stia sempre costantemente attento. Finora grazie a dio non m'è capitato nulla. Però i rischi sì, ci sono. Specie se vai a lavorare fuori che devi farti le strade senza pista ciclabile, dove sei in mezzo alle macchine. Poi le strade secondarie, se non hai una bici adatta rischi di sfracellarti lì e non ti carica nessuno... poi le macchine, le moto: insomma il rischio è alto e a volte torno a casa e dico chi me lo fa fare di uscire, di prendermi gli insulti, di "combattere" ...perché alla fine è un po' un tutti contro tutti. Quindi tornavo a casa e mi dicevo chi me lo fa fare per 100 euro...

D: Hai pensato anche a mollare?

R: No, a mollare no, però dico: se sono così disperato...boh, comunque il rischio è più alto anche di fare il muratore o il manovale. Non è un lavoro sicuro. Però non ho mai pensato di mollare perché dico: se mollo questo lavoro cosa vado a fare? Perché la flessibilità è la cosa che cerco di più in assoluto, è la cosa che difenderò fino alla morte di questo lavoro e che me lo continua a far fare. Se ho un periodo di studio intenso o non ne ho voglia una sera non mi loggo. È questo quello che mi porta avanti

D: Questa flessibilità giustifica salari peggiori o no?

R: No perché il rischio come dicevo è alto. Ci dovrebbe essere diciamo un riconoscimento. Non mi sento pagato abbastanza per il lavoro che faccio. Non lo trovo giusto il salario così basso per un rischio così alto. Però è l'unica cosa che mi permette di lavorare quando mi pare quindi purtroppo lo faccio: questa è la mia posizione.

D: Qual è il rapporto coi ristoratori?

R: Sono molto impreparati. Da McDonalds sono abbastanza veloci. Da altre parti no. A Rosso Pomodoro mi è capitato di litigare col titolare perché io ero in piazza maggiore, arrivo a rosso pomodoro dopo 5 minuti e il gestore ha iniziato a insultarmi perché ero in ritardo. E io lì per lì non ho saputo rispondere. Ma, se avessi saputo che quell'ordine era stato assegnato a un altro rider che l'ha rifiutato all'ultimo. Lui ha preparato la pizza e adesso si stava raffreddando glielo avrei detto, però non lo sapevo... Quella volta mi ha proprio preso a parole e io ho incassato. Che poi nemmeno lui sapeva in realtà. È una questione di ignoranza dei ristoratori. Non c'è chiarezza, e questo porta a litigate.

D: Sono loro quelli con cui discuti di più?

R: Ma, in realtà a volte. M'è capitato con quelli di McDonald. Durante il lockdown Deliveroo continuava a mandargli ordini però alle 10 loro avevano già finito tutto e provavano a chiudere però non ci riuscivano. Allora io mi son ritrovato lì arrivando da km e km, e lì mi sono proprio arrabbiato e gli ho detto "dovete chiudere il servizio! Dovete chiamare deliveroo". E lì come è andata a finire? Boh! Ho chiesto al supporto...in teoria avrei dovuto avere il minimo garantito. L'ho preso? Non lo so!

D: Infatti, molti mi hanno pure detto che non riescono a stimare quanto prendono...

R: No, è un po' difficilmente decifrabile....

D: Con la piattaforma hai mai avuto a che fare direttamente?

R: Tranne la volta detta sopra, no. E comunque con la piattaforma di Deliveroo non ho mai avuto problemi. È abbastanza intuitiva. Le prime volte devi prenderci la mano. E poi la conosci usandola. La possibilità del rifiuto del "doppio ordine" è nascostissima.

D: Ti hanno mai messaggiato perché andavi lento, o perché ti sei fermato per far chiacchiere con un amico...

R: no, mai successo.

D: Se mi dovessi dire quali sono le skills necessarie per questo tipo di lavoro? Quali sono le competenze insomma...

R: Prima cosa devi essere un po' competitivo. Se vedi tre persone che stanno andando al McDonald...insomma, io che son competitivo prendo e scatto e vado per primo. Chi prima arriva meglio alloggia. Poi devi essere veloce: la cosa che guardano in generale è la velocità. È la cosa alla base di tutto. Poi ovvio un po' di sicurezza ci vuole perché se sei veloce e non sei un po' attento...devi avere un po' di sesto senso, un po' di finezza in quello che fai: sapere dove lasciar la bici, saperla come legare perché non te la freghino, sapere quali ordini rifiutare, in quali ristoranti

andare. Sono cose che vengono nel tempo, esperienza. Più lavori, più sai che ristoranti evitare e che zone evitare...

D: Ci sono ristoranti che proprio rifiuti?

R: Sì. Per sentito dire VasiniCo: a parte che è al limite dell'igiene (c'è una ragazza a piedi nudi che lavora in cucina mi hanno detto). Poi ordini con 40 minuti di attesa (e non siamo pagati, quindi tempo sprecato). Poi alle due pizzerie Masaniello ci vado solo quando voglio fare pausa. Ci mettono mezz'ora a far la pizza ma son simpatici e ci parli: se voglio lavorare però non posso permettermi di aspettare così tanto per un ordine.

D: La piattaforma quindi non riesce a sopperire alla mancanza di esperienza del rider?

R: La piattaforma fa un lavoro un po' povero di spiegazione. Un po' di video li ha messi su YouTube, però le cose ti vengono con l'esperienza.

D: Pensi che questo lavoro ti dia prospettive per il futuro?

R: Mi è capitato varie volte di andare in ristoranti dove cercavano fattorini. Dicendo che lavoravo con Deliveroo da due o tre anni mi sento più considerato di una persona che non ha mai fatto questo lavoro. Però prospettive lavorative al di fuori dalle consegne a domicilio non vedo per cosa potrebbero raccomandarmi...

D: Sì chiaro...

R: Poi io studio storia. Mi piacerebbe alla fine dell'università diventare professore. So che sarà difficile il percorso. Però vorrei lavorare per quello che sto studiando

D: È l'unico lavoretto che fai?

R: volevo iniziare a fare il lavapiatti per un ristorante a orari molto flessibili (a chiamata) e stavo valutando di fare quello. Io sarei propenso ma lui non è convinto...

D: Hai lavorato durante la pandemia?

R: ho lavorato da dio durante la pandemia. Tutti ti dicono così: le strade erano sicure, non c'era nessuno in giro. Mascherine. Consegna a distanza. Meno ristoranti, più consegne anche se pagate un po' meno. Però c'erano anche lunghe attese... Insomma è stato un periodo strano ma piacevole. Non p stato "spiacevole" lavorare durante la quarantena, anzi era meglio.

D: Ma il rischio del virus, le mascherine ecc...ci pensavi?

R: Sono uno molto pragmatico, viaggiavo con gel igienizzante e mascherina. Mi tenevo a distanza: insomma i contatti erano veramente pochi.

D: Non eri preoccupato insomma...

R: No. Poi nota positiva di Deliveroo: ci ha fornito le mascherine. All'inizio ce ne ha fornito solo 5, ma adesso ne ha spediti una quantità enorme. Ho a casa 2 litri di gel e non so più che farne. E ho 5 mascherine lavabili e sono eccellenti. Da Londra, dalla centrale di Deliveroo, spedirle a tutti i rider è stato notevole...

D: Sì, so che qui Riccardo ha fatto causa anche per questo. Forse per quello sono arrivate...

R: Non lo so. E come è andata a finire la causa?

D: Il giudice ha impartito l'ordine esecutivo di fornire le mascherine. Ora c'è l'appello perché era una causa che andava appaiata alla questione della subordinazione...

R: Questa cosa non l'ho seguita abbastanza.

D: Segui le cose di RUB?

R: Sinceramente un po' mi dissocio da loro. Non ho mai scioperato. Non sono mai andato a cortei cose del genere perché non lo trovo utile. O meglio: lo trovo utile e forse anche necessario solo che non mi ci vedo. Non è da me. Non lo farei. Lo trovo necessario ma non lo trovo utile per me, e

quindi preferisco andare a lavorare. È una cosa egoista però preferisco invece di scioperare, lavorare.

D: Hai seguito il dibattito sul nuovo contratto?

R: Sì. Sul gruppo rider Italia si insultano ogni giorno. Sotto certi aspetti a me sembra buono, però a quanto pare no. C'è gente che dice a me piace, altri dicono a me no e si insultano. Non ci capisco niente. Sono molto confuso. Quindi alzo le mani...non so che dire...

D: Se volessi cambiare qualcosa di questo lavoro che faresti?

R: La trasparenza chiederei. Tipo: cosa sono questi altri incentivi? Esiste l'incentivo minimo? Perché le statistiche funzionano così? Perché mi si sono abbassate le statistiche a caso? Questi meccanismi che sotto a Deliveroo dovrebbero essere più chiari. La trasparenza e la chiarezza secondo me sono le cose più importanti da cambiare. Poi vorrei fare consegne meno distanti. Potessi cambiare la testa della gente come guida sarebbe meglio.

D: I clienti ti danno mance? Come vanno?

R: una volta uno m'ha dato 10 euro e mi son messo a piangere. In due anni non m'è mai capitato quel cliente scorbutico che m'ha scritto "muoviti" o robe simile...