

Mi chiamo D., vengo dalla Valle d'Aosta. Vivo a Bologna da un anno.

Vivi qui a Bologna, a casa tua, in affitto?

Con altre persone in una casa in affitto. Siamo in tutto cinque in appartamento.

Con amici?

In doppia con un amico e con tre ragazze che non conoscevo.

Vivi qui da molto?

Mi sono trasferito dopo esattamente un anno perché ci ho messo un anno a trovare casa. Ho fatto la Triennale a Torino, poi mi sono spostato e ho perso un anno perché non ho trovato casa, niente.

Per quale piattaforma lavori?

Lavoro per Deliveroo.

Da quanto tempo ci lavori?

Ho iniziato dal primo gennaio del 2019

Sempre per Deliveroo o hai lavorato per altre piattaforme?

Solo questa.

Che tipo di contratto hai?

Prestazione occasionale.

Come mai hai iniziato a fare questo lavoro?

Diciamo per arrotondare. Per pagarmi le spese di casa e università, anche se in realtà non copre tutte le spese della casa e dell'università.

Come hai trovato questo lavoro?

Appena arrivato a Bologna avevo voglia e bisogno di trovarmi un lavoretto. Ho fatto la candidatura online. Sono stato assunto da gennaio 2019

Ed è questa la tua principale fonte di reddito o di entrate?

Fin da quando avevo 16 anni ho sempre lavorato i tre mesi estivi in Valle d'Aosta, quindi tutti gli anni giugno luglio agosto. Poi nel tempo che sono Bologna per l'università faccio il rider.

Di solito settimanalmente come si organizza il tuo lavoro?

Ho quasi sempre lavorato solo la sera. Facevo i pranzi principalmente nei weekend, il sabato e la domenica, in base alle ore e le disponibilità che c'erano. Non ho mai fatto troppe ore, due o tre ore a sera. Quando trovavo la disponibilità.

Puoi descrivere come funziona un turno?

Allora il lunedì si apre il calendario degli slot. In base alle tue statistiche c'è un orario in cui puoi iniziare a prenotare gli slot che va dalle 11 alle fino alle 18. In base alle ore che ci sono disponibili nella settimana successiva tu puoi prenotare le proprie ore. Una volta prenotate, hai un quarto d'ora di tempo per poter entrare on line e quindi renderti disponibile ad effettuare gli ordini. Se sparisce ti si abbassano le statistiche. Nel momento in cui sei online aspetti di ricevere il primo ordine; se accetti vai a ristorante, prendi l'ordine del cliente, consegna l'ordine e aspetti l'ordine successivo. Questo per il totale delle ore che sei riuscito a prenotare per quella sessione.

Quante ore riesci a fare alla settimana o al mese?

In realtà è vario perché dipende un po', siccome faccio anche tante cose fuori dall'università, quindi dipende un po' dalle disponibilità o dalla sera. Tenzialmente una quindicina di ore settimanali.

Questa disponibilità è cambiata nel tempo?

Diciamo che comunque, riuscendo a mettermi da parte dei soldi perché come dicevo d'estate lavoro sempre quei tre mesi, non era proprio una necessità lavorare con Deliveroo. Quindi diciamo che ho sempre cercato di lavorare quando ne avevo la possibilità e quando non si sovrapponeva con altri impegni. Diciamo che non è proprio una necessità primaria per me lavorare 40 ore settimanali con Deliveroo. Quindi quando potevo lavoravo.

Ci sono diversi tipi di ordini durante il turno che rifiuti o altri che invece accetti?
Io tendenzialmente rifiuto tanti ordini, specialmente quelli più lontani che poi tendenzialmente sono pagati meno di quelli più vicini oppure quelli nei ristoranti dove sai per certo di dover fare almeno 40 minuti di attesa. Quindi, potendo fare solo un ordine all'ora.

Questo è un po' il criterio che ti spinge a prendere le decisioni?

Ovviamente all'inizio non sapendolo non lo sai e accetti praticamente qualunque cosa. Poi conoscendo i locali e i ristoranti che ci mettevano più tempo a preparare l'ordine, ho capito quali sono i primi che escludevo. Per la distanza non ho problemi ma quelli sono pagati poco rispetto ad uno che è vicino. Quando non ti consente di farne magari uno in più in un'ora tendenzialmente li rifiuto.

Preferisci farne di più con meno strada?

Sì che poi sono pagati in proporzione di più di quelli lontani, quindi sono pagati meglio.

C'è un periodo in cui c'è un incremento del lavoro oppure no?

Tendenzialmente nei mesi invernali si lavora meglio. Ovviamente la gente ha meno voglia di uscire per mangiare che non d'estate dove tendenzialmente il lavoro cala. Poi non so, non ho mai lavorato d'estate quindi non lo so per certo però immagino e ho sentito dire che è così.

Con le altre persone che incontri durante il lavoro - dai ristoratori agli altri rider - che tipo di rapporto c'è?

Coi ristoratori non ho mai avuto praticamente alcun rapporto, se lo faccio è con quelli che ci mettono quei venti minuti a preparare l'ordine e può essere anche abbastanza conflittuale. Coi ridar diciamo che quelli che ho conosciuto sono sostanzialmente quelli che gravitano attorno a Riders Union e pochi altri. Con l'assistenza il rapporto non è comodo e non è così intuitivo, se non con un messaggio o una mail per la quale poi devi attendere tre giorni lavorativi per avere risposta. Poi devo dire comunque che quando avevo bisogno, specialmente per l'ordine in corso perché magari mancava il numero civico, a me perlomeno è sempre andata bene.

Con l'azienda - che sia il dispatcher o l'assistenza - come ti sei relazionato con loro?

Io non ho mai avuto un rapporto con l'azienda. Da quando ho inviato la candidatura, due giorni dopo è arrivato il contratto da firmare digitalmente, poi non ho mai avuto più nessun rapporto se non la mail mensile a cui tu devi inviare la fattura firmata con la marca da bollo.

Ma quando chiami per qualche problema con l'ordine come fai?

Sono poche quelle volte che ho chiamato, una o due volte ed entrambe le volte era perché mancava il numero civico sull'ordine.

Invece con i colleghi? Quanto li incontri? Dove li incontri? Come ci comunichi?

Allora come ti dicevo i colleghi che conosco sono tutti quelli di Riders Union. E poi abbiamo una chat dei rider di Deliveroo, che poi effettivamente non so quanti di quella chat lavorino ancora. Comunque non sono maggioritari quelli che lavorano ancora nella chat. Con i colleghi di RUB ci vediamo solo per l'assemblea, con qualcun altro anche fuori dal lavoro.

Hai mai avuto qualche problema con qualcuno? Mi dicevi prima dei ristoratori.

Con i ristoratori non grandi problemi. Comunque dopo mezz'ora che sto aspettando un ordine, quella mezz'ora non è assolutamente pagata né retribuita ma completamente persa, ho fatto pressioni per accelerare la consegna dell'ordine.

Chi ha gestito questa situazione? Chi gestisce il problema?

C'è l'app che è totalmente inefficace. Nel momento in cui tu rifiuti l'ordine sei obbligato a indicare il motivo per cui hai rifiutato. Quindi tra questi c'è la lentezza del servizio dei ristoranti. Credo però che non abbia nessuna efficacia nel risolvere la situazione, è un problema irrisolvibile. Tramite l'app ti viene un elenco di condizioni per cui tu hai rifiutato l'ordine. Il rapporto poi con l'azienda si limita a questo o ai questionari mensile di poca importanza.

In generale sarebbe meglio avere una presenza fisica?

Una presenza fisica umana a cui potermi rivolgere per qualsiasi tipo di problema.

Questi meccanismi dell'app e dell'algoritmo influenzano il lavoro? Faccio un esempio, il ranking e il rating hanno un ruolo positivo o negativo? Li senti come qualcosa che controlla il tuo lavoro oppure no?

Hanno un ruolo totalmente negativo, in primis il ranking reputazionale che quindi è quello che ti costringe a lavorare il weekend, la sera di venerdì, sabato e domenica per alzare il livello delle tue statistiche e quindi per poter prenotare lunedì i tuoi slot della settimana prima rispetto agli altri rider. Quindi è una sorta di sistema competitivo per riuscire a trovare delle ore libere. Che poi come è stato il mio caso per cui non ho lavorato per un po di tempo, le statistiche mi sono state annullate e ti vedi costretto a ripartire da zero senza trovare alcuno slot per settimane ed è difficilissimo risalire. L'algoritmo oltretutto pare ti geolocalizzi 24 ore su 24 anche fuori dalle ore lavorative. Anche su questo non c'è nessuna trasparenza su quando e come avviene la geolocalizzazione. E a che fine venga utilizzata. Quindi in generale lo vedo come una cosa negativa.

Invece i sistemi di bonus?

I sistemi di bonus sono essenzialmente utilizzati quando c'è un'alta richiesta di forza lavoro in uno slot. Prima aggiungevano uno o due euro, adesso mandano un sms direttamente sul

telefono. L'ultimo bonus a cena era di 75 centesimi per un'ora. Il bonus pioggia non è mai stato attivato, prima qualche volta era attivato ma sempre in funzione di una scarsa disponibilità di forza lavoro.

L'app come fa a controllare il tuo lavoro? Tu senti che sia un controllo soft o un controllo invasivo?

L'app controlla quello che fai avendo necessariamente attiva la geolocalizzazione. Senz'altro ci sarà qualche persona fisica o comunque un algoritmo che dietro cattura informazioni sulla tua geolocalizzazione.

L'app ti ha mai dato problemi?

Non ho mai avuto problemi con l'applicazione se non qualche volta perché non funzionava la geolocalizzazione ma spegni, accendi e funziona.

Hai mai pensato di cambiare lavoro?

Sto pensando adesso di smettere di fare il rider e trovarmi qualcos'altro.

Per fare il rider che capacità ci vogliono? Ci sono delle competenze particolari che sono richieste oppure no?

Non c'è nessuna competenza richiesta, quindi perlomeno potenzialmente possono farlo tutti. Forse una grande disponibilità. Grandi competenze fisiche non ci voglio. Comunque non è un lavoro faticoso ma poi i problemi vengono in caso di infortunio però perlomeno credo sia accessibile a tutti o alla maggioranza. Diciamo che per far bene una consegna, la velocità che pretende l'azienda nella consegna.

Hai fatto altri lavori simili anche fuori dalla piattaforma? Questo lavoro ha rispettato le tue aspettative di impegno, di guadagno?

Diciamo che Deliveroo rispettava le aspettative perché mi ero già informato prima. Comunque anche bazzicando nelle organizzazioni dei riders sapevo benissimo quello che mi aspettava. Non benissimo, ma avevo idea di quali erano le condizioni di lavoro in questo tipo di piattaforme.

Questo lavoro poi ti ha permesso di professionalizzarti?

Assolutamente no.

Quando hai iniziato la piattaforma ti ha formato?

Nessun tipo di formazione. Ho fatto una candidatura online. Mi hanno risposto in due giorni. Dopo per la firma del contratto digitale potevo lavorare. Mi ricordo un'altra cosa. Quando ho iniziato mi sono collegato per la prima consegna che ho fatto da Rosso Pomodoro e ho chiesto a un rider come si faceva per portare a termine la consegna perché non sapevo nulla.

Si crea una sorta di gerarchia o competizione tra i lavoratori?

Assolutamente. Per come è concepito il lavoro, l'organizzazione del lavoro all'interno delle app appunto con un sistema di ranking reputazionale il cui obiettivo è proprio una competizione interna tra i rider, quindi tra chi lavora più assiduamente tutti i weekend e riesce a ottenere il massimo delle ore lavorate con la percentuale delle sessioni svolte e che sono quelli che hanno la possibilità di prenotare e avere un monte ore settimanale più ingente rispetto a chi magari riesce a lavorare un po' meno e non riesce a lavorare tutti i weekend.

Oltre a questo lavoro hai qualche tipo di protezione sociale? Non so, da borsa di studio dell'università o altre forme di supporto al reddito?

No.

Paghi le tasse sul tuo lavoro? Che tipo di forme di sicurezza sociale prevede il contratto?

Non prevede nulla. L'azienda dice di garantire una forma di assicurazione privata e in diversi casi è possibile constatare che non è servita. Nessuno di quelli che avrebbero potuto usufruirne è stato risarcito da questa assicurazione. Non fanno neanche contribuzione Inps.

Tu hai altre forme di assicurazione?

No, questo è un lavoro che può incidere sulla tua salute. Come possiamo vedere, i rischi e gli incidenti sono all'ordine del giorno, sia che uno lo faccia con la bici che col motorino. Essendo questo tipo di piattaforme sviluppate nelle grandi città è molto molto rischioso anche perché si pratica in condizioni meteo avverse. Ma soprattutto perché quando piove la richiesta e il numero di ordini sono sicuramente maggiori rispetto a quelli che col bel tempo. Quindi gli incidenti sono all'ordine del giorno.

Se ci dovesse essere un incidente come viene gestita la situazione?

La situazione non viene gestita. Senza alcuna forma di assicurazione il rider non viene non viene risarcito. In più perde anche la possibilità di lavorare per diverso tempo. Dopo una settimana o tre mesi si abbassano le statistiche e quindi poi quando poi torna a lavorare è più difficile trovare delle ore libere. Deve iniziare daccapo a scalare la classifica.

Invece per quanto riguarda la paga, più o meno qual è il sistema di pagamento che tu hai?

Il sistema di pagamento prevede un minimo orario garantito di 7 euro e 50 lordi e ti viene riconosciuto se in quell'ora non ricevi nessun ordine e non ne rifiuti. Se effettui in quello slot due ordini che equivalgono a 8 euro non ti viene riconosciuto niente di più. Si chiama dynamic fee. Il primo ordine sei obbligato a farlo. Sono 5,60 netti. Poi c'è il problema che solitamente 2 minuti prima della scadenza dello slot ti arriva una consegna a San Lazzaro e quindi se la rifiuti perdi il garantito e se la effettui perdi mezz'ora per andare e mezz'ora a tornare.

Facciamo una valutazione generale. Se ti chiedessi aspetti positivi e negativi del lavoro?

Aspetti positivi sinceramente ne vedo pochi. Non ho mai lavorato tanto ma anche per chi lavora di più diventa praticamente impossibile mantenersi. Mentre l'elenco degli aspetti negativi è più lungo. In primis l'assicurazione Inail e i contributi Inps che non ci sono riconosciuti. Il monte ore garantito per ogni rider. L'abolizione del ranking reputazionale che impedisce alla gran parte dei lavoratori che non siano i primi dieci della classifica del ranking di poter lavorare affinché tutti possano effettuare un minimo di ordine settimanale in modo da ricevere un compenso equo che ti permetta quanto meno di sperare di mantenerti. Credo sia necessaria la trasparenza su come funziona l'algoritmo e la geolocalizzazione. Non sappiamo neanche come viene effettuato il calcolo della paga, se per chilometro o per tempo della consegna.

Rispetto a questi problemi, con gli altri lavoratori avete mai pensato di organizzarvi? Se sì cosa avete fatto?

Come dicevo faccio parte di Riders Union Bologna da quando ho iniziato a lavorare. I problemi che ho elencato sono all'ordine del giorno delle assemblee che abbiamo fatto. Adesso la situazione è in evoluzione. C'è una legge che garantirà Inail e Inps ma il problema è che nel tempo tecnico di applicazione ci sono ancora tanti incidenti e siamo scoperti.

Come è organizzata Riders Union? Cosa fa? Tu hai mai avuto altre esperienze sindacali o politiche?

È una organizzazione sindacale autonoma ad accesso completamente libero, qualunque rider può partecipare alle assemblee che sono aperte e l'obiettivo è organizzare i rider in un lavoro individualizzante dove è difficile entrare in contatto con colleghi. La consegna la fai da solo, non hai un luogo fisico in cui lavoriamo ma in tutta la città. Riders Union nasce con l'obiettivo di aggregare i riders. Un'altra cosa molto positiva credi sia che grazie a Riders Union sono state messe in piedi delle ciclo-officine – un problema di cui mi sono dimenticato di parlare. I danni alla bicicletta e al motorino sono a carico del lavoratore e non dell'azienda. In una città come Bologna i furti delle bici sono ricorrenti, te la devi ricomprare ed è 1/4 del guadagno con Deliveroo. L'obiettivo di RUB è l'aggregazione dei lavoratori finalizzata alla rivendicazione di diritti. Non ho esperienze sindacali ma sono sempre stato attivo, prima a Torino e poi a Bologna.

