Professionalità studi

Trimestrale on-line di studi su formazione, lavoro, transizioni occupazionali

In questo numero

Rider. Quale Lavoro? a cura di L. Zappalà e M. Tiraboschi

- regolazione del lavoro e nuove esigenze di tutela: il caso dei rider
- rider e mercato del food delivery a Catania
- crisi sanitaria e lavoro su piattaforma in Francia e nel Regno Unito
- la regolamentazione del lavoro su piattaforma in Spagna

N. 1 gennaio-febbraio-marzo 2021







PROFESSIONALITÀ STUDI

Rivista trimestrale, edita da STUDIUM in collaborazione con ADAPT University Press, per l'analisi e lo studio delle transizioni occupazionali nella nuova geografia del lavoro. Contatto: professionalitastudi@edizionistudium.it

DIREZIONE

Giuseppe Bertagna, Ordinario di Pedagogia generale e sociale, Università di Bergamo; Roberto Rizza, Ordinario di Sociologia dei processi economici e del lavoro, Università di Bologna; Giuseppe Scaratti, Ordinario di Psicologia del lavoro, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano; Michele Tiraboschi, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Modena e Reggio Emilia.

CONSIGLIO SCIENTIFICO DI REFERAGGIO

Anna Alaimo, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Catania; Giuditta Alessandrini, Ordinario di Pedagogia Sociale e del Lavoro, Università degli studi di Roma Tre; Henar Álvarez Cuesta, Profesora Titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de León (España); Marco Azzalini, Associato di Diritto Privato, Università di Bergamo; Gabriele Ballarino, Ordinario di Sociologia del lavoro, Università di Milano; Elisabetta Bani, Associato di Diritto dell'Economia, Università di Bergamo; Alessandro Bellavista, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Palermo; Paula Benevene, Professore Associato Psicologia del lavoro e delle organizzazioni, Lumsa, Roma; Vanna Boffo, Associato di Pedagogia generale e sociale, Università di Firenze; Marina Brollo, Ordinario di diritto del lavoro, Università di Udine; Guido Canavesi, Associato di Diritto del lavoro, Università di Macerata; Silvia Ciucciovino, Ordinario Diritto del lavoro, Università Roma Tre; Anna Michelina Cortese, Associato di Sociologia del Lavoro, Università di Catania; Madia D'Onghia, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Foggia; Loretta Fabbri, Ordinario di Didattica e metodologia dei processi educativi e formativi, Università di Siena; Monica Fedeli, Associato di Didattica e Pedagogia Speciale, Università di Padova; Paolo Federighi, Ordinario di Pedagogia generale e sociale, Università di Firenze; Valeria Filì, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Udine; Rodrigo Garcia Schwarz, Profesor Doctor del Postgrado en Derechos Fundamentales de la Universidad del Oeste de Santa Catarina (Brasil); Jordi García Viña, Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Barcelona (España); José Luis Gil y Gil, Catedrático de Derecho del Trabajo, Universidad de Alcalá, Madrid (España); Teresa Grange, Ordinario di Pedagogia Sperimentale, Università della Valle d'Aosta; Lidia Greco, Associato di Sociologia del Lavoro, Università di Bari; Djamil Tony Kahale Carrillo, Profesor Titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad Politécnica de Cartagena (España); Alessandra La Marca, Ordinario di Didattica e Pedagogia Speciale, Università di Palermo; Antonio Loffredo, Associato Diritto del lavoro, Università di Siena; Isabella Loiodice, Ordinario di Pedagogia generale e sociale, Università di Foggia; Nicole Maggi Germain, Maître de conférences HDR en Droit privé (Droit social), Université Paris 1, Panthéon-Sorbonne (France); Patrizia Magnoler, Ricercatrice a tempo indeterminato di Didattica e pedagogia speciale, Università di Macerata; Claudio Melacarne, Associato di Pedagogia generale e sociale, Università di Siena; Lourdes Mella Méndez, Profesora Titular de Derecho del Trabajo, Universidad de Santiago de Compostela (España); Viviana Molaschi, Associato di Diritto Amministrativo, Università di Bergamo; Massimiliano Monaci, Ordinario di Sociologia generale, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano; Eleonora G. Peliza, Profesora Adjunta Regular por concurso, Cátedra de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Morón, Buenos Aires (Argentina); Rodrigo Ignacio Palomo Vélez, Profesor de Derecho del Trabajo, Universidad de Talca (Chile); Luca Paltrinieri, Maître de conférences en Philosophie politique, Université de Rennes (France); Paolo Pascucci, Ordinario di Diritto del lavoro, Università di Urbino Carlo Bo; Flavio Vincenzo Ponte, Ricercatore di Diritto del lavoro, Università della Calabria; Rocco Postiglione, Ricercatore di Pedagogia generale e sociale, Università di Roma Tre; Juan Ramón Rivera Sánchez, Catedrático de Escuela Universitaria de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Alicante (España); Giuliana Sandrone, Straordinario di Pedagogia generale e sociale, Università di Bergamo; Pier Giuseppe Rossi, Ordinario di Didattica e Pedagogia Speciale, Università di Macerata; Alfredo Sánchez-Castañeda, Coordinador del Área de Derecho Social, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (México); Annalisa Sannino, Research Fellow CRADLE, Faculty of Educational Sciences, University of Helsinki, Finland; Francesco Seghezzi, Presidente Fondazione ADAPT; Maurizio Sibilio, Ordinario di Didattica generale e Pedagogia speciale, Università di Salerno; Esperanza Macarena Sierra Benítez, Profesora Contratada Doctora Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Sevilla (España); Nancy Sirvent Hernández, Catedrática de Escuela Universitaria de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Alicante (España); Lorenzo Speranza, Ordinario di Sociologia del Lavoro, Università di Brescia; Maura Striano, Ordinario di Pedagogia generale e sociale, Università Federico II di Napoli; Lucia Valente, Ordinario Diritto del lavoro, Università La Sapienza Roma; Sabine Vanhulle, Professeure ordinaire, Rapports théorie-pratique en formation, alternance et didactique des savoirs professionnels, Université de Genève (Suisse); Antonio Varesi, Ordinario di Diritto del lavoro, Università Cattolica del Sacro Cuore; Luca Vecchio, Associato di Psicologia del lavoro e delle organizzazioni, Università degli Studi di Milano-Bicocca; Maria Giovanna Vicarelli, Ordinario di Sociologia del lavoro, Università Politecnica delle Marche; Giuseppe Zanniello, Ordinario di Didattica e Pedagogia Speciale, Università di Palermo.

REDAZIONE

Lilli Viviana Casano (redattore capo); Paolo Bertuletti; Emanuele Dagnino; Giorgio Impellizzieri; Stefania Negri; Elena Prodi; Lavinia Serrani (area internazionale); Silvia Spattini; Tomaso Tiraboschi; Paolo Tomassetti.

ADAPT – Centro Studi Internazionali e Comparati DEAL (Diritto Economia Ambiente Lavoro) del Dipartimento di Economia Marco Biagi – Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Viale Berengario, 51 – 41100 Modena (Italy) – Tel. +39 059 2056742; Fax +39 059 2056043. Indirizzo e-mail: aup@adapt.it

Dichiarazione di pubblicazione etica e lotta alla negligenza editoriale

La Direzione e la Redazione della Rivista *Professionalità Studi* assumono l'impegno nei confronti della comunità scientifica di garantire i più alti standard etici in campo editoriale e di adottare tutte le possibili misure per lottare contro ogni forma di negligenza. La pubblicazione prende a riferimento il codice di condotta e buone prassi che il Comitato per l'etica nelle pubblicazioni (COPE) stabilisce per gli editori di riviste scientifiche.

Nel rispetto di tali buone prassi, gli articoli sono referati in doppio cieco da membri di un comitato scientifico di referaggio di alto livello tenendo conto di criteri basati sulla rilevanza scientifica, sulla originalità, sulla chiarezza e sulla pertinenza dell'articolo presentato. Sono garantiti l'anonimato dei revisori e degli autori, così come la totale riservatezza del processo di valutazione, del contenuto valutato, del rapporto consegnato dal revisore e di qualunque altra comunicazione incorsa tra la Direzione o la Redazione e il Consiglio scientifico di referaggio. Allo stesso modo, verrà mantenuta la più totale riservatezza in merito ad eventuali lamentele, reclami o chiarimenti rivolti da un autore nei confronti della Direzione, della Redazione o del Consiglio scientifico di referaggio.

La Direzione e la Redazione della Rivista *Professionalità Studi* assumono, altresì, il proprio impegno per il rispetto e l'integrità degli articoli presentati. Per questa ragione, il plagio è assolutamente vietato, pena l'esclusione dal processo di valutazione. Accettando i termini e le condizioni indicate, gli autori garantiscono che gli articoli e i materiali ad essi associati abbiano carattere di originalità e non violino i diritti d'autore. In caso di articoli in coautoria, tutti gli autori coinvolti devono manifestare il pieno consenso alla pubblicazione, dichiarando altresì che l'articolo non è stato altrove previamente presentato o pubblicato.

SOMMARIO - n. 1/2021

Editoriale

MICHELE TIRABOSCHI, La figura dei rider tra regole e contenuti professionali	1
Ricerche: Rider. Quale lavoro?	
Loredana Zappalà, Le condizioni di lavoro nelle piattaforme: quale strategia europea di tutela del lavoro digitale?	۷
LUIGI DI CATALDO, <i>Il mercato del food delivery nella città di</i> Catania. Un caso di studio interdisciplinare: dalla composizione della categoria al rapporto di lavoro	36
GIOVANNI PIGLIALARMI, Il nodo (giuridico) del sistema di determinazione del compenso nell'accordo Assodelivery-UGL Rider	166
CLAIRE MARZO, Crisi sanitaria e lavoratori su piattaforma: un confronto tra Francia e Regno Unito	175
NANCY SIRVENT HERNÀNDEZ, Actividad de plataformas y Derecho del Trabajo: avances y asignaturas pendientes	204

Il mercato del *food delivery* nella città di Catania. Un caso di studio interdisciplinare: dalla composizione della categoria al rapporto di lavoro

Luigi Di Cataldo*

Sommario: 1. Introduzione: la ricerca e il contesto. – 2. Note metodologiche. – 3. Il contributo di questo case study alle statistiche descrittive presenti in letteratura. – **4.** Obiettivi e ipotesi della ricerca. - **5.** Identikit dei *rider* catanesi. - **6.** I *rider* al lavoro: le modalità e l'intensità della loro partecipazione. - 7. I fattori di vulnerabilità della categoria. -8. La sicurezza sul lavoro. -9. Analisi dei sistemi retributivi. - 10. I modelli di organizzazione del lavoro. - 10.1. Profili comuni ed elementi distintivi. – 10.2. L'autonomia e il controllo sul "quando" (e se) lavorare. – 10.3. L'autonomia e il controllo sul "se" effettuare le prestazioni. – 10.4. La partita IVA: scelta oppure obbligo? -11. Il rating reputazionale di Glovo. -12. Lo svolgimento della prestazione. – 12.1. L'articolazione della prestazione in step. – 12.2. I tempi e il luogo di lavoro. – 12.3. Le fasi c.d. di non lavoro. – 12.4. La frequenza di ordini problematici e le indicazioni della piattaforma. -13. Le indicazioni e le comunicazioni da parte delle aziende. - 14. Le attività di vigilanza nelle aziende del food delivery. - 15. Le reazioni delle aziende contro le condotte non gradite dei corrieri. – 15.1. Le reazioni contro il ritardo del rider nel prendere parte al turno di disponibilità, contro il c.d. no show e contro gli sconfinamenti dall'area di lavoro. – 15.2. La natura umana, algoritmica o ibrida delle reazioni. – 15.3. Le ipotesi di disconnessione forzata, i casi di minaccia e di incoraggiamento ad assumere posizioni di comodo. - 15.4. La capacità di reagire dell'azienda: come è valutata dai rider? - 16. Il rider come parte ultima e debole dell'infrastruttura digitale. – 17. Considerazioni conclusive. – 17.1. Sull'identikit e sulla partecipazione lavorativa. – 17.2. Sui fattori di vulnerabilità. – 17.3. Sui rischi tipici per la categoria. – 17.4. Sui sistemi retributivi. – 17.5. Sui modelli di organizzazione del lavoro. - 17.6. Sulla libertà di scegliere "quando" (e se) rendersi disponibile e "se" eseguire la prestazione. - 17.7. Sull'impostazione del servizio di delivery. - 17.8. Sulle fasi c.d. di non lavoro. - 17.9. Sul concreto svolgimento della prestazione. – 17.10. Sulle attività di vigilanza e sulle sanzioni contro i rider.

*Ph.D. student del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali, Università di Catania.

1. Introduzione: la ricerca e il contesto

Questo *case study* si propone di indagare il mercato del *food delivery* in una grande realtà urbana del Sud-Italia, la città di Catania. Esso è parte del percorso di dottorato di ricerca dell'Autore che si sviluppa in due sessioni di ricerca empirica. Questa pubblicazione riguarda la prima di esse che è stata condotta fra giugno e ottobre del 2020, mentre la seconda si svolgerà fra giugno e ottobre del 2021.

Il comparto osservato rappresenta una porzione molto particolare della *platform economy*, in quanto è contraddistinto da una profonda eterogeneità, da una rapida dinamica evolutiva e da rilevanti elementi di peculiarità nella relazione tra prestatore e committente.

Il rapporto Eurofound (2018) utilizza la terminologia *on-location plat-form-determined routine work* (¹) per comprendere tutte quelle situazioni in cui il lavoro poco qualificato, da svolgere *off-line*, è assegnato al lavoratore dalla piattaforma digitale, la quale assume una connotazione *«hybrid between a market and a hierarchical organization»* (²). Secondo le statistiche europee, esso è il comparto più ampio della *plat-form economy*, in cui è occupata la quota maggiore di lavoratori (³). In esso rientrano i servizi di consegna di cibo a domicilio, come Glovo e Just Eat, e i servizi di trasporto di persone, come Uber.

Dopo una prima concentrazione del *food delivery* nell'Italia centrosettentrionale (Milano, Torino, Roma, Firenze), la sua espansione in aree differenti ci permette di studiare il modo in cui la conformazione dei c.d. *rider* si struttura in relazione ad esse (⁴).

Attraverso una metodologia induttiva, empirica e interdisciplinare, questo caso di studio mira ad individuare le peculiarità di questo insieme di *GIG worker* in un ambiente contraddistinto da una diffusa fragilità economico-sociale e ad analizzare diverse dimensioni del rapporto di lavo-

,

⁽¹⁾ EUROFOUND, Employment and working conditions of selected types of platform work, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2018, Tab. 1, p. 5.

⁽²⁾ D. DAZZI, GIG economy in Europe, ILLeJ, Issue 2, Vol. 12, 2019, p. 68.

⁽³⁾ EUROFOUND, *op. cit.*, Tab. 1, p. 5.

⁽⁴⁾ C. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, *Il lavoro nella gig economy. Evidenze dal mercato del food delivery in Italia*, Questioni di Economia e Finanza (occasional papers), Banca d'Italia, Numero 472 – Dicembre 2018, p. 20. Le Autrici spiegano che le caratteristiche dei lavoratori delle piattaforme variano di Paese in Paese e propongono diversi esempi, tra cui il *gap* in termini di ore di lavoro settimanali fra i conducenti americani di Uber e quelli francesi.

ro tra corrieri e piattaforme digitali. Le tecniche di ricerca impiegate afferiscono a differenti ambiti disciplinari e si rivolgono tanto ai lavoratori quanto alle aziende.

La prima parte di questa pubblicazione ha una dimensione sociologica e le evidenze prodotte sono strettamente connesse al contesto in cui è condotta l'analisi. La seconda concerne, invece, tematiche che hanno un rilievo giuslavoristico e che prescindono dalle specificità del territorio di riferimento.

Secondo l'*Eurostat regional yearbook* 2020, la Sicilia è tra le regioni europee con la quota più alta di popolazione a rischio povertà, il 40,7% (⁵).

Le caratteristiche sociali, economiche e culturali della regione Sicilia e, in generale, degli agglomerati urbani meridionali, sono peculiari rispetto al resto d'Italia. Altrettanto peculiari sono stati, di conseguenza, l'impatto della Grande Recessione del 2008 e quello dello *shock* pandemico.

Il quadro macroeconomico regionale (⁶) si trova in una fase di stagnazione, con dinamiche scoraggianti sia della produttività che dell'occupazione.

Il Comune di Catania, con 311.402 residenti (⁷), è il decimo più popoloso d'Italia. La situazione della città è, sotto molti aspetti, comune ad altri agglomerati urbani rientranti in quelle zone del Paese che costituiscono il c.d. «Sud fragile» (⁸). Esso è uno dei 5 aggregati di porzioni del Paese – omogenei al loro interno per sviluppo economico, coesione sociale, *welfare* locale e partecipazione civica – ricavati dall'analisi di un paniere di indicatori statistici ufficiali da parte dell'Istituto di Ricerche Educative e Formative (Iref).

_

⁽⁵⁾ EUROSTAT, Eurostat Regional yearbook 2020 edition, Statistical books Eurostat, 2020.

⁽⁶⁾ BANCA D'ITALIA, L'economia della Sicilia, Economie regionali, n. 19 – giugno 2020.

⁽⁷⁾ Dati Istat aggiornati al 31/12/2019 – https://ugeo.urbistat.com/AdminStat/it/it/demografia/popolazione/catania/87015/4 (ultimo accesso 3/12/20 – 10:00).

⁽⁸⁾ A. SERINI, *Sviluppo economico, coesione sociale e moderatismo politico*, Rivista Benecomune, 27 aprile 2018 – https://www.benecomune.net/rivista/numeri/centrogravita/sviluppo-economico-coesione-sociale-e-moderatismo-politico/ (ultimo accesso 2/11/20 – 18:45).

Il quadro sociale ed economico catanese presenta forti contrasti. Sono presenti aree di grave disagio sociale ed economico che coesistono con zone di benessere e/o dalle grandi potenzialità di sviluppo economico. La presenza delle imprese industriali e di quelle commerciali è decisamente ridotta rispetto ai livelli precedenti alla crisi del 2008 (9). Coerentemente, il mercato del lavoro presenta livelli occupazionali ampiamente inferiori a quelli osservati prima della crisi finanziaria, mentre i dati amministrativi sulle Comunicazioni Obbligatorie (10) (CO) raccontano una evidente riduzione delle assunzioni nel 2020.

Anche la situazione delle famiglie è complessa e controversa. La coesione familiare e sociale è maggiore che in altre parti d'Italia, quindi la famiglia continuerà – anche in questa dolorosa congiuntura – a ricoprire il classico ruolo di ammortizzatore sociale, riducendo l'esposizione al rischio di povertà e di esclusione sociale delle persone. Le famiglie, però, hanno livelli reddituali inferiori alla media italiana, anche per la crescente incidenza dei nuclei monogenitoriali (11) e di famiglie sprovviste di redditi da lavoro, o i cui redditi sono insufficienti per vivere in modo dignitoso. Dato il numero di beneficiari e la drammatica situazione che stiamo vivendo, l'introduzione del Reddito di cittadinanza ha, con ogni probabilità, attenuato le difficoltà materiali delle famiglie catanesi (12).

⁽⁹⁾ www.comune.catania.it – https://www.comune.catania.it/lacitta/municipalita/6/economia/ (ultimo accesso 4/12/20 – 15:50).

⁽¹⁰⁾ Le Comunicazioni Obbligatorie (CO) sono inviate dai datori di lavoro al servizio territoriale competente e raccolte dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per mezzo del Sistema Informativo Statistico delle Comunicazioni Obbligatorie (SI-SCO). Questi dati amministrativi segnalano assunzioni, cessazioni, trasformazioni e proroghe di rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, di lavoro subordinato e associato, dei tirocini. Le ricerche che hanno fatto ricorso a questi dati amministrativi sono: C. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, op. cit.; TURIN SCHOOL OF REGULATION, Il lavoro nelle piattaforme. Un focus su rider e food delivery nel capoluogo Piemontese, Novembre 2019.

⁽¹¹⁾ www.openpolis.it – https://www.openpolis.it/il-rischio-poverta-nelle-famiglie-monogenitoriali/ (ultimo accesso 31/12/20).

⁽¹²⁾ Si rinvia alle appendici statistiche dell'Osservatorio sul Reddito e Pensione di Cittadinanza sul sito Inps, www.inps.it — https://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?sPathID=%3b0%3b46437%3b&la stMenu=54107&iMenu=1&itemDir=51758D; Si rinvia anche alla stampa: DE LUCA, Reddito di cittadinanza è boom di percettori in Sicilia. A Catania +29% rispetto al 2019. Al vertice Palermo — https://meridionews.it/articolo/91109/reddito-di-

2. Note metodologiche

Il caso di studio ha per oggetto il mercato locale del *food delivery*: i *rider* attivi sul territorio e le stesse piattaforme digitali cui sono connessi. Le attività di ricerca sul campo hanno avuto inizio il 3 giugno e si sono concluse il 6 ottobre (¹³).

La stima dei lavoratori attivi in città nel periodo di riferimento e il numero di rider intervistati per ciascuna piattaforma sono riportati nella Tabella prima (p. 43). Il numero degli "attivi" varia sensibilmente in relazione ai periodi dell'anno ed è stato drasticamente ridotto dall'urto dell'emergenza sanitaria. Si ricorderà che il primo lockdown è stato particolarmente rigido, portando alla chiusura delle attività commerciali (es. McDonald's) da cui dipendeva la fetta più importante degli ordini gestiti dalle piattaforme. Ha, inoltre, giocato un ruolo importante la paura per il rischio di contagio da Covid-19: da una parte, i clienti hanno ordinato meno alimenti a domicilio per il timore che i contenitori dei prodotti, o i prodotti stessi, si fossero contaminati durante la fase di preparazione o di consegna e, dall'altra, molti rider con figli piccoli o che vivono con persone anziane hanno preferito (chi ha potuto farlo) non lavorare. I pochi di loro iscritti alla Gestione Separata INPS hanno beneficiato del bonus da 600 euro per i lavoratori autonomi, mentre gli altri sono rimasti a casa senza ricevere alcun sostegno. Dunque, la contrazione della domanda di ordini, la paura del contagio e il periodo estivo hanno ridimensionato il numero di rider attivi nel periodo di riferimento.

Le piattaforme che operano sul territorio sono cinque: Glovo, Foodys, Just Eat, Social Food, Winelivery. Quest'ultima è una realtà ecceziona-le poiché assume i *rider* con contratti a tempo determinato e applica un sistema retributivo ad ore, quindi sconnesso dal numero di prestazioni effettuate. Questa sua, paradossale, "atipicità" la esclude da molti profili dell'analisi condotta.

palermo/ (ultimo accesso 31/12/20). (¹³) Il 7 agosto sono state completat

cittadinanza-e-boom-di-percettori-in-sicilia-a-catania-29-rispetto-al-2019-al-vertice-palermo/ (ultimo accesso 31/12/20).

⁽¹³⁾ Il 7 agosto sono state completate le interviste strutturate ai corrieri di Glovo, Foodys, Just Eat e Social Food. Il 6 ottobre si sono svolti gli ultimi due *focus group*. Due *rider* sono stati intervistati l'8 gennaio 2021, entrambi lavorano per Winelivery.

Un sesto *player*, Uber Eats, è entrato nel mercato locale quando le rilevazioni erano già iniziate. Si è scelto di non includere nell'indagine né la piattaforma né i membri della sua flotta, in quanto si è ritenuto che qusti ultimi non avessero un livello di esperienza sufficiente sulle dinamiche organizzative presenti in questa particolare azienda.

La ricerca è stata condotta con l'impiego di varie tecniche: a) tecniche di matrice sociologica rivolte ai lavoratori, descritte nel dettaglio a seguito di questo breve elenco; b) lo studio dei documenti, degli strumenti e delle comunicazione attraverso cui si struttura e sviluppa il rapporto di lavoro tra *rider* e piattaforma: l'analisi dei modelli contrattuali; l'applicativo usato dai corrieri; le comunicazioni da questi ricevute; c) lo studio delle inchieste giornalistiche, dei siti web delle aziende e delle dichiarazioni rilasciate agli organi di informazione da figure aziendali (*manager*, *founder*, *dispatcher*, ecc.); d) l'analisi dei riferimenti normativi e della giurisprudenza che si è espressa sul tema.

I *rider* intervistati sono stati raggiunti con tre differenti strategie. In un primo momento il contatto con il gruppo *target* è stato mediato da due di essi che hanno collaborato con le attività di ricerca. In seguito si è fatto ricorso, anche, alla classica tecnica *snowball*. In un terzo momento, l'essere stati inseriti nei gruppi *whatsapp* delle varie piattaforme (ad eccezione di Foodys e Social Food) ci ha permesso di contattare direttamente i *rider* rimanenti.

Sono state condotte 138 (¹⁴) interviste strutturate in modalità *face-to-face* e la compilazione del questionario è avvenuta per mano dell'intervistatore (¹⁵). Talvolta è stato necessario condurre l'intervista

_

⁽¹⁴⁾ I record della matrice sono 144. Di cui 6 sono relativi a rider che si sono rifiutati di partecipare. Di essi sono state acquisite tre informazioni ricavabili con la semplice osservazione: genere, età (chiesta ai colleghi) e mezzo con cui effettuano le prestazioni. I 138 record dei "rider intervistati" si riferiscono a 120 persone. Tra queste, 16 hanno partecipato all'intervista strutturata due volte, in quanto hanno lavorato (nell'ultimo anno), o lavorano attualmente, per due delle piattaforme presenti sul territorio. Soltanto un corriere ha partecipato tre volte, perché contemporaneamente connesso a due piattaforme e precedentemente connesso ad una terza. Nella seconda (o terza) intervista sono state riproposte le sezioni del questionario terza, quinta e sesta riguardanti, appunto, aspetti che sono, o possono essere, specifici per ciascuna piattaforma: le modalità organizzative del lavoro, lo svolgimento della prestazione, le attività di vigilanza della piattaforma e le reazioni contro le condotte dei rider che disattendono le aspettative aziendali.

⁽¹⁵⁾ Questa modalità di compilazione è stata scelta per minimizzare gli errori, essere rapidi e rendere agevole la partecipazione dei *rider*.

in lingua inglese, data la poca conoscenza della lingua italiana di alcuni *rider*.

Il questionario somministrato (16) è strutturato in sette sezioni: Profilo del *Rider*; Potere contrattuale e condizione reddituale; Organizzazione del lavoro e svolgimento della prestazione; Rischi sul lavoro; Il controllo della piattaforma; Abilità, competenze, esperienza professionale; Informazioni personali. Esso è composto da: domande a risposta chiusa (78%); domande a risposta chiusa con una singola modalità aperta (10%); scale di punteggio (4%); domande a risposta aperta (8%).

I focus group sono stati tre e organizzati nel modo che segue. Il primo di essi ha preceduto le rilevazioni individuali ed è servito per collaudare la stesura definitiva del questionario. Ad esso hanno partecipato 6 rider di cui: 4 connessi a Glovo e 2 a Just Eat. Il secondo è avvenuto successivamente alle indagini individuali. Esso ha consentito di ritornare su alcuni tra i temi indagati con le interviste individuali, di affrontarne degli altri che si prestano meno all'indagine con domande a risposta chiusa e di coinvolgere in modo privilegiato alcuni esponenti della categoria. Sono stati coinvolti 7 corrieri con caratteristiche specifiche: essere attivi da, almeno, 18 mesi; lavorare o avere lavorato per diverse piattaforme tra quelle presenti in città; avere esperienza di un lavoro dipendente, in un contesto lavorativo tradizionale. I partecipanti sono stati scelti in relazione a questi caratteri in quanto attestanti un bagaglio esperienziale indispensabile per affrontare in modo informato e approfondito le varie questioni su cui è stata diretta la conversazione di gruppo. Il terzo ha avuto per oggetto il funzionamento del sistema di rating reputazionale di Glovo e hanno partecipato 4 addetti alle consegne connessi alla piattaforma da più di 1 anno.

Infine, sono state condotte 29 interviste individuali, in modalità *face-to-face*, non supportate da questionario. Vi si è fatto ricorso per ragioni disparate: affrontare argomenti specifici inerenti all'esperienza di un singolo corriere; massimizzare la raccolta di informazioni quando ci trovavamo sul campo senza essere impegnati nelle rilevazioni strutturate; trattare le questioni emerse di volta in volta nei gruppi *whatsapp*.

Le attività di ricerca si sono svolte con la collaborazione di dottori e studenti del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università

^{(&}lt;sup>16</sup>) Sono allegati a questa pubblicazione il questionario e le appendici ai paragrafi. Queste ultime contengono il dettaglio delle tecniche di ricerca impiegate per produrre le informazioni presentate nelle varie parti in cui è articolata la pubblicazione.

di Catania e di altri atenei europei: dott.ssa Castiglione F., dott.ssa Bello G., dott.ssa Bhikoo J., dott.ssa Di Maria A., Iannello Leone E (¹⁷). Hanno, inoltre, collaborato tre *rider* – di cui si rispetta la richiesta di anonimato –, svolgendo un indispensabile ruolo di mediazione tra gli intervistatori e il gruppo *target*.

Si ringrazia il coordinamento locale di Filt – Cgil per aver messo a nostra disposizione i locali di Catania, indispensabili in certi passaggi della ricerca.

Tabella 1 – Gruppo target nel periodo di riferimento

Piattaforme	Rider totali (stima (¹⁸) degli attivi nel periodo dell'indagine)	<i>Rider</i> intervi- stati	Casi con informa- zioni com- plete	Casi con informa- zioni in- complete (-50%)	Rider che si sono rifiutati di partecipare
Glovo	91-110	91	76	15	4
Foodys	31-60	31	30	1	6
Just Eat	7-20	7	7	-	1
Social Food	7-20	7	7	-	1
Winelivery	2	2	2	-	-
Totali	138-212	138	122	16	12
In multi-	5-10%	9 (7,5%) (¹⁹)	/	/	/

⁽¹⁷⁾ Si presenta una breve descrizione dei collaboratori: Federica Castiglione (ex *rider*), dott.ssa in Odontoiatria, Università Europea di Valencia; Giorgy Bello, dott.ssa in Scienze delle pubbliche amministrazioni (LM-63); Jessica Bhikoo, dott.ssa in Servizio sociale (L-40), e studentessa del corso di laurea magistrale in Management delle pubbliche amministrazioni (LM-63); Alessandra Di Maria, dott.ssa in Servizio sociale (L-40), e studentessa del corso di laurea magistrale in Politiche e servizi sociali (LM-87); Eleonora Iannello Leone, studentessa del corso di laurea triennale in Storia, politica e relazioni internazionali (L 36-L 42).

⁽¹⁸⁾ L'operazione di stima del numero dei *rider* attivi nel periodo di riferimento è avvenuta ricorrendo a varie fonti: la consistenza numerica dei gruppi *whatsapp* di ciascuna piattaforma; le dichiarazioni degli intervistati sui propri colleghi attivi; l'osservazione sul campo, particolarmente efficace quando le aziende hanno delle relazioni di *partnership* esclusiva con certi esercizi (es. Mc Donald's per Glovo) poiché i fattorini di turno tendono a concentrarsi in prossimità di questi.

⁽¹⁹⁾ La percentuale è calcolata sulle 120 persone che hanno partecipato all'intervista.

committenza					
Esperienza in diverse piattaforme nell'ultimo anno	5-10%	9 (7,5%)	/	/	/

3. Il contributo di questo case study alle statistiche descrittive presenti in letteratura

Guardando le pubblicazioni (²⁰) – prodotte tra il 2018 e il 2019 – che si sono proposte di fornire un identikit dei *rider* in Italia (²¹), si nota che la conformazione assunta dalla categoria è stata rilevata in relazione all'area centro-settentrionale del Paese, mentre le zone meridionali sono state poco o per nulla considerate.

L'indagine che si presenta può contribuire, quindi, ad affinare la capacità descrittiva degli studi presenti in letteratura per due ragioni: perché è la prima condotta su una grande area urbana del Sud-Italia e perché le tecniche impiegate, rivolgendosi direttamente al gruppo *target*, aggirano taluni tra gli ostacoli comunemente incontrati dai ricercatori.

Sono tre i motivi per cui i lavori presi in considerazione non tengono sufficientemente conto dei *rider* attivi nel Sud-Italia, ossia in quelle aree fragili e accomunate da tratti culturali, sociali ed economici.

Il primo di essi è la carenza di dati amministrativi (²²). Facendo ricorso alle Comunicazioni Obbligatorie (CO), per esempio, si riesce ad intercettare una porzione marginale dei *rider* nel Sud-Italia, dato che in queste zone sembra essere più diffuso il ricorso a formule contrattuali di

⁽²⁰⁾ Sono del 2018: F. DEL PRATO, C. STAGNARO, *Chi sono i fattorini del food delivery?*, *IBL*, 2018, focus 297; XVII Rapporto annuale Inps, 2018.; C. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, *op. cit.*; Sono del 2019: L.M. FASANO e P. NATALE, *I riders: una ricerca di carattere ricognitivo*, *LDE*, 2019; TURIN SCHOOL OF REGULATION, *op. cit.*

⁽²¹⁾ Alcune indagini condotte nel nostro Paese hanno stimato i corrieri del comparto intorno al 12% o al 15% dei *GIG worker*. La prima stima è prodotta dall'indagine campionaria promossa dalla Fondazione Debenedetti e pubblicata nel XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, Graf. 2.10, pp. 104-105. La seconda è a cura di P. NICASTRO, *I mercati digitali del lavoro. Lavoratori delle piattaforme. Evidenze su dati INAPP-PLUS*, XI Commissione (lavoro pubblico e privato), Camera dei Deputati, Roma, 25 settembre 2019

⁽²²⁾ XVII Rapporto Inps, op. cit., pp. 131-132.

tipo autonomo-occasionale (²³). Le CO scorgono soltanto quei corrieri che sono legati alla piattaforma da una collaborazione coordinata e continuativa o da un rapporto di lavoro subordinato. Stando agli esiti di questa ricerca, si tratta del 7% dei *rider* catanesi. Anche per questo, probabilmente, guardando attraverso la lente delle CO (del periodo 2012-2017) il comparto del *food delivery* risulta concentrato per il 99% tra Lombardia (53%), Piemonte (24,5%), Lazio (14,4%), Toscana (7,4%) (²⁴). È praticamente invisibile la conformazione della categoria in altre zone d'Italia. In secondo luogo, diverse pubblicazioni poggiano sugli esiti prodotti dalle *survey* aziendali di Deliveroo (2018) e Foodora (2018) che però riguardano solo marginalmente i contesti urbani del mezzogiorno (²⁵). La terza ragione è che nessuna ricerca è stata concentrata su un'area del Sud-Italia. Per tali ragioni, auspichiamo che questo studio di caso contribuisca nel mettere in evidenza le specificità della strutturazione assunta dalla categoria nei variegati contesti d'Italia.

4. Obiettivi e ipotesi della ricerca

Questo *case study* si propone di affrontare una pluralità di questioni del lavoro *on demand* connesso alle piattaforme digitali del *food delivery*. Alcune di esse hanno natura sociologica, altre giuridica, altre ancora travalicano i limiti di una rigida suddivisione disciplinare e sono multi-dimensionali. La multidimensionalità consiste nel non essere limitate alla dimensione "lavorativa" dell'esistenza, richiedendo, di conseguenza, una prospettiva più ampia.

La formulazione degli obiettivi e delle ipotesi (²⁶) corrispondenti ha susseguito le fasi preliminari di studio e di osservazione sul campo. Essi sono:

^{(&}lt;sup>23</sup>) Lo mostra questo studio e lo può confermare una rapida comparazione con le evidenze prodotte dalle ricerche prima citate.

⁽²⁴⁾ C. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, op. cit., p. 22 ss.

⁽²⁵⁾ Nell'ottobre del 2018, Deliveroo era attiva su Milano, Torino, Bologna, Roma, Firenze, Bari, Busto Arsizio, Bergamo, Cagliari, Genova, Pavia, Monza, Parma, Como, Piacenza, Ferrara, Verona, Brescia, Varese, Novara, Padova, Modena, Trento, Bolzano, Lecco, Udine, Alessandria, Pisa, Perugia e Treviso; Nel 2018, Foodora operava a Milano, Torino, Roma, Firenze, Verona, Bologna.

⁽²⁶⁾ È ad essi che si riferiscono le considerazioni conclusive di questo caso di studio (p. 151 ss.).

1) Fornire un identikit dei rider che lavorano a Catania.

L'ipotesi è che emergano delle peculiarità, in quanto le categorie sociali si strutturano simbioticamente all'ambiente culturale, economico e sociale di riferimento;

- 2) Descrivere le modalità e l'intensità della partecipazione lavorativa. L'ipotesi è che, anche, questi profili mostrino delle specificità legate al contesto;
- 3) Esaminare taluni, ipotetici, profili di vulnerabilità della categoria: la fragilità economica e sociale (dovuta alle difficoltà nell'inserimento lavorativo e al bisogno del reddito da *riding*); i livelli di informazione; il supporto ricevuto delle istituzioni.

L'ipotesi è che tali profili abbiano una certa consistenza e debbano, quindi, essere presi in considerazione nella progettazione degli interventi multidimensionali volti all'emancipazione di questi lavoratori.

- 4) Comporre un quadro dei pericoli tipici per chi svolge questa attività e accertare l'assolvimento da parte delle piattaforme delle proprie responsabilità riguardo la sicurezza sul lavoro.
- L'ipotesi è che esista una pluralità di rischi rilevanti che però non trova corrispondenza in una sensibilità appropriata e, tanto meno, in una concreta attenzione da parte delle aziende.
- 5) Analizzare i sistemi retributivi applicati in città per individuare eventuali profili di criticità.

L'ipotesi è che il cottimo non sia un criterio dignitoso per la determinazione del compenso e che possa acuire i pericoli per la sicurezza;

6) Studiare tre profili delle aziende presenti sul territorio: i modelli di organizzazione della forza lavoro (²⁷); l'impostazione del servizio di *delivery*; il modo in cui è articolato lo svolgimento delle prestazioni. L'ipotesi è che l'eterogeneità tra le piattaforme sia molto marcata e da prendere in considerazione per la regolamentazione del comparto.

-

^{(&}lt;sup>27</sup>) Il *workforce management model* comprende le strategie, i processi e gli strumenti volti alla pianificazione efficiente della forza lavoro.

7) Indagare la capacità della piattaforma di vigilare sulle condotte dei corrieri e di reagire contro eventuali comportamenti ritenuti sgradevoli. L'ipotesi è che il controllo esercitato dalla piattaforma sia, effettivamente, simile a quello ad opera di tradizionali figure datoriali e in contesti aziendali non digitali.

5. Identikit dei rider catanesi

Nei paragrafi quinto, sesto e settimo di questa ricerca sono esposte le informazioni utili alla definizione di un identikit tridimensionale (anagrafico, economico e sociale) dei *rider* catanesi. Si traccerà l'identikit partendo dai dati raccolti in questo paragrafo: la distribuzione in classi di età e la presenza di genere; il paese di nascita; la condizione abitativa; la qualità del capitale umano; il possesso di una qualsiasi patente di guida; il trascorso nel mercato del lavoro.

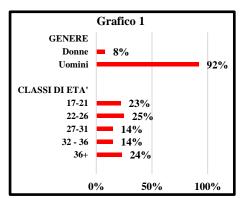
Gli intervistati sono stati suddivisi in quattro classi di età (Graf. 1): 17-21; 22-26; 27-31; 32-36; sopra i 36 anni. L'età media è di 31 anni (30,71).

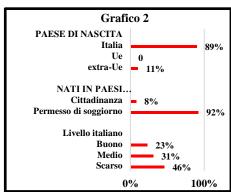
La presenza di genere è fortemente sbilanciata sulla componente maschile (Graf. 1).

Sono predominanti le persone nate in Italia (Graf. 2). I nati in paesi extra-UE sono l'11% e nessuno è nato in un paese Ue diverso dall'Italia. Tra i nati in paesi extra-Ue prevalgono coloro che hanno il permesso di soggiorno e una scarsa conoscenza della lingua italiana (valutata dall'intervistatore).

Grafico 1 – Presenza di genere / Classi di età

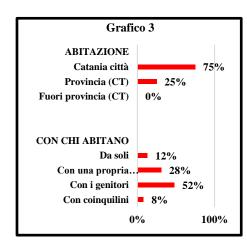
Grafico 2 – Paese di nascita / Focus sui nati extra-Ue

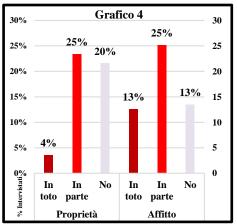




La condizione abitativa delle persone è un fattore determinante nell'esporre le persone al rischio di povertà e di esclusione sociale, soprattutto in situazioni di precarietà occupazionale e/o bassi redditi da lavoro. Le informazioni nel Grafico terzo riguardano il domicilio e la composizione del nucleo familiare che condivide l'abitazione. Esse permettono di capire: la provenienza dei *rider* che operano a Catania e il carico di responsabilità familiari (il 28% ha una propria famiglia). Le informazioni nel Grafico quarto attengono al titolo di godimento dell'abitazione (proprietà o locazione) e al contributo del reddito da *riding* nel sostenere le spese ad essa legate.

Grafici 3 e 4 – Condizione abitativa





I dati sul titolo di studio e sull'essere attualmente studenti, contenuti nel Grafico quinto (p. 50), mostrano che: il 29% degli intervistati ha abbandonato la scuola dell'obbligo (²⁸); il 44% non ha continuato gli studi con un percorso universitario; il 7% ha un titolo di istruzione terziaria. Gli attualmente studenti sono il 21%.

Riguardo alle conoscenze linguistiche, è stato chiesto agli intervistati di autovalutare (da 0 a 5) quella dell'Inglese, del Francese, dello Spagnolo e del Tedesco (Graf. 6, p. 50). Il criterio di classificazione utilizzato nella presentazione grafica è il seguente: "nessuna" quando l'autovalutazione espressa è "0"; "scarsa" = 1-2; "media" = 3; "alta" =

⁽²⁸⁾ È obbligatoria l'istruzione impartita per almeno 10 anni, nella fascia di età 6-16 anni. L'obbligo è finalizzato al conseguimento di un titolo di studio di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale, almeno, di durata triennale, entro il 18° anno di età – www.miur.gov.it – https://www.miur.gov.it/obbligo-scolastico (Ultimo accesso 11 / 11 / 2020).

4-5. Il 22% degli intervistati ha dichiarato di non avere alcuna conoscenza dell'inglese.

Allo stesso modo è stata misurata la dimestichezza con le tecnologie informatiche. La confidenza con questi strumenti è un fattore di inclusione sociale e professionale in quanto estende la portata delle opportunità fruibili dalla persona ed è, ormai, un requisito necessario anche per le attività dal basso contenuto tecnologico. Nel proporre la domanda si è fatto esplicito riferimento all'utilizzo di tecnologie informatiche di base: il pacchetto Office; i *social network*; l'*e-commerce*; la posta elettronica. I partecipanti sono stati ripartiti in tre gruppi in relazione alle risposte fornite (Graf. 7, p. 50): quelli che hanno "nessuna" dimestichezza = 0; "scarsa" = 1-2; "media" = 3; "buona" = 4-5. Pur non trattandosi di conoscenze tecniche specifiche, meno della metà (48%) ha espresso un'autovalutazione tra 4 e 5.

In merito al trascorso nel mercato del lavoro, abbiamo indagato le esperienze di lavoro autonomo, dipendente e irregolare. Si è riscontrato che il 34% ha un'occupazione diversa dal *riding*, ma sono in esso compresi quanti hanno dichiarato di avere un lavoro "irregolare" (Graf. 8, p. 50). Nel Grafico nono è presentato soltanto il 51% (²⁹) degli intervistati che ha un trascorso "critico" nel mercato del lavoro. In aggiunta a quelle contenute nel grafico, sono state prodotte altre due informazioni che meritano di essere citate: il 61% ha svolto lavori "irregolari"; il 9% non ha esperienze di lavoro diverse dal *riding*.

Per diverse ragioni è stato, anche, indagato il possesso di una qualsiasi patente di guida: perché attesta una conoscenza del codice sulla circolazione stradale; perché estende il raggio, e quindi la quantità, delle opportunità di lavoro fruibili dalla persona; perché molte occupazioni richiedono la disponibilità di un mezzo per la cui guida è richiesta una patente. Ci risulta che il 15% degli intervistati è sprovvisto di qualsiasi patente di guida.

_

⁽²⁹⁾ Vi rientrano soltanto cinque corrieri di età inferiore a 25 anni.

Grafico 5 – Titolo di studio

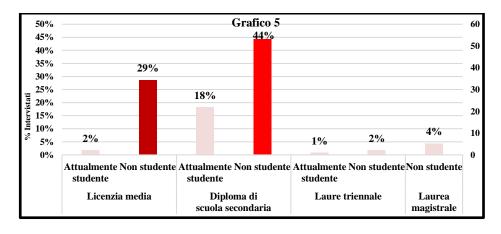
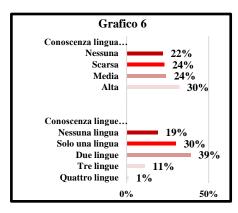
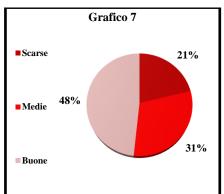
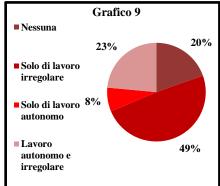


Grafico 6 – Conoscenza delle lingue europee; Grafico 7 – Conoscenze informatiche; Grafico 8 – Quanti hanno un altro lavoro?; Grafico 9 – Il 51% con un trascorso "critico" nel mercato del lavoro









Professionalità Studi

Numero 1/IV – 2021. Studium – Ed. La Scuola – ADAPT University Press ISSN 0392-2790

6. I *rider* al lavoro: le modalità e l'intensità della loro partecipazione

Il lavoro *on demand* connesso alle piattaforme digitali del *food delivery* ha una natura controversa che rende difficile sia la regolamentazione di questi rapporti di lavoro sia le vertenze qualificatorie. Trattasi di un'attività che, da una parte, ha tutte le potenzialità per essere svolta in modo genuinamente imprenditoriale ma, dall'altra, presenta evidenti elementi di contiguità con il lavoro più tradizionale. Altro aspetto da non sottovalutare, e che complica ulteriormente la riflessione, è l'indiscutibile capacità inclusiva del settore (³⁰), che assorbe persone dalla bassa occupabilità e può essere un'occupazione utile all'ottenimento del permesso di soggiorno (³¹).

Le informazioni raccolte in questo paragrafo concernono le modalità e l'intensità della partecipazione lavorativa dei *rider* catanesi: la tipologia dei rapporti di lavoro; il tempo già trascorso in questo settore occupazionale; i trasferimenti tra piattaforme; la media delle ore di disponibilità conferite settimanalmente; la priorità del *riding* nel ventaglio di attività personali; la diffusione della multi-committenza; la quantità di consegne effettuate "in proprio"; il mezzo impiegato per effettuare le consegne.

La ricerca ha permesso di ricostruire la composizione cartolare dei rapporti di lavoro tra *rider* e piattaforme nel mercato locale catanese. L'informazione è stata prodotta attraverso le dichiarazioni degli intervistati e l'esame dei modelli contrattuali in uso tra le aziende (³²).

Il dato cartolare riscontrato è piuttosto omogeneo: 1'88% dei rapporti è di tipo autonomo-occasionale, il 5% sono partite IVA, il 5% sono collaborazioni coordinate e continuative, il restante 2% sono contratti a tempo determinato.

⁽³⁰⁾ J. PRASSL, Una voce collettiva nell'economia delle piattaforme: problematiche, opportunità, soluzioni, Rapporto per la Conferenza Europea dei Sindacati (CES), 2018, p. 12. P. ICHINO, La stretta giurisprudenziale e legislativa sulle collaborazioni continuative, RIDL, 2020, n. 1, p. 97.

⁽³¹⁾ Ciò dipende dallo schema contrattuale entro cui il *rider* offre le proprie prestazioni

⁽³²⁾ Glovo (2019), Glovo (2020), Just Eat (2019), Just Eat (2020), Foodys (2019), Social Food (2020).

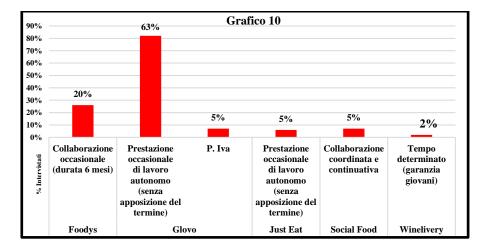


Grafico 10 – La composizione del dato cartolare

I corrieri di Foodys eseguono le prestazioni all'interno di rapporti di collaborazione occasionale di lavoro autonomo della durata di 6 mesi. La porzione più ampia della flotta di Glovo è composta da prestatori autonomi e occasionali, mentre una parte ristretta offre le proprie prestazioni nell'ambito di una partita IVA. Gli addetti alla consegna di Just Eat siglano con l'azienda un accordo quadro che li qualifica come prestatori autonomi-occasionali e che incardina le singole prestazioni in micro-rapporti contrattuali stipulati di volta in volta tra la società Just Eat e il corriere (³³). La Social Food è l'unica azienda che continua ad intrattenere dei rapporti di collaborazione coordinata e continuativa con i propri *rider*. Winelivery è l'unica, invece, ad assumere gli addetti alle consegne con contratti di lavoro a tempo determinato della durata di 6-12 mesi, approfittando del *bonus* Garanzia Giovani (³⁴).

L'analisi dei modelli contrattuali adottati da Glovo, Foodys, Just Eat e Social Food ha rivelato la comune presenza di formule che escludono la volontà delle parti di sottoscrivere un contratto di tipo subordinato (³⁵).

⁽³³⁾ Just Eat (2021) «[...] 4.1. Ogni volta che Lei accetta un'Opportunità di Consegna, Lei stipula un Contratto e si impegna a fornire i Servizi di Consegna in qualità di lavoratore autonomo avvalendosi di Sue risorse, strutture e mezzi [...]».

⁽³⁴⁾ Il *bonus* Garanzia Giovani 2020 comporta uno sgravio contributivo sulle assunzioni del 100% per il primo anno e del 50% per il secondo e il terzo.

⁽³⁵⁾ Ecco alcuni estratti dei contratti esaminati: Glovo (2019), al punto d) «[...] ha mostrato interesse a svolgere saltuariamente in via autonoma e senza alcun vincolo di continuità o presenza le attività [...]», al punto i) «le parti si danno atto di aver voluto

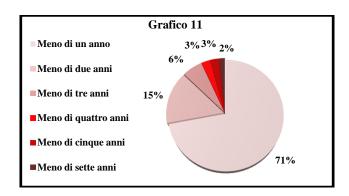
È, inoltre, emerso un dualismo negoziale che può complicare ulteriormente il giudizio sull'inquadramento giuridico di questi rapporti di lavoro se affrontato nei termini della fase genetica e della fase esecutiva (³⁶). Ciò può accadere in quanto la fase genetica dei rapporti di lavoro in Glovo, Foodys e Social Food non coincide con la medesima nei rapporti di lavoro in Just Eat.

Si espongono adesso le informazioni sul tempo già trascorso dai lavoratori in questo settore occupazionale. Il 71% degli intervistati è nel settore da meno di un anno, il 15% da meno di 2 anni e la parte rimanente (14%) è nel settore da un periodo di tempo che va da "meno di tre anni" a "meno di sette anni". La seconda sessione di ricerca prevista tra giugno e ottobre 2021 consentirà di comprendere meglio questo aspetto.

Grafico 11 – Il tempo già trascorso in questo settore occupazionale

stipulare con il presente accordo un contratto di lavoro autonomo ai sensi dell'art. 2222 codice civile»; Just Eat (2020) alle premesse «[...] Lei ha manifestato il Suo interesse a svolgere i servizi [...] in qualità di Partner di Consegna su base autonoma con la massima indipendenza e libertà in termini di orari e modalità di prestazione dell'attività» e al punto 4.4 sulla natura del rapporto «Lei riconosce e conviene che [...] opererà in qualità di lavoratore autonomo Alcun termine o condizione del presente Accordo Quadro o del Contratto darà luogo ad un rapporto di subordinazione [...]»; Foodys (2019) tra le premesse «[...] la committente e il collaboratore dichiarano [...] di voler instaurare un rapporto contrattuale di natura autonoma ai sensi degli articoli 2222 e seguenti del Codice Civile» e al punto 2 «Il collaboratore si impegna a prestare la propria attività in forma di collaborazione occasionale, senza alcun vincolo di subordinazione»; Social Food (2020) all'art. 1 «la collaborazione viene svolta senza vincolo di subordinazione [...]»; Sul punto si veda J. PRASSL, *op. cit.*, p. 12; Si veda anche M. BIASI, *L'inquadramento giuridico dei riders alla prova della giurisprudenza, LDE*, 2/2018, pp. 4-5.

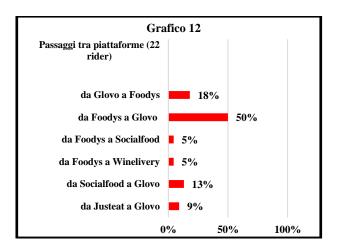
⁽³⁶⁾ Si veda F. CARINCI, L'art. 2 d.lgs. n. 81/2015 ad un primo vaglio della Suprema Corte: Cass. 24 gennaio 2020, n. 1663, WP CSDLE "Massimo D'Antona".IT, 414/2020, pp. 9-11.



Nella definizione del progetto di ricerca ci si è chiesti se esistessero dei flussi significativi di corrieri tra le piattaforme che operano in città e se, eventualmente, questo fenomeno avesse una qualche relazione con le modalità organizzative del lavoro e/o con il giudizio sulle condizioni di lavoro espresso dagli intervistati.

La prima parte di questa verifica è avvenuta per mezzo delle interviste strutturate, mentre la seconda ricorrendo al secondo *focus group*. Si è riscontrato che il 18% dei *rider* catanesi (22 unità) ha iniziato l'attività con una piattaforma e, poco dopo, si è trasferito altrove.

Grafico 12 – Trasferimenti tra piattaforme



Il gruppo più ampio dei "trasferiti" ha iniziato con Foodys ed è passato a Glovo, mentre il secondo gruppo si è mosso da Glovo verso Foodys. Questi flussi, verosimilmente, non dipendono dalla durata del contratto,

in quanto tutti i trasferimenti sono avvenuti prima che si raggiungessero i sei mesi di attività, né dalla natura contingente dell'interesse delle persone per questa attività dato che permangono nel food delivery. Dunque si è cercato di capire se fossero riconducibili alla ricerca di migliori condizioni di lavoro oppure all'interesse per certe caratteristiche del servizio e/o del modo in cui la piattaforma organizza il lavoro. Per compiere tale verifica è stato chiesto ai rider catanesi di giudicare le proprie condizioni di lavoro, precisando che la valutazione deve essere relativa al particolare tipo di attività e fornendo loro una scala con parziale autonomia semantica, composta da cinque valori, per mezzo della quale esprimere la valutazione richiesta. L'esito della rilevazione mostra che le condizioni di lavoro nelle piattaforme non sono considerate omogenee, ma al contempo sembra contraddire l'idea che i trasferimenti siano motivati dalla ricerca di migliori condizioni di lavoro (Graf. 13). Si nota, appunto, che le aziende da cui si spostano più lavoratori e verso cui approdano più lavoratori sono le piattaforme ritenute peggiori: Foodys e Glovo.

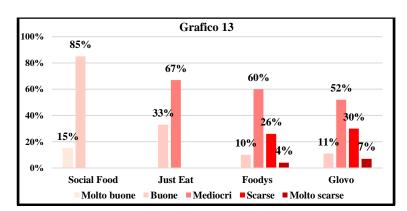


Grafico 13 – Valutazione delle condizioni di lavoro

Ai partecipanti al *focus group* è stato chiesto di spiegare quale aspetto incidesse sulla scelta di trasferirsi altrove. I *rider* coinvolti hanno chiarito che non è tanto la ricerca di migliori condizioni di lavoro a determinare i passaggi tra piattaforme (es. le indennità integrative per il lavoro in condizioni metereologiche avverse; es. la consistenza dell'importo base della retribuzione), quanto piuttosto la ricerca di un ambiente lavorativo congeniale ai propri bisogni. I partecipanti sono

stati invitati a fare degli esempi concreti di considerazioni che possono indurre il *rider* a trasferirsi in un'altra azienda. Dalla conversazione di gruppo è emerso che: i *rider* che hanno un altro lavoro preferiscono contesti aziendali con una maggiore flessibilità; i corrieri che non hanno un altro lavoro prediligono le aziende che garantiscono una maggiore quantità e stabilità delle occasioni di lavoro; chi non dispone di mezzi a motore evita le aziende che offrono il servizio di *delivery* al di là del perimetro urbano (³⁷); i *rider* che vivono una condizione di fragilità economica e sociale preferiscono le aziende che retribuiscono con cadenza settimanale o bisettimanale (³⁸).

Secondo la nostra ricostruzione – che troverà conferma nei paragrafi nono e decimo di questo studio di caso – chi si trasferisce da Foodys a Glovo cerca una maggiore libertà oppure ha un immediato bisogno di liquidità, viceversa chi si muove da Glovo a Foodys cerca la maggiore stabilità che caratterizza il lavoro con questa piattaforma (³⁹). Un ex *rider* di Foodys, adesso Glover, ha definito quel precedente rapporto di lavoro «un rapporto di dipendenza a tutti gli effetti, con i vantaggi e gli svantaggi del caso», che sono: la stabilità delle occasioni di lavoro; la poca flessibilità; la presenza di figure dell'azienda dedite al controllo della flotta; la cadenza mensile della retribuzione.

Si espongono adesso le informazioni prodotte sulle ore settimanali di disponibilità. L'ammontare delle ore di disponibilità conferite settimanalmente alle committenti è un dato di rilievo tanto sul piano sociologico quanto su quello giuridico (40). L'informazione permette di conoscere l'incidenza di questa attività nella vita delle persone e di capire: se esista – anche solo di fatto – un monte ore minimo settimanale richiesto

(40) Si veda sul punto il XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, p. 108.

^{(&}lt;sup>37</sup>) Per esempio, l'area coperta dal servizio di Foodys è molto ampia e travalica il perimetro urbano, determinando maggiori spese di carburante e un processo di usura del mezzo più rapido. Eccede il territorio urbano anche il servizio di *delivery* offerto da Social Food e da Winelivery pur coprendo spazi più contenuti della *competitor* prima citata.

⁽³⁸⁾ Le aziende Glovo e Just Eat retribuiscono i *rider* con cadenza, rispettivamente, bisettimanale e settimanale; si veda *infra* § 9, Tab. 3, p. 87.

⁽³⁹⁾ Si veda *infra* § 10, p. 98 ss.

Professionalità Studi

(41); se l'interesse per questa occupazione possa dirsi "di poco conto" (42); se sia genuina l'occasionalità di queste relazioni di lavoro (43). Il dato sulle ore di disponibilità conferite settimanalmente va interpretato al netto di una considerazione, ossia il fatto che in certe aziende – vedi Glovo – sono i meccanismi della piattaforma ad impedire, nei primi mesi del rapporto di lavoro, il conferimento di una maggiore disponibilità. Finché il *rider* di Glovo non ha completato i cinquanta ordini potrà lavorare soltanto negli *slot* del weekend (c.d. "ad alta domanda") o nelle ore cedute dai colleghi. Al raggiungimento di quella soglia l'applicazione consentirà l'acceso al calendario settimanale per la prenotazione degli *slot* e il lavoratore avrà uno spazio più ampio. L'indagine condotta su Catania mostra che (Graf. 14): il 16% si rende disponibile per 0-10 ore settimanali; il 32% per 11-20; il 28% per 21-30; il 10% per 31-40; il 14% per 41-75.

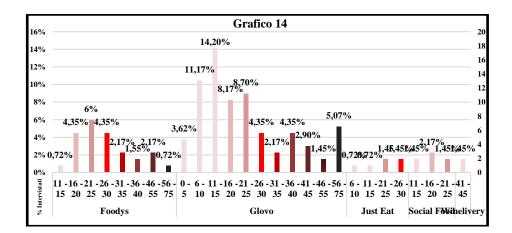
Grafico 14 – La media delle ore settimanali di disponibilità

_

⁽⁴¹⁾ Se i *rider* fossero tenuti a dare la propria disponibilità per 3 ore del venerdì, del sabato e della domenica, vi dovrebbe corrispondere la dichiarazione degli stessi sulla media delle ore di disponibilità conferite settimanalmente alla committente.

⁽⁴²⁾ In tal senso si vedano: F. DEL PRATO, C. STAGNARO *Chi sono i fattorini del food delivery?*, op. cit., pp. 4-5; G. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, op. cit., pp. 30-31 (note 86 e 87); XVII Rapporto Inps, op. cit., Graf. 2.5, p. 95.

⁽⁴³⁾ La Circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del 19 novembre, ha chiarito che il requisito della continuità comporta l'applicazione dell' art. 2, d. lgs. 81/2015, mentre qualora si accertasse l'occasionalità della prestazione sarà applicata la norma inderogabile prevista dal Capo V-bis (d.lgs. 81/2015, introdotto dalla l. 128/2019), che definisce livelli minimi di tutela – https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/normative/Documents/2020/Circolare-17-del-19112020-tutele-lavoro-ciclofattorini.pdf.



In Foodys e in Social Food, sembra che nessuno si renda disponibile per meno di 11-15 ore settimanali. Le medie dichiarate dai Glovers, diversamente, spaziano lungo tutti i valori considerati. Just Eat non ha *rider* che si rendono disponibili per meno di 6-10 ore settimanali. I corrieri di Winelivery lavorano 42 ore a settimana con un contratto di lavoro subordinato a tempo determinato.

La ricerca ha indagato se questa attività lavorativa rappresenta un impegno principale, secondario o ancor più marginale nella vita delle persone

L'esame dei modelli contrattuali ha rivelato che l'accordo di prestazione occasionale di lavoro autonomo proposto da Glovo ai futuri membri della flotta è già predisposto affinché il lavoratore qualifichi questa occupazione come attività "secondaria" (44).

Per conoscere il rilievo di questa attività per le persone e per capire se il loro interesse è contingente e/o di modesta entità si è fatto ricorso ad un criterio quantitativo, basato sulle ore dedicate settimanalmente a ciascuno degli impegni personali (studio, altri lavori, sport, hobby, ecc.). L'adozione di tale criterio ha permesso di definire l'ordine di priorità tra le attività settimanali di ciascun *rider* e di superare la distinzione tra attività lavorative e non-lavorative. Un altro criterio quantitativo è stato utilizzato per qualificare come "costante" o "incostante" l'impegno in questo lavoro. È stato ritenuto costante quando il monte ore dedicato

⁽⁴⁴⁾ Tra le premesse all'accordo, lettera d), «[...] il Sig. ***** svolgendo attività principale di (specificare, es. studente), ha mostrato interesse a svolgere [...]». Il medesimo riferimento è rimasto anche nel testo modificato a seguito della sottoscrizione del Ccnl del 15 settembre 2020.

presenta una variazione inferiore al 50% tra una settimana e la seguente

Si è riscontrato che (Graf. 15): il 66% svolge questa come attività principale; il 45% di quelli che si dedicano in modo secondario alla consegna di beni ha un altro lavoro come attività principale; il 78% ha dichiarato di dedicarsi al *riding* in modo costante. Si è constatato *ex post* che tutte le volte che questa occupazione si è manifestata come "principale" è l'unico reddito da lavoro (45).

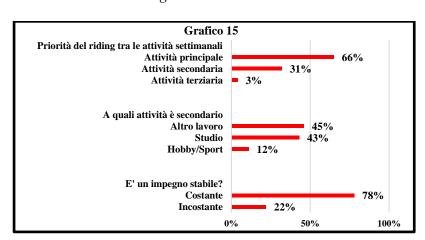


Grafico 15 – Priorità del riding

Per accertare se il *riding* venisse esercitato come un'attività imprenditoriale vera e propria, si è deciso di verificare la consistenza di due indici: la diffusione della multi-committenza e la numerosità delle prestazioni effettuate "in proprio" da ciascun corriere. Si intendono "in proprio" quelle prestazioni eseguite per clienti che sono stati raggiunti autonomamente, senza usufruire del servizio di intermediazione della piattaforma.

In merito a questi due indici può essere utile proporre alcune riflessioni. Prima di tutto, è ipotizzabile che la vocazione imprenditoriale dei fattorini emerga in certi contesti più di altri e che ciò accada in relazione alla dimensione culturale dell'ambiente di riferimento. *In secundis*, la possibilità di operare in multi-committenza dipende, concretamente, dai modelli organizzativi del lavoro adottati dalle aziende presenti nel mer-

-

⁽⁴⁵⁾ Si veda *supra* Graf. 9, p. 50.

cato locale in cui è situato il *rider*, i quali possono incentivare, ostacolare o rendere del tutto inattuabile questa modalità lavorativa (⁴⁶).

Gli indici riscontrati dimostrano che non è opportuno qualificare aprioristicamente gli addetti alle consegne come soggetti imprenditoriali. Ci risulta, appunto, che soltanto il 7,5% dei *rider* catanesi operi in multicommittenza e il dato sulle prestazioni effettuate in proprio appare ancor più modesto. Soltanto uno degli intervistati ne ha svolte – in più di 6 anni di attività – un numero compreso fra 5 e 10. L'8% degli intervistati ne ha svolte meno di 5, mentre il 91% soltanto una o, addirittura, nessuna.

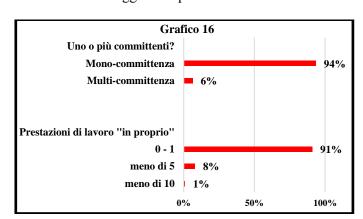


Grafico 16 – I rider come soggetto imprenditoriale

Infine, le interviste strutturate hanno permesso di ricostruire la diffusione delle varie tipologie di mezzo in uso tra i *rider*: il 50% utilizza esclusivamente lo scooter/moto; il 28% l'automobile; il 15% la bici. Il 7% alterna due mezzi in relazione alle condizioni metereologiche e ad altre circostanze: il 2% alterna scooter/bici; l'1% scooter/monopattino; 1% bici/monopattino; 3% scooter/automobile.

Conoscere i mezzi utilizzati dalla categoria è utile per diversi motivi. Innanzitutto, per affrontare il tema della sicurezza stradale, in quanto alcuni di essi, come la bici, non richiedono il possesso di una patente ed espongono maggiormente al rischio di danni fisici a seguito di un sini-

⁽⁴⁶⁾ L'ingresso nel mercato catanese di Uber Eats ha accresciuto la quota di quanti operano per diverse aziende poiché ha un modello di organizzazione del lavoro realmente compatibile con la multi-committenza. Avremo contezza di questo dato con la seconda sessione di ricerca empirica prevista per il periodo giugno-ottobre 2021.

stro stradale. In secondo luogo, perché il mezzo è rilevante ai fini del calcolo delle indennità integrative che compensano i costi per la manutenzione e le spese di carburante. Non da ultimo, è utile per l'opportuna calibratura degli interventi normativi. La l. n. 128/2019, per esempio, non contempla le automobili e le prestazioni rese in ambito extraurbano che, a ben vedere, rappresentano una parte consistente del *food delivery* catanese: tre piattaforme su cinque (Foodys, Social Food, Winelivery) offrono il proprio servizio, anche, in ambito extra-urbano e quasi 1/3 degli intervistati utilizza esclusivamente l'automobile.

7. I fattori di vulnerabilità della categoria

L'empowerment (traduz. "dare potere", "permettere di") è un concetto fondamentale per la ricerca sui lavoratori connessi a piattaforme digitali e su altre categorie sotto-rappresentate, economicamente deboli e su cui l'impianto giuslavoristico fatica ad aderire. Il concetto coinvolge tutte quelle iniziative, anzitutto multidimensionali, che consentono ad un individuo, e/o ad una categoria, di superare una condizione di marcata soggezione, raggiungendo un certo controllo sull'ambiente e sulla propria vita (47). Ha quindi una duplice dimensione, psicologico-individuale e collettiva. Quest'ultima è legata alla condizione della categoria e alla capacità di affrontare in modo risolutivo i fattori di vulnerabilità che rendono il singolo, e/o il gruppo, "impotente".

Nella particolare relazionale di cui si discute, l'impotenza è rispetto le azioni e le strategie messe in atto dalla piattaforma: per eludere la normativa lavoristico-previdenziale (48); nell'ambito del singolo rapporto

..

⁽⁴⁷⁾ Il controllo dell'ambiente rientra nell'elenco di capacità fondamentali del funzionamento umano che sono state definite nella prospettiva filosofica del *Capability Approach*. La possibilità di esercitare un certo grado di controllo e potere sui processi che producono implicazioni sulla propria condizione di vita è un bisogno irrinunciabile della persona. Si rinvia a M. C. NUSSBAUM, *Creare capacità*. *Liberarsi dalla dittatura del PIL*, Il Mulino, Bologna, 2012; Si veda anche il contributo di S. RICCIONI, *Il lavoro su piattaforma digitale: tra soddisfazione dei bisogni e insicurezza lavorativa*, in *Lavoro e piattaforme digitali: un approccio multidisciplinare*, WP n. 13/2018, Fondazione Tarantelli, pp. 31-35.

⁽⁴⁸⁾ Non possono opporsi ai modelli contrattuali proposti dalle aziende o alle dichiarazioni in essi contenute (pp. 53-54), né possono opporsi alla prassi – riscontrata in Glovo – della disattivazione dell'*account* del *rider* autonomo-occasionale che ha rag-

di lavoro (49); nel dialogo con le parti sociali (50). Non a caso il Decalogo (51) redatto dal movimento auto-organizzato Deliverance Milano parla di «condizione esistenziale di ricatto e di deprivazione di reddito e tutele» e chiede al decisore politico di farsi garante delle norme e delle leggi vigenti, proprio perché l'asimmetria fra le parti poste in relazione – piattaforma committente e lavoratore – è tale, che la previsione di un diritto e/o di un dovere non può dirsi sufficiente, se non accompagnata dal supporto delle istituzioni preposte. Meno gli interessi dei lavoratori sono garantiti – dalle istituzioni, dalle autorità ispettive e giurisdizionali, oppure da loro stessi – più è probabile che la rivoluzione digitale si concretizzi, anche, nella diffusione di modelli di business che sfruttano tale asimmetria per mantenere una condizione di deregulation. Ciò sarà più probabile nelle congiunture negative e in quei settori occupazionali le cui caratteristiche naturali, come la semplice e rapida sostituibilità dei lavoratori, accrescono la vulnerabilità della componente debole all'interno della relazione contrattuale.

Per le ragioni suesposte, con questo *case study* si è tentato di mettere in luce la consistenza dei seguenti, ipotetici, profili di vulnerabilità, individuale e/o di gruppo, e di offrire questo contributo per la progettazione di interventi volti all'emancipazione di questi lavoratori: la condizione di fragilità economica e sociale (indagata in relazione alla difficoltà nell'inserirsi nel mercato del lavoro locale e al bisogno del reddito da *riding*); la condizione di disinformazione (⁵²); il modesto sostegno ricevuto delle istituzioni.

Nelle relazioni di lavoro osservate, la componente debole è ulteriormente infiacchita dalla propria condizione di fragilità economicasociale. Sebbene questa sia una verità, per così dire, "generale", quindi

_

giunto la soglia annuale di reddito percepito dalla committente prevista dalla legge per l'obbligo di assicurazione a fini previdenziali. Si veda *infra* 10.4, p. 109 ss.

⁽⁴⁹⁾ Non possono contrapporsi alle reazioni della committente contro certe loro condotte (si veda *infra* § 15.2, Tab. 7, la colonna delle "reazioni tecnologiche", esempio n. 1, p. 142), né tanto meno possono contrapporsi ai pregiudizi subiti per eventuali malfunzionamenti dell'infrastruttura digitale (si veda *infra* § 16, p. 148 ss.).

⁽⁵⁰⁾ Gli eventi e le trattative che hanno preceduto il Ccnl dimostrano la riluttanza al dialogo dell'associazione delle aziende del settore e il profondo divario di forze tra questa e i sindacati dei lavoratori; Si veda J. PRASSL, *op. cit.*, pp. 18-23.

⁽⁵¹⁾ www.effimera.org – http://effimera.org/decalogo-dei-rider-deliverance-milano/ (ultimo accesso 11/2/2021)

⁽⁵²⁾ XVII Rapporto Inps, op. cit., p. 97.

che prescinde dalle dinamiche tipiche delle *digital labour platform*, si vedrà nei paragrafi decimo e undicesimo che la situazione di bisogno del *rider* rafforza il controllo esercitato dall'azienda per mezzo dell'infrastruttura digitale.

Per questo si è deciso di indagare la spinta motivazionale dietro la scelta di dedicarsi alla consegna di beni per conto di piattaforme digitali e la difficoltà, reale o percepita, di inserirsi nel mercato del lavoro locale. È stato chiesto agli intervistati quali fossero le motivazioni che li hanno spinti verso questa occupazione e di esprimere la difficoltà (da 0 "nessuna difficoltà" a 10 "difficoltà massima") che incontrerebbero nel cercare un lavoro differente in città, tenendo conto dei contatti personali, delle competenze, delle attitudini e della propria disponibilità economica. Con il primo interrogativo si è accertato se l'avessero scelta per la sua flessibilità – cioè perché può essere integrata con altre attività di studio, di lavoro, domestiche, ricreative – oppure per la mancanza di alternative di lavoro (Graf. 17). In seguito, gli intervistati sono stati ripartiti in quattro gruppi, ciascuno con un livello uniforme di difficoltà nell'inserimento lavorativo: "bassa" 0-2; "medio-bassa" 3-5; "medio-alta" 6-7; "alta" 8-10.

In relazione al primo *input*, il 52% ha affermato di aver intrapreso quest'attività per la mancanza di alternative di lavoro. In merito al secondo stimolo, il 48% ha dichiarato che incontrerebbe una difficoltà "alta".

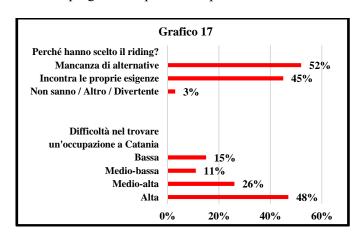


Grafico 17 – Cosa spinge verso questa occupazione?

Il rilievo di questo reddito da lavoro nella vita delle persone è stato ricostruito attraverso tre interrogativi con i quali è stato chiesto ai rider catanesi quanto fosse importante il reddito derivante da questa occupazione e, nel caso in cui esso venisse meno, quale opzione di vita sceglierebbero e quali sostegni avrebbero (Graf. 18). In riferimento alla prima domanda sono state fornite tre opzioni di risposta che compongono una scala con parziale autonomia semantica: indispensabile; importante; accessorio. Agli intervistati è stato chiarito che si intende: "indispensabile" il reddito da cui dipende la sopravvivenza di sé o di altri componenti del nucleo (es. acquisto di alimenti; farmaci necessari; spese improcrastinabili connesse all'abitazione; ecc.); "importante" se necessario per mantenere il proprio tenore di vita (es. acquistare prodotti – alimentari, abbigliamento, ecc. – di particolari aziende), quindi per soddisfare bisogni rilevanti da cui, però, non dipende la sopravvivenza; "accessorio" se destinato a spese contingenti (es. un paio di scarpe) o se integra un altro reddito che da solo consentirebbe, in ogni caso, un'esistenza dignitosa, oppure ancora se copre piccole spese abituali (es. l'aperitivo del weekend).

Riguardo alle scelte di vita che una persona può compiere qualora questa fonte di reddito venisse meno, esse dipendono, in certa misura, dagli ammortizzatori sociali su cui si può fare affidamento.

L'indagine ha rivelato che per il 64% dei *rider* catanesi non si tratta di un reddito accessorio. Inoltre, sebbene soltanto il 6% risulti essere privo di sostegni e, dunque, completamente esposto al rischio di povertà e

di esclusione sociale qualora si verificasse l'evento imprevisto, si nota che più di metà (56%) non potrebbe fare a meno di cercare un lavoro sostitutivo, confermando il rilievo di questa occupazione per le persone.

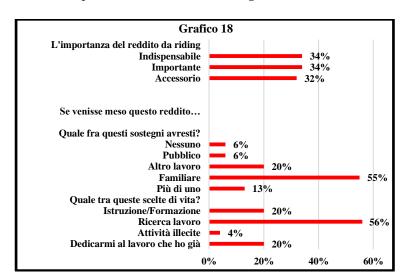


Grafico 18 – L'importanza del reddito da riding

In merito alla condizione di disinformazione di questi lavoratori, la ricerca ha messo in luce alcune delle implicazioni concrete che essa può produrre. Il *deficit* di informazione è tra i fattori maggiormente incisivi nello sperequare le forze tra le parti che compongono la relazione di lavoro. È tale, quindi, da contrarre ulteriormente i margini d'azione della parte debole per la promozione e per la difesa dei propri diritti.

Nell'economia delle piattaforme si verificano parallelamente due condizioni. Prima di tutto, il prestatore-lavoratore è più debole di quanto non accada in contesti lavorativi tradizionali, non digitali e in cui la componente committente-datoriale è umana. In aggiunta, l'asimmetria informativa raggiunge una profondità evidente, dovuta a certe peculiarità di questa porzione del sistema produttivo. Esse sono: l'atomizzazione dei lavoratori; l'impiego di tecnologie algoritmiche per la gestione del fattore lavoro; la poca chiarezza sui diritti spettanti alla categoria.

Per le due condizioni suddette, gli interventi normativi prodotti in Italia ad ogni livello – nazionale (53), regionale (54) e locale (55) – e le proposte di riforma sui diritti dei lavoratori (56) fanno costante riferimento al diritto di conoscere le informazioni utili alla propria sicurezza ed alla tutela dei propri diritti.

Le anzidette peculiarità delle digital labour platform determinano: a) la carenza delle informazioni; b) le difficoltà per la loro reperibilità; c) gli ostacoli alla loro circolazione. Le informazioni sono "carenti" per il modo in cui il rapporto di lavoro ha origine ed è strutturato, per le trasformazioni intervenute sulla dimensione aziendale e per le modalità organizzative del fattore lavoro (lo si vedrà nel paragrafo susseguente). Le informazioni sono "difficilmente reperibili" perché l'addetto alle consegne non è nelle condizioni di maturare una conoscenza chiara e certa, dato che – il più delle volte – mancano degli interlocutori umani con cui instaurare una relazione di dialogo e perché questa categoria di lavoratori non è sufficientemente forte da imporne la fruibilità. Infine, le informazioni "non circolano" per la presenza di numerosi ostacoli: la condizione di isolamento dei lavoratori; l'assenza di spazi per l'incontro e il dialogo; la diffusa condizione di disagio economicosociale che erode gli spazi di vita da dedicare al confronto; il disinteresse di quanti si dedicano a questa attività in modo temporaneo e/o marginale.

Le considerazioni sino a qui proposte sono frutto dello studio che ha preceduto la ricerca sul capo e dei risultati prodotti da quest'ultima che saranno adesso presentati. La consistenza e la qualità dell'informazione posseduta dai rider catanesi è stata indagata in relazione a tre macroaree che sono state ritenute fondamentali ai fini dell'emancipazione della categoria (57): le modalità organizzative del lavoro e lo svolgimento della prestazione; le vicende e le iniziative del gruppo di appartenenza; i diritti e la loro tutelabilità.

^{(53) 1.} n. 128/2019, art. 47-ter.

⁽⁵⁴⁾ l.r. Lazio n. 4/2019, artt. 6, 7 e 12.

⁽⁵⁵⁾ La Carta dei diritti fondamentali del lavoro digitale nel contesto urbano, artt. 2 e 3, Comune di Bologna, 2018.

^{(&}lt;sup>56</sup>) La Carta dei Diritti Universali del Lavoro, artt. 4 e 14.

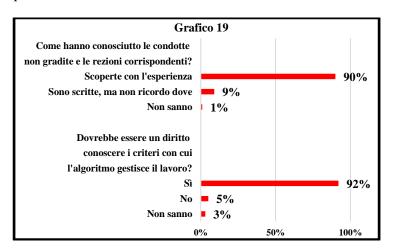
⁽⁵⁷⁾ In questa pubblicazione saranno presentati soltanto alcuni tra gli esiti raggiunti attraverso gli interrogativi inerenti alle tre macro-aree. Quelli rimanenti costituiranno la base empirica per un prossimo lavoro.

La prima macro-area è composta da 11 interrogativi (⁵⁸). Nel Grafico diciannovesimo si presentano gli esiti raggiunti da due di essi.

Il primo *input* è servito a capire in che modo i *rider* sono venuti a conoscenza delle condotte sgradite all'azienda e delle reazioni corrispondenti messe in atto dalla piattaforma – e/o da figure dell'azienda stessa qualora fosse presente sul territorio una sede amministrativa dedita, anche, al controllo dei membri della flotta – e se tali modalità sono differenti tra le piattaforme (⁵⁹).

Con il secondo interrogativo è stata rilevata l'opinione del gruppo *tar-get* sull'opportunità di introdurre un diritto alla conoscibilità dei criteri con cui è organizzato il proprio lavoro.

Grafico 19 – Macro-area: le modalità organizzative del lavoro e lo svolgimento della prestazione



Il 90% degli intervistati ha dichiarato di avere scoperto con l'esperienza tutti quei comportamenti contro i quali la piattaforma dispone delle sanzioni. Sono in esso compresi la totalità degli intervistati di Glovo (60), la totalità dei membri di Social Food e 4/5 dei partecipanti di Just

-

⁽⁵⁸⁾ Si tratta delle domande n. 31, 32, 36, 37, 39, 40, 44, 46, 49, 71, 73 del questionario.

^{(&}lt;sup>59</sup>) Nel proporre l'interrogativo sono state fornite 5 opzioni di risposta: 1) erano scritte e ricordo dove; 2) erano scritte, ma non ricordo dove; 3) le ho scoperte con l'esperienza; 4) sono state comunicate a voce; 5) non so, non ricordo.

⁽⁶⁰⁾ Una sezione del sito web dell'azienda spiega il funzionamento del sistema di *rating* reputazionale, ma stando alle dichiarazioni dei corrieri sembra essere stata ag-

Eat. Nella flotta di Foodys, invece, sono pressappoco equivalenti quelli che hanno sostenuto di aver appreso con l'esperienza quanto richiesto e gli altri che hanno affermato di averlo letto da qualche parte, pur non ricordando dove. I *rider* di Winelivery non sono stati inclusi nella rilevazione per le ragioni espresse tra le note metodologiche.

In merito al secondo interrogativo, il 92% ha risposto in modo affermativo.

La mancanza di chiarezza e di trasparenza nelle modalità organizzative del lavoro determina la carenza delle informazioni che sono utili alla tutela dei diritti di questi lavoratori. Inoltre, a questo difetto *ab origine* si aggiungono gli ostacoli alla circolazione delle poche informazioni disponibili.

La macro-area "le vicende e le iniziative del gruppo di appartenenza" è composta da cinque interrogativi (⁶¹). Si presentano nel Grafico ventesimo i risultanti raggiunti da due di essi.

Il primo attiene al noto c.d. caso Foodora – la prima controversia italiana sui *rider* ad aver completato l'usuale itinerario giudiziale (⁶²) – che è stato oggetto di una grande attenzione mediatica, politica e accademica. È stato chiesto agli intervistati se avessero seguito la vicenda e, magari, compreso le implicazioni sulla propria sfera giuridica. Il secondo interrogativo riguarda l'Associazione (o Sindacato) Nazionale Autonoma/o dei Riders (ANAR/SNAR), in seguito confluita in UGL e sottoscrittrice del Ccnl con AssoDelivery (⁶³). Si è tentato – ben prima che fosse siglato l'accordo collettivo – di accertare la rappresentatività dell'Associazione in contesti distanti dai centri in cui è stata costituita e si è sviluppata (⁶⁴). La rilevazione può dirsi un'occasione di verifica della presenza territoriale dell'associazione, che è stata citata nella circolare (19-11-2020) del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali tra gli indici giurisprudenziali con cui apprezzare la maggiore rappre-

(62) Trib. Torino, 7 maggio 2018, n. 778; App. Torino, 4 febbraio 2019, n. 26; Cass., 24 gennaio 2020, n. 1663.

giunta recentemente, probabilmente nel periodo delle trattative mediate dal Ministero del lavoro per la sottoscrizione del Ccnl.

⁽⁶¹⁾ Si tratta delle domande n. 11, 13, 26, 27, 28 del questionario.

⁽⁶³⁾ AssoDelivery è l'associazione dell'industria italiana del *food delivery* e rappresenta Deliveroo, Glovo, Social Food e Uber Eats. Ha rappresentato Just Eat fino alla prima metà di novembre 2020. Non rappresenta Foodys.

⁽⁶⁴⁾ Si tratta di contesti urbani dell'Italia centro-settentrionale: Roma, Milano, Torino e Firenze.

sentatività comparativa delle sigle sindacali sottoscrittici di un contratto collettivo nazionale (65).

Per compiere questo accertamento, si è chiesto agli intervistati se conoscessero il nome dell'Associazione, per esteso o il suo acronimo, e se vi fossero iscritti.

Gli interrogativi di questa macro-area hanno prodotto esiti controintuitivi. Nonostante siano temi di assoluto interesse per gli intervistati e siano stati oggetto di una grande visibilità mediatica, si è riscontrata una disinformazione diffusa e profonda.

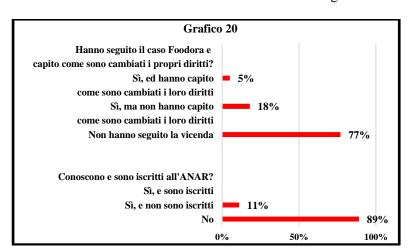


Grafico 20 – Macro area: le vicende e le iniziative della categoria

Il 77% dei *rider* catanesi, appunto, non ha seguito il cammino giudiziale dei colleghi di Foodora, né tanto meno ha potuto capire quali implicazioni abbia prodotto sui propri diritti. Il 18% ne ha sentito parlare, ma non ha chiaro come possa aver influito sulla propria sfera giuridica. Soltanto il 5% ha seguito la vicenda e dichiarato di aver compreso in che modo sia cambiata la propria situazione.

In merito al secondo tema, nessuno risulta essere iscritto e l'89% non conosce la sigla dell'Associazione, né il nome per esteso. L'11% ne ha sentito parlare.

L'analisi di questa macro-area ci dice che le informazioni disponibili, come queste rese note dai media non riescono a diffondersi, ciò potrebbe accadere per la presenza di quegli ostacoli di cui si è detto

-

⁽⁶⁵⁾ Si veda il punto 3 della circolare.

nell'introdurre la trattazione delle macro aree. Tali ostacoli complicano la circolazione di quelle poche informazioni utili e già in possesso di alcuni membri della categoria facendo perdurare la condizione di disinformazione e le relative ricadute ad essa connesse. Per mezzo delle evidenze empiriche prodotte, si vedrà adesso il modo in cui la carenza di informazione può pregiudicare l'effettività del già ristretto nucleo di diritti dei *rider*.

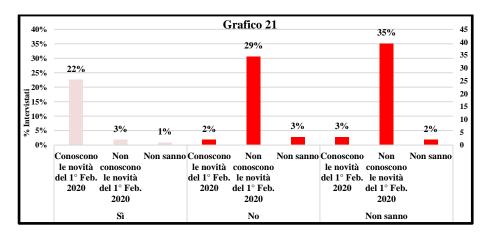
La terza macro-area "i diritti e la loro tutelabilità" è composta da cinque interrogativi (⁶⁶). Gli esiti prodotti sono presentati integralmente in questa sede. Attraverso queste domande è stato possibile verificare se la disinformazione avesse determinato un pregiudizio concreto sull'effettività dei diritti di questi lavoratori. La verifica è stata condotta su due differenti campi analitici: quello degli infortuni sul lavoro e quello dell'azione giudiziale per la difesa dei propri diritti.

I primi tre interrogativi sono collegati fra loro e attengono al primo campo. Due di essi si riferiscono alla copertura assicurativa Inail che è stata introdotta dal 1° febbraio 2020, mentre il terzo concerne le tutele ricevute da quanti sono rimasti vittima di un incidente che ha procurato dei "danni fisici" e delle "giornate di stop dall'attività lavorativa".

Le prime due domande sono state collocate in sezioni differenti del questionario e sono le seguenti: «sei coperto da assicurazione Inail?»; «conosci le novità Inail introdotte dal 1° febbraio 2020?». Nella parte più bassa della legenda del Grafico ventunesimo si trovano le risposte al primo *input* – «si»; «no»; «non sanno» – e immediatamente sopra quelle relative al secondo interrogativo.

⁽⁶⁶⁾ Si tratta delle domande n. 12, 29, 30, 50, 55, del questionario.

Grafico 21 – Macro-area "i diritti e la loro tutelabilità": I *rider* sono consapevoli di essere coperti da assicurazione Inail?



Si evince dal grafico che la maggioranza (74%) degli intervistati è in una condizione di disinformazione: il 40% non sa di essere coperto o meno da assicurazione Inail, mentre il 34% crede di non esserlo. Le risposte fornite al secondo stimolo servono a constatare la coerenza delle posizioni espresse dagli intervistati. Il grafico mostra che il 67% che ha dichiarato di non conoscere le novità Inail è composto quasi completamente da quanti hanno risposto "no" o "non so" all'*input* precedente, mentre il 27% che ha affermato di conoscerle è concentrato su coloro che hanno risposto "si" alla domanda precedente.

Sono, quindi, emerse due evidenze: la vistosa coerenza fra l'essere informati sulle novità introdotte e la conoscenza dei propri diritti; nonostante l'aspetto sia di assoluto rilievo per la categoria, la condizione di disinformazione appare diffusa e più consistente di quanto riscontrato da altre indagini (⁶⁷).

Si vedrà adesso se la carenza di informazione ha inficiato l'effettività dei diritti riconosciuti. Il modo in cui è articolata la procedura per l'attivazione della pratica Inail è ideale per questo tipo di verifica, in quanto il lavoratore vittima di un incidente potrà ottenere le tutele previste dall'ordinamento soltanto a seguito della propria segnalazione alla piattaforma. Dunque, l'informazione sulla copertura assicurativa e sulla

⁽⁶⁷⁾ Si veda il XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, p. 97, in cui è scritto che «[...] di fatto l'unica tutela davvero conosciuta è quella derivante dall'iscrizione all'Inail [...]».

procedura prevista per l'accesso alla tutela è, nei fatti, un presupposto all'effettività dei diritti già riconosciuti ai *rider*.

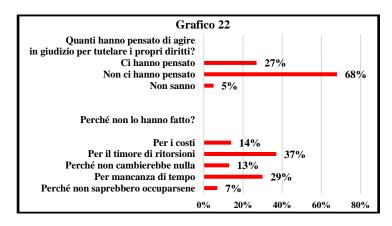
A coloro che hanno dichiarato di aver subito un sinistro, accaduto dopo il 1° febbraio 2020 e che ha comportato sia dei "danni fisici" che delle "giornate di stop dall'attività lavorativa" è stato chiesto quali tutele hanno ricevuto, proponendo loro quattro risposte alternative: «nessuna, perché non l'ho segnalato»; «nessuna, nonostante l'abbia segnalato»; «parziale»; «completa».

Le tutele sono "parziali" quando non hanno coperto la totalità dei profili del danno subito. Ciò può avvenire perché l'azienda non ha corrisposto parte di quanto previsto oppure perché la gestione della pratica Inail non è stata ancora conclusa al momento dell'intervista. L'unica tutela parziale di cui siamo giunti a conoscenza rientra in questa seconda ipotesi.

Come già scritto, tra i sinistri stradali di cui siamo venuti a conoscenza si è deciso di tenere in considerazione soltanto quelli più gravi e avvenuti a seguito del 1° febbraio 2020. Abbiamo contezza di 11 episodi del genere. Tra questi, 9 non sono stati segnalati all'azienda e, per questo, non hanno ricevuto alcuna tutela; 2 sono stati segnalati e hanno ricevuto in un caso una tutela parziale, mentre nell'altro una tutela completa. È, dunque, emerso il nesso tra informazione ed effettività dei diritti previsti dall'ordinamento.

Con gli ultimi due interrogativi, si è indagato quanti corrieri avevano pensato di agire in giudizio per la difesa dei propri diritti e perché, eventualmente, tale intento non si sia concretizzato (Graf. 22).

Grafico 22 – Macro-area "i diritti e la loro tutelabilità": l'azione giudiziale per la difesa dei propri diritti



Il 30% dei *rider* catanesi ha pensato di agire in giudizio per la difesa dei propri diritti, ma in nessun caso l'intenzione si è trasformata in azione. Per capire che cosa abbia fatto desistere i lavoratori dall'intraprendere questa via, è stato chiesto a quel 30% perché non ha adito le vie legali e sono state fornite sei opzioni di risposta: per i costi; per il timore di ritorsioni; perché non servirebbe a nulla; per la mancanza di tempo; perché sono saprei occuparmene; altro, specifica.

Il temere dei costi eccessivi e/o insostenibili è un evidente segnale della carenza di informazione, dato che il semplice tesseramento con i sindacati tradizionali – peraltro in certi casi a costo zero per i *rider* – offre, tra i vari servizi, il patrocinio legale gratuito. Allo stesso modo, "credere di non essere in grado" indica una condizione di disinformazione poiché le figure del sindacato assistono il ricorrente e curano l'iter giudiziale nel suo complesso. Il timore di ritorsioni e/o che non servirebbe a nulla indicano, piuttosto, una debolezza reale e/o percepita nei confronti dell'azienda committente. La mancanza di tempo può indicare, invece, due distinte situazioni: il poco interesse per questa attività o la mancanza di tempo per il cortocircuito tra tempi di vita e di lavoro.

L'indagine mostra che: il 37% ha deciso di non agire per timore della controparte che avrebbe potuto mettere in atto delle strategie ritorsive; il 15% perché ha ritenuto fosse inutile; il 10% è stato frenato dalla, presunta, insostenibilità dei costi; il 7% perché non saprebbe occuparsene; il 29% ha sostenuto di non averlo fatto per mancanza di tempo. Sembra, dunque, che abbiano influito principalmente la debolezza reale e/o

percepita nei confronti della piattaforma e la mancanza di tempo, mentre la disinformazione pare abbia giocato un ruolo marginale.

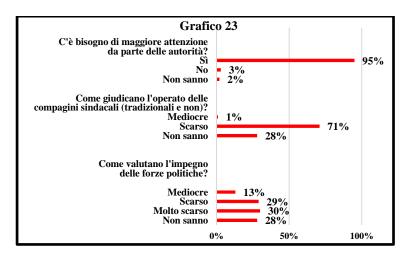
La ricerca ha, dunque, dimostrato che il *deficit* di informazione può pregiudicare l'effettività dei diritti riconosciuti dall'ordinamento.

Si vedranno adesso gli esiti della rilevazione sulla percezione dei *rider* sul supporto ricevuto dalle istituzioni: dalle forze dell'ordine e dalle autorità ispettive; dalle compagini sindacali; dalla classe politica.

Il supporto delle istituzioni è un altro fattore rilevante per la tutela della componente debole della relazione di lavoro e per garantire l'effettività dei diritti previsti dall'ordinamento. La concretezza delle previsioni normative dipende, in misura non trascurabile, dalla sinergia fra organismi associativi, gruppi politici, forze dell'ordine, potere giurisdizionale ed autorità ispettive. Per tale ragione, si è deciso di rilevare la percezione dei corrieri sullo sforzo profuso dalle istituzioni, chiedendo loro (Graf. 23): se sentono il bisogno di una maggiore attenzione da parte delle forze dell'ordine e delle autorità ispettive per la tutela dei propri diritti; come giudicano l'operato delle compagini sindacali, sia quelle tradizionali che di nuova generazione; come valutano l'impegno delle forze politiche. Nel proporre questi ultimi due interrogativi si è fatto ricorso ad una scala con parziale autonomia semantica con l'aggiunta del "non so", gli intervistati hanno avuto a disposizione sei opzioni di risposta: molto buono; buono; mediocre; scarso; molto scarso; non so. La percezione degli intervistati si è manifestata in modo chiaro: il 95%

La percezione degli intervistati si e manifestata in modo chiaro: il 95% sente il bisogno di una maggiore attenzione da parte delle forze dell'ordine e dell'Ispettorato del lavoro; il 71% giudica "scarso" l'operato delle forze sindacali; il 59% valuta "scarso" o "molto scarso" l'impegno profuso dalle forze politiche.

Grafico 23 – Il supporto delle istituzioni



8. La sicurezza sul lavoro

Il tema della sicurezza sul lavoro è sempre delicato. Nei tempi che stiamo vivendo e per questo gruppo di lavoratori lo è, però, in modo particolare. La ricerca ha individuato tre macro-questioni inerenti alla dimensione della sicurezza e raccolto informazioni su di esse: le rapine e le aggressioni; i sinistri stradali; il rischio di contagio da Covid-19. Per l'analisi della prima si è fatto ricorso alle interviste non strutturate, mentre per la seconda e la terza alle interviste strutturate e al secondo focus group.

Le rapine e le aggressioni sono un fenomeno preoccupante e non uniformemente diffuso sul territorio nazionale. A seguito di questi episodi può capitare che i *rider* riportino dei danni fisici, che siano costretti a sospendere l'attività lavorativa e/o a sostenere dei costi per il danneggiamento e/o per il furto degli strumenti da lavoro. Data la natura discorsiva e aneddotica della trattazione, si è preferito non includerla in questa pubblicazione. Nel paragrafo undicesimo saranno riportati due aneddoti per descrivere la portata coercitiva del *rating* reputazionale di Glovo, che si dimostra – in certi casi – tale da impedire al fattorino di sottrarsi al pericolo anche quando è stato intuito (⁶⁸).

⁽⁶⁸⁾ Con una certa frequenza i *rider* sono attirati in trappola tramite l'utilizzo della piattaforma. Talvolta i malviventi ordinano un prodotto e stabiliscono come punto di

In merito alla sicurezza stradale, è stato chiesto agli intervistati di esprimersi con un punteggio da 0 (nessun pericolo) a 10 (pericolo massimo) sul rischio di essere vittima di un sinistro durante i turni di disponibilità. Successivamente, le risposte fornite sono state accorpate in tre gruppi: rischio "alto" per coloro che hanno espresso un valore compreso tra 8 e 10; "medio" per chi ha espresso un punteggio tra 5 e 7; "basso" per chi ha espresso tra 0 e 4. Il 72% degli intervistati ha valutato questo particolare margine di rischio "alto", il 25% "medio", il 3% "basso".

Il rischio di incidenti stradali è effettivamente alto, basti pensare che il 18% degli intervistati (Graf. 24) è stato vittima di un incidente durante il proprio turno di disponibilità e che i sinistri complessivi di cui siamo venuti a conoscenza sono 34.

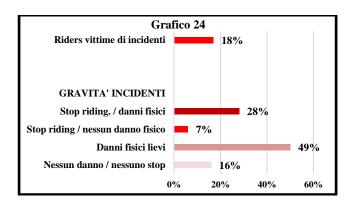
Le informazioni raccolte con le interviste strutturate sul rischio che si discute comprendono: le conseguenze subite in termini di danni fisici e/o giornate di stop dall'attività lavorativa; l'eventuale segnalazione all'azienda dell'evento e le tutele di cui hanno goduto (⁶⁹); le politiche aziendali volte alla riduzione di questo margine di rischio.

-

consegna un luogo ritenuto ideale per l'aggressione del malcapitato. Con il passare del tempo i corrieri imparano ad identificare gli ordini "trappola" in relazione ad alcune caratteristiche: il punto di consegna; i prodotti ordinati; i dati del cliente che ha effettuato l'ordinazione. Si vedrà che questo non è sempre sufficiente per sottrarsi al pericolo intuito, *infra* § 11, p. 112.

⁽⁶⁹⁾ La disamina è già iniziata, si veda supra § 7, p. 60 ss.

Grafico 24 – Focus incidenti stradali



Il pericolo di incidenti è stato indagato in relazione a certe caratteristiche dei *rider* e delle piattaforme. L'obiettivo della ricerca è constatare se certi caratteri del gruppo *target* sono sovra-rappresentati nelle statistiche sui sinistri e se in certe aziende vi è una più alta percentuale di fattorini che hanno subito un incidente.

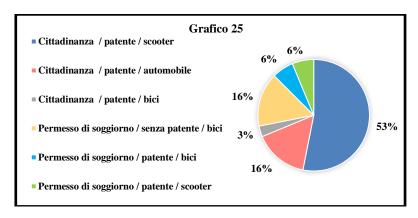
Le caratteristiche dei corrieri che sono state considerate sono: utilizzare la bici; essere sprovvisti di una qualsiasi patente di guida; non avere la cittadinanza italiana. Le proprietà considerate sul fronte delle piattaforme sono: il sistema retributivo applicato; l'ampiezza del raggio coperto dal servizio di *delivery*; le politiche aziendali adottate per attenuare i rischi legati alla circolazione stradale. Infine, è stata rilevata l'opinione dei *rider* catanesi sulla relazione tra paga a cottimo e il margine di rischio che si discute.

I tre caratteri dei *rider* prima descritti sono compresenti nel 4% del gruppo *target* e nel 16% della popolazione delle vittime di incidenti stradali (Graf. 25). La ricerca mostra poi che la diffusione di quei caratteri tra i componenti della flotta aziendale accresce il numero di sinistri, in quanto diversi eventi inattesi possono insistere sul medesimo lavoratore.

Gli incidenti durante i turni di disponibilità di cui abbiamo contezza sono: 19 in Glovo; 11 in Foodys; 2 in Social Food; 2 in Winelivery; 0 in Just Eat. A conferma di ciò, la flotta di Glovo presenta il numero più alto di sinistri e assorbe la totalità dei lavoratori con permesso di soggiorno e la quasi totalità (meno uno) di quanti sono sprovvisti di patente e utilizzano la bici. Inoltre, il 21% degli eventi indesiderati ha colpito

il medesimo *rider* che presenta tutti i fattori di rischio considerati e svolge questa attività da meno di 12 mesi.

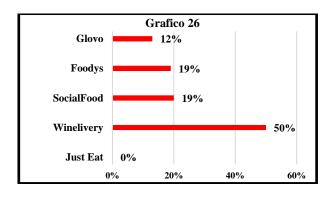
Grafico 25 – Caratteri dei 23 rider vittime di incidenti stradali



Si cambia adesso prospettiva prendendo come riferimento non il numero complessivo di sinistri, bensì il numero di corrieri vittime di incidenti per azienda.

La percentuale dei *rider* che hanno subito un sinistro in ciascuna delle aziende osservate consente di verificare se talune prerogative aziendali possono accrescere questo margine di rischio: l'ampiezza del raggio coperto dal servizio di *delivery*; l'applicazione di un certo sistema retributivo; l'adozione di politiche aziendali volte alla riduzione di questo pericolo.

Grafico 26 – Vittime di incidenti per azienda



L'analisi inizia con la trattazione delle implicazioni prodotte dalla prima di queste prerogative: l'ampiezza dell'area coperta dal servizio di *delivery*. L'estensione della zona entro cui avvengono tutte le prestazioni di lavoro, quindi tutte le fasi di ritiro e di consegna dei prodotti, determina gli intervalli di tempo trascorsi in strada per eseguire la singola prestazione. Più è ampia l'area e più si dilaterà il tempo che intercorre tra l'accettazione dell'ordine e l'avvenuta consegna al cliente.

Nelle aziende che applicano un criterio per la determinazione del compenso a cottimo, il guadagno per l'ora di disponibilità dipende dal numero di consegne effettuate in quel lasso di tempo. Dunque, nelle piattaforme che prevedono questo criterio e che stabiliscono uno spazio "ampio" entro cui offrire il proprio servizio di *delivery* si innesca un pericoloso circolo vizioso.

Maggiore è l'estensione del raggio, minori saranno le consegne effettuabili in un tempo X e, dunque, anche i guadagni. Questo circolo vizioso induce i *rider* tentare di compensare tale svantaggio con una maggiore rapidità nell'esecuzione delle prestazioni. È evidente, in aggiunta, la proporzionalità diretta tra il margine di rischio che corrisponde a questo scenario e la condizione di fragilità economico-sociale della persona che lavora. Maggiore è il bisogno di reddito, maggiore sarà la pressione alla rapidità subita dal *rider* e maggiori saranno i rischi per la sua sicurezza.

Riassumendo, ampiezza del servizio, sistema retributivo a cottimo e situazione personale di bisogno si avvitano nell'aumentare in modo cumulativo l'esposizione a questo pericolo.

I dati mostrano, effettivamente, che la percentuale delle vittime di incidenti è maggiore nelle piattaforme la cui area coperta dal servizio è particolarmente ampia – come Winelivery, Social Food e Foodys (⁷⁰) – nonostante sia Glovo ad avere la quota più ampia fra i membri della flotta con i tre caratteri che abbiamo constatato essere decisivi nell'accrescere l'esposizione del singolo lavoratore e il numero di eventi inattesi per azienda.

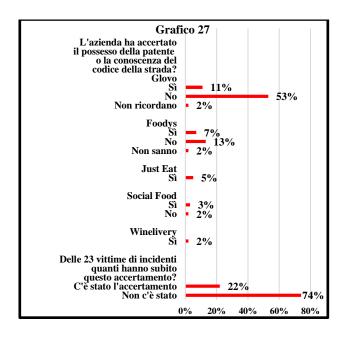
È però utile fare alcune precisazioni su quanto fin qui emerso in relazione a Winelivery e Social Food. La prima è che la percentuale delle vittime di incidenti risente delle ridotte dimensioni delle due flotte.

 $^(^{70})$ Le tre aziende appena citate coprono un raggio più ampio di quello coperto dalle concorrenti, ma le rotte più ampie in assoluto sono quelle percorse dai *rider* di Foodys.

Proprio questo aspetto può avere impedito che si notasse un minore rischio per i loro fattorini, nonostante Social Food applichi un sistema retributivo misto (71) e nonostante Winelivery adotti un criterio retributivo su base oraria e, quindi, sconnesso dalla quantità di prestazioni rese. Potrebbe, però, essere che la minore entità del rischio non ci sia. Per esempio, perché altri fattori concorrono nel produrre una pressione alla rapidità sui *rider*, come gli *standard* qualitativi richiesti dalla piattaforma e dal cliente, oppure perché essendo minore il numero dei *rider* (in città) al servizio di queste piattaforme sono, di conseguenza, più numerose le prestazioni svolte da ciascuno di essi.

La riflessione si sposta adesso sull'impegno delle aziende nel ridurre questa particolare tipologia di rischio. È stato chiesto agli intervistati se nella fase pre-contrattuale l'azienda avesse accertato la loro conoscenza delle regole inerenti alla circolazione stradale o, più semplicemente, il possesso di una qualsiasi patente di guida (Graf. 27, nella presentazione delle risposte al secondo interrogativo mancano i "non so" 4%).

Grafico 27 – Le testimonianze dei *rider* sulle politiche aziendali volte all'attenuazione del rischio



⁽⁷¹⁾ Si veda *infra* § 9, Tab. 3, p. 87.

Il 70% degli intervistati ha dichiarato di non avere subito un accertamento del genere, mentre il 21% ha detto di sì (⁷²). Il 74% delle 23 vittime che hanno riportato "danni fisici" e "giornate di stop dall'attività lavorativa" non ha subito tale accertamento.

Riassumendo, sembra che i tre aspetti delle aziende esaminati abbiano un certo peso nell'accrescere il pericolo che si discute. In linea con le riflessioni qui esposte, Just Eat ha il più basso numero di vittime di incidenti e non presenta i fattori di rischio di cui abbiamo discusso: ha un'area coperta dal servizio che è limitata all'ambito urbano ed è piuttosto ristretta; nessuno dei suoi *rider* ha i tre caratteri che incidono sull'esposizione al rischio; applica una politica retributiva che sembra capace di attenuare questo rischio, dato che riconosce i compensi più generosi in città e prevede un'indennità di disponibilità di 5 euro per ogni turno di lavoro; ci risulta essere più attenta delle *competitor* nell'accertare il possesso della patente o di una conoscenza adeguata del codice della strada.

Per concludere, si è chiesto agli intervistati (Graf. 28) se l'applicazione di un sistema a cottimo può indurre ad una maggiore rapidità e quale è, a loro avviso, la relazione tra questo sistema retributivo e il rischio di incidenti. Il *set* di risposte fornito agli intervistati per questo secondo *input* costituisce una scala di cinque valori con parziale autonomia semantica con l'aggiunta del "non so": molto forte; forte; dipende dal *rider*; debole; molto debole.

Il 79% dei *rider* catanesi ha confermato di subire questa pressione. In riferimento al secondo interrogativo, il 40% ha dichiarato esserci una relazione "molto forte"; il 33% "forte"; il 25%, invece, ha affermato che dipende dalla condizione di bisogno del *rider*, per il 2% è "debole".

tervistati hanno ritenuto bastevole per dare una risposta affermativa l'aver inserito nel

CV inviato all'azienda il possesso della patente.

⁽⁷²⁾ La disomogeneità nelle risposte fornite dai componenti della medesima flotta può essere giustificata con alcune osservazioni: la prima è che, in alcune aziende, una parte dei corrieri è stata assunta con un colloquio di lavoro tradizionale quando era presente sul territorio una sede amministrativa, mentre la parte restante ha semplicemente compilato un modulo on line, poco attento a questi aspetti; la seconda è che i *rider* possono aver compilato versioni diverse del medesimo *form*; la terza è che alcuni in-

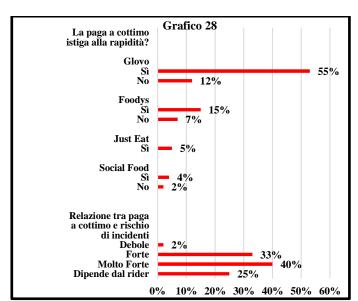


Grafico 28 – L'opinione dei *rider*

La ricerca ha prodotto diverse informazioni anche sul rischio di contagio da Covid-19. In aprile, durante la prima fase dell'emergenza sanitaria, la sez. lav. del Tribunale di Firenze (73) e quella del Tribunale di Bologna (74) hanno disposto decreti cautelari per mezzo dei quali è stato ordinato alle aziende – Just Eat e Deliveroo – di provvedere alla dotazione dei DPI (dispositivi di protezione individuale) indispensabili per svolgere le prestazioni di consegna in condizioni di sicurezza per sé e per gli altri. Le decisioni dei Tribunali sono, poi, state consolidate dai provvedimenti di conferma (75).

La vicenda propone ulteriori elementi a dimostrazione di quanto l'effettività dei diritti della categoria dipenda dalle informazioni possedute e dagli accertamenti delle autorità preposte, dato che, in entrambe le occasioni, la questione è stata sollevata dai lavoratori.

I decreti cautelari hanno prescritto criteri qualitativi e quantitativi per la determinazione della dotazione necessaria: deve comprendere tutti i DPI (gel, guanti e mascherina); la quantità degli stessi deve essere ade-

(75) Trib. Firenze, ordinanza 5 maggio 2020; Trib. Bologna, ordinanza 1° luglio 2020.

⁽⁷³⁾ Trib. Firenze, decreto 1° aprile 2020.

⁽⁷⁴⁾ Trib. Bologna, decreto 14 aprile 2020.

Professionalità Studi

guata e sufficiente allo svolgimento delle prestazioni di lavoro nel tempo.

Nell'articolare il disegno di ricerca ci siamo posti due interrogativi in riferimento all'emergenza sanitaria: se i lavoratori avessero ricevuto una formazione, anche minima, sulle norme di comportamento idonee a prevenire il rischio di contagio; "quando", "quali" e "quanti" DPI sono stati forniti dalle aziende.

Dall'indagine condotta, ci risulta che tutte le aziende abbiano sensibilizzato la propria flotta diffondendo informazioni sulle buone pratiche per minimizzare il rischio di contagio (Graf. 29). Purtroppo, nonostante le modalità utilizzate – notifiche, video, messaggi – abbiano permesso di raggiungere la totalità dei destinatari, il 20% non ha avvertito le informazioni oppure le ha ritenute insufficienti.

La distribuzione dei DPI, invece, è stata poco curata, meno efficace e non omogenea fra le aziende. Dalle testimonianze raccolte (3 giugno-11 agosto (76)) risulta che ciascuna azienda abbia dotato i propri addetti con tempistiche, con modalità e di strumenti differenti. Ai *rider* intervistati si è chiesto: se l'azienda cui sono connessi ha provveduto alla fornitura dei DPI prima o dopo il 24 marzo; quali dispositivi hanno ricevuto; se la distribuzione è avvenuta "una tantum". Abbiamo assunto il 24 marzo come spartiacque temporale in quanto segna l'essere trascorsi una quindicina di giorni dal *lockdown* nazionale, periodo ritenuto adeguato all'approvvigionamento e per la distribuzione dei DPI (77).

Nel Grafico ventinovesimo sono indicati con la lettera "G" i guanti, con la "g" il gel, e con la "M" le mascherine.

I dati presentati nel grafico sono integrati da una breve descrizione delle attività di distribuzione, che è frutto dell'osservazione diretta del gruppo di ricerca e delle informazioni fornite da alcuni fattorini con le interviste non strutturate.

^{(&}lt;sup>76</sup>) Le interviste strutturate sono state condotte in questo lasso di tempo, quindi successivamente all'emanazione dei provvedimenti da parte dei Tribunali di Firenze e Bologna.

^{(&}lt;sup>77</sup>) Va, tra l'altro, considerato che – nel periodo di riferimento in cui è avvenuta la ricerca – tre aziende su cinque avevano una flotta piuttosto contenuta. Anche per questa ragione si è ritenuto non fosse impossibile munire i *rider* dei DPI necessari.

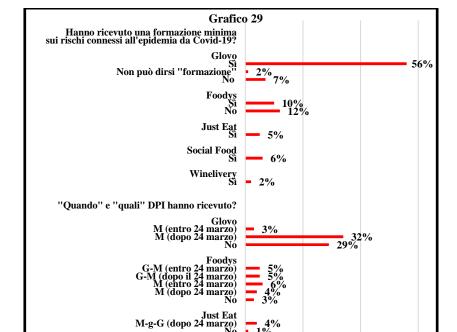


Grafico 29 – Covid-19: formazione e distribuzione dei DPI

Bonifico di 5€ (dopo 24 marzo) No Winelivery M (al momento dell'assunzione)

La multinazionale Glovo ha dotato i propri addetti soltanto della mascherina (lavabile), in ritardo rispetto all'emergenza. La porzione più ampia della flotta, in effetti, l'ha ricevuta dopo il 24 marzo, ma molti non l'hanno ancora ricevuta al momento dell'intervista, quindi neppure a seguito dei provvedimenti dei Tribunali di Firenze e di Bologna. Le attività di distribuzione sono state affidate ad alcuni *rider* a fronte di un corrispettivo extra. Probabilmente, il dover contemporaneamente svolgere le prestazioni di lavoro e curare la distribuzione dei DPI ha compromesso la capillarità e la tempestività di quest'ultima. Va segnalato che la distribuzione non è stata una tantum. Durante le interviste strutturate sono state consegnate più di 200 mascherine ed ogni corriere ha potuto munirsi più di una volta. In Foodys sono stati distribuiti, in una prima fase, guanti e mascherine (lavabili), successivamente soltanto le

0%

20%

40%

60%

mascherine. La distribuzione non è stata però capillare, dato che qualcuno ne è rimasto sprovvisto, né uniforme, dato che qualcuno ha ricevuto guanti e mascherina mentre altri solo quest'ultima e dato che alcuni hanno ricevuto i DPI prima e altri dopo. Just Eat ha dotato i propri fattorini in modo completo di tutti i diversi strumenti di protezione individuale (mascherina, guanti, gel), ma pare che qualcuno ne sia rimasto escluso e che la loro distribuzione sia avvenuta una tantum. La Social Food ha riconosciuto, una tantum, un importo di 5 euro ai propri addetti per provvedere alla dotazione dei DPI richiesti, scaricando così su di essi una parte dell'onere attribuito alle aziende dai Tribunali. Ci risulta che qualcuno ne sia rimasto escluso. Inoltre, sembrano insufficienti tanto l'ammontare, quanto la distribuzione una tantum. Winelivery ha fornito ai propri *rider* mascherine chirurgiche all'occorrenza, ma non ci risulta che siano stati forniti altri DPI.

Nessuna realtà aziendale ha rispettato in modo integrale le linee guida definite dai Tribunali di Firenze e di Bologna: perché non sono stati forniti tutti i DPI (ad eccezione di Just Eat); perché la distribuzione non è stata tempestiva; perché non sono stati forniti in quantità sufficiente per lo svolgimento delle prestazioni di lavoro nel tempo.

9. Analisi dei sistemi retributivi

La questione del sistema retributivo è centrale nel dibattito sulla regolamentazione del comparto. Purtroppo, riuscire ad individuare un criterio appropriato per la determinazione del compenso è tutt'altro che agevole. La complessità del quadro, le implicazioni in termini di sicurezza e la presenza di esigenze da contemperare rendono la questione spinosa. Se da una parte vanno assicurati la sostenibilità e lo sviluppo del settore (⁷⁸), dall'altra è necessario stabilire una soluzione retributiva minima con cui superare diverse problematiche che minano la dignità e la sicurezza di questi lavoratori: i pericoli per la sicurezza (già visti nel paragrafo precedente); la frequente sproporzione fra le ore di disponibilità conferite alle committenti e i corrispettivi maturati; l'effetto erosivo

.,

⁽⁷⁸⁾ Non è agevole affrontare il tema della sostenibilità economica del servizio di queste piattaforme. Una delle ragioni è la natura composita del comparto *food delivery* che è strutturato in una pluralità di mercati locali con dimensioni, prezzi e livelli di concorrenza del tutto peculiari.

sulla retribuzione percepita dei costi naturalmente connessi con lo svolgimento dell'attività.

Sebbene, oggi, il quadro retributivo sia stato alterato dalla disciplina del Ccnl di settore, i dati raccolti offrono diversi spunti su cui riflettere. Peraltro, nessuno dei problemi di cui si è fatta menzione è stato adeguatamente affrontato con il criterio per la determinazione del compenso che è stato introdotto, il quale assume come riferimento temporale l'ora di lavoro effettivo: i 60 min. in cui si è concretamente impegnati nella gestione di un ordine, dall'inizio della fase di ritiro del prodotto al completamento della consegna.

L'analisi sui sistemi retributivi applicati nel mercato locale catanese mira a: individuare gli aspetti che sono ricorrenti tra le varie piattaforme e gli altri che sono specifici per alcune di esse; comporre il quadro dei sistemi retributivi e delle indennità integrative applicati in città; risalire alla media di ordini assegnati e al compenso medio per unità di tempo; rilevare l'opinione dei corrieri sulla definizione di una paga minima per ora di disponibilità.

Dall'analisi è stata esclusa Winelivery per le ragioni esposte tra le note metodologiche di questa ricerca.

Le aziende – Glovo, Foodys, Just Eat e Social Food – sono accomunate da diversi aspetti: 1) il corrispettivo è stabilito unilateralmente dalla piattaforma; 2) i corrieri sono retribuiti, laddove più laddove meno, in relazione alle prestazioni effettuate; 3) la retribuzione ha natura composita, in quanto ad una base fissa si sovrappone, almeno, una componente variabile ed eventuali indennità integrative.

Il cottimo – vietato da normative regionali (79) e nazionali (80) – è il modello retributivo dominante, adottato da Glovo, Foodys e Just Eat. Social Food, invece, lo applica al superamento della soglia retributiva minima definita dall'azienda. Stando al dato cartolare di cui disponiamo, la soglia stabilita è di 10 euro per turno (3-4 ore), ma i *rider* hanno dichiarato essere stata innalzata a 15 euro per il 2020. Fintanto che il compenso derivante dalla somma delle singole consegne si mantiene sotto-soglia, i corrieri ricevono un fisso di 15 euro per il proprio turno di disponibilità cui si aggiungono i *bonus* in relazione alle distanze percorse per ciascuna delle consegne effettuate.

-

^{(&}lt;sup>79</sup>) l.r. Lazio n. 4/2019, art. 5, comma 3.

^{(80) 1.} n. 128/2019, art. 47-quater, comma 2.

Un aspetto particolarmente rilevante nel *food delivery* – comune a Glovo, Foodys e Just Eat – e legato all'adozione del cottimo è che il compenso maturato dal *rider* dipende dal concreto esercizio di un potere privato esercitato dall'azienda tramite la piattaforma: il controllo sulla ripartizione degli ordini tra i componenti della flotta.

Per quanto riguarda l'individuazione degli elementi specifici tra le piattaforme del settore, la ricerca ha mostrato delle profonde eterogeneità, presenti anche nell'ambito della medesima azienda in relazione ai differenti mercati locali in cui opera (81).

Tabella 2 – Piani retributivi di Glovo in Italia

Città	Città Tariffe per una consegna di 5km (senza attesa)		Pagamento per Km	Tempo di attesa presso il punto di ritiro (dal 6° minuto)
Milano	5,15	2	0,63	0,05
Torino	4,50	2	0,5	0,05
Roma	4,45	2,2	0,45	0,05
Rimini	4,24	1,5	0,55	0,05
Genova	4,05	1,8	0,45	0,05
Caltanissetta	4	4		
Palermo	4	1,75	0,45	0,05
Perugia	4	4		
Varese	4			
Ferrara	3,85	1,35	0,6	0,05
Bologna	3,80	1,8	0,4	0,05
Bari	3,75	1,75	0,4	0,05
Padova	3,75	1,75	0,4	0,05
Catania	3,60	1,6	0,4	0,05
Firenze	3,55	1,8	0,35	0,05
Catanzaro	3,50	3,5		
Brescia	3,25	1	0,45	0,05
Cagliari	3,20	1,20	0,4	0,05

Fonte: UILTuCS coordinamento NetWorkers ⁻ https://sindacato-networkers.it/2020/04/glovo-ecco-quanto-paga-i-suoi-rider-in-italia/ (ultimo accesso – 15/06/2020).

sto ai primi due punti e in relazione alla quota occupata del mercato di riferimento.

-

⁽⁸¹⁾ Ciascun mercato locale presenta i propri tratti distintivi: 1) ha una certa consistenza, che dipende dalla popolosità del contesto urbano e dalla quota di beni alimentari consegnati a domicilio per mezzo di piattaforme digitali; 2) ha un certo numero di piattaforme e, quindi, particolari livelli di concorrenza; 3) le piattaforme organizzano il fattore lavoro e impostano il servizio adeguandosi, entro certi limiti, a quanto espo-

I sistemi retributivi delle cinque aziende del *food delivery* attive in città sono descritti con l'ausilio della Tabella terza.

Tabella 3 – I sistemi retributivi applicati su Catania

Azienda	Formula contrattuale	Importo base	Incentivo/fisso per turno	Componente kilometrica	Cadenza retribuzione
Glovo	Prestazione occasionale di lavoro autonomo / p. IVA	1,60 euro	4 euro per lo slot 10:00-11:00 (eliminato a seguito della sottoscrizione del Ccnl del 15 settembre 2020)	0,40 euro x km (calcolati su strada, dal punto di ritiro al punto di consegna)	bisettimanale
Foodys	Collaborazione occasionale / p. IVA	1,80 euro	1 euro per ora di disponibilità (4 euro per turno di 3-4 ore)	0,70 euro x km (82) (calcolati in linea d'aria, dal punto di ritiro al punto di consegna)	mensile
Just Eat	Accordo quadro che configura le singole prestazioni sulla base di singoli contratti, di tipo autono- mo-occasionale stipulati con Just Eat / p. IVA	4,50 euro (comprende: importo base, componente kilometrica, attesa al locale, ecc.)	5 euro (incentivo per turno di 3 ore – incrementato ad 8 euro nel periodo estivo)	-	settimanale
Social Food	Collaborazione coordinata Continuativa	3,60 euro (⁸³)	15 euro (per turno di 3-4 ore)	0,20 euro /0,40 euro /0,60 euro (⁸⁴)	bisettimanale
Wineli-	Contratto a tempo determinato	/	/	/	mensile

⁽⁸²⁾ In tabella è riportato quanto risulta dalle dichiarazioni dei *rider* che, però, differisce dal dato cartolare. Nel contratto di Foodys (2019) si legge (pt. 4) che «Il corrispettivo [...] viene stabilito nella seguente modalità: Compenso orario fisso di 1,00 € l'ora per la reperibilità, rimborso spese per km effettuati 0,30 €, bonus motivazionale 1,80 € per ogni singola ordinazione completata, bonus 0,40 € per comanda superiore a 7km, bonus 0,60 € per comanda superiore a 10km, tutto ciò comprensivo di ritenuta fiscale d'acconto del 20%».

⁽⁸³⁾ I fattorini hanno dichiarato l'importo inserito in tabella, ma nel contratto da noi esaminato – Social Food (2020) precedente al Ccnl – è previsto un importo per consegna di 3,50 euro.

⁽⁸⁴⁾ Questa componente variabile non è prevista nel contratto di Social Food (2020) che abbiamo esaminato, ma sappiamo con certezza che viene applicata. Sono previsti tre scaglioni (0,20 euro/ 0,40 euro/ 0,60 euro) in base alla posizione del punto di consegna. La mappa del territorio è suddivisa in tre cerchi concentrici, più ci si allontana dall'epicentro dell'area e maggiore sarà il bonus. Questo *bonus* viene corrisposto a prescindere dal numero di consegne effettuate, quindi esso può integrare il fisso da 15 euro per turno o la paga a cottimo che si applica al completamento della quinta prestazione. Cinque consegne da 3,60 euro corrispondono a 18 euro, a questi si aggiunge il *bonus* per le distanze prima descritto.

very	6-12 mesi		
	(agevolazione incentivo occupa-		
	zione: bonus Garanzia Giovani)		

Fonte: I modelli contrattuali esaminati (Glovo 2019-2020; Foodys 2019; Just Eat 2019-2020-2021; Social Food 2020) e le dichiarazioni dei *rider* intervistati.

Si nota immediatamente la varietà tra le piattaforme sia negli importi (base e variabile) sia nei criteri per il calcolo della componente variabile in relazione alle distanze. Quest'ultimo può avvenire in rapporto ai kilometri percorsi, che possono essere calcolati in linea d'aria (Foodys) o su strada (Glovo, Just Eat), oppure con criteri differenti come la suddivisione del territorio in cerchi concentrici (Social Food) a ciascuno dei quali corrisponde un certo importo.

I corrispettivi maturati dai *rider* dipendono, ove più ove meno, dal numero di prestazioni assegnate dalla piattaforma (85). Va tenuto conto, anche, della natura lorda degli importi da cui si detraggono: (i) le ritenute del 20% a titolo di acconto Irpef nel caso degli autonomi occasionali; (ii) gli oneri contributivi e assicurativi a carico del lavoratore che offre le prestazioni nell'ambito di una collaborazione coordinata e continuativa; (iii) i costi, affatto marginali, naturalmente connessi con lo svolgimento dell'attività.

La retribuzione netta percepita dal lavoratore, dunque, si assottiglia ulteriormente, giungendo – lo si vedrà – al di sotto di livelli che possano dirsi dignitosi. Per tale motivo le indennità integrative diventano una fondamentale garanzia affinché le retribuzioni siano proporzionate e sufficienti.

Sono state distinte quattro tipologie di indennità integrative: 1) che compensano i costi legati al normale svolgimento dell'attività; 2) che adeguano gli importi a certe condizioni in cui è svolta la prestazione (es. per il lavoro notturno, o nei giorni festivi, oppure in condizioni metereologiche avverse); 3) che compensano uno svantaggio subito dal *rider* ma imputabile alle altre parti intermediate dalla piattaforma, come i clienti (86) o gli esercizi dediti alla preparazione dei prodotti (87); 4) che

⁽⁸⁵⁾ Questo aspetto non è da trascurare. Si vedrà (p. 97 ss.) che il 43% dei *rider* catanesi ha dichiarato di ricevere, in media, meno di 2 ordini per ciascuna ora di disponibilità. È presumibile che tale percentuale sia più alta nelle città più piccole e in quelle dove la piattaforma offre da meno tempo il proprio servizio.

⁽⁸⁶⁾ L'ipotesi ricorrente è quella dell'errata compilazione del modulo per effettuare l'ordinazione. Essa può dipendere dalla descrizione poco chiara del prodotto da ordinare, dalla comunicazione di un punto di consegna errato o dalla mancanza delle in-

ripagano il tempo di disponibilità conferito a prescindere dalle consegne effettuate oppure in assenza di queste.

Le indennità integrative che formano le intestazioni delle colonne nella Tabella quarta e che sono accorpabili nei quattro gruppi di cui si è fatta menzione non sono disciplinate in modo integrato né dalla legge, né dal Ccnl, ma sono frutto di un'attività di ricognizione condotta dall'Autore sul comparto del *food delivery* nel nostro Paese. L'obiettivo della tabella è mostrare quali tra gli indennizzi esistenti sono applicati dalle aziende che operano nel mercato locale catanese, mentre nel corpo del testo che segue si discute l'inserimento delle novità introdotte dall'accordo collettivo nel quadro precedente.

Tabella 4 – Indennità integrative applicate su Catania (88)

Aziende	Per le spese di carbu- rante	Per l'usura del mezzo	Per il lavoro in condizioni metereologi- che avverse	Per il lavoro svolto di notte	Per il la- voro nei giorni festivi	Cumulabilità indennità integrative	Per i tempi di attesa presso i locali	Incentivo per le ora di disponibi- lità conferite alla committen- te	Incentivo per nuove Città e zone
Glovo	,	-	x 1.30	-	Casi eccezionali: x 1.50 in occasione di Sant'Agata	-	0,05 euro al minuto (calcolati dal settimo minuto di attesa e fino ad un massimo di minuti)	4 euro per lo <i>slot</i> 10:00- 11:00	-
Foodys	-	-	-	-	Casi ecce- zionali	-	-	1 euro per ora di disponibilità (4 euro per un turno di 3-4 ore)	-
Just Eat	-	-	-	-	Casi ecce- zionali	-	0,10 euro al minuto (calcolati dal quinto minuto in poi e fino ad un massimo)	5 euro (per turno di 3 ore – alzato ad 8 euro nel periodo estivo)	-

formazioni necessarie per l'individuazione e/o per il raggiungimento del punto di consegna.

⁽⁸⁷⁾ Può capitare che il ristoratore dia la priorità ai propri clienti piuttosto che alle ordinazioni giunte per mezzo della piattaforma. Ciò può accadere per diverse ragioni. Una di esse può riguardare percentuale (del 15-35%) da corrispondere alla piattaforma per le ordinazioni giunte tramite di essa. Un'altra può consistere nel tentativo di boicottare l'abitudine dei clienti di ordinare per mezzo della piattaforma per avviare un proprio servizio di consegne a domicilio.

⁽⁸⁸⁾ Quelli riportati in tabella sono i valori precedenti alla sottoscrizione del Ccnl di settore.

Social Food	-	-	+ 0,50 euro a consegna	-	Casi ecce- zionali	-	-	15 euro (per turno di 3-4 ore se le conse- gne effettuate sono meno di 5)	-	
----------------	---	---	---------------------------	---	-----------------------	---	---	---	---	--

Fonte: I modelli contrattuali esaminati (Glovo 2019 – 2020; Foodys 2019; Just Eat 2019 – 2020 – 2021; Social Food 2020) e le dichiarazioni dei *rider* intervistati.

Nel mercato locale analizzato non esiste un indennizzo per le spese di carburante, né per i costi legati alla manutenzione del mezzo.

Il rimborso per le spese di carburante non è stato introdotto dal Ccnl, né da alcuna legge. Soltanto alcuni accordi contrattuali ne fanno menzione: l'art 5, c. 1, del modello di Social Food (2020), prevede che «[...] saranno rimborsate le spese documentate, sostenute dai collaboratori per lo svolgimento dell'incarico»; il pt. 4 del modello di Foodys (2019) – si veda la nota 82 di questa pubblicazione – prevede un rimborso spese di 0,30 euro. Dalle dichiarazioni dei *rider*, ci risulta che: (i) nessuna di queste clausole sia applicata; (ii) la totalità dell'importo corrisposto da Foodys per le prestazioni subisce la ritenuta del 20% a titolo di acconto Irpef, quindi quei 0,30 euro, eventualmente, sono parte della retribuzione.

La componente kilometrica riconosciuta da tutte le aziende non è qualificabile come un rimborso spese. Le ragioni sono tre: a) è corrisposta anche a chi lavora con mezzo elettrico o a pedali; b) è considerata dagli accordi contrattuali, a tutti gli effetti, parte della retribuzione (89); c) subisce la ritenuta del 20% a titolo di acconto Irpef.

Precedentemente alla sottoscrizione del Ccnl di settore, diverse aziende non applicavano alcuna indennità per il lavoro svolto di notte, in condizioni metereologiche avverse o durante le festività.

Dunque, al tempo della rilevazione mancavano, e mancano tutt'ora, gli indennizzi minimi affinché la retribuzione netta percepita da questi lavoratori possa dirsi proporzionata e sufficiente.

⁽⁸⁹⁾ Ecco alcuni estratti dei contratti esaminati: Glovo (2019), punto g), Glovo (2020), punto h), «[...] La remunerazione sarà composta da una base fissa più una parte variabile a seconda del tempo impiegato e dei chilometri percorsi [...]»; Foodys (2019), punto 4 dell'accordo, già esposto alla nota 83; Just Eat (2020), punto 6 su tariffe e spese, «[...] La tariffa si basa sul tempo stimato e sulla distanza necessari a completare la consegna [...]»; Social Food non prevede da contratto una componente variabile della retribuzione ma la applica di fatto.

L'intervento delle parti sociali è da intendersi come un'occasione mancata, poiché non ha colmato le evidenti lacune e, in certi casi, ha addirittura peggiorato la situazione precedente (90). Le novità sono deludenti sia per l'entità "lieve" delle maggiorazioni introdotte, sia per la ristrettezza del relativo perimetro applicativo.

Si procede adesso con una breve trattazione di ciascuna delle voci tra le intestazioni delle colonne della Tabella quarta.

L'indennità per i costi di manutenzione del mezzo è una delle richieste del Decalogo di Deliverance Milano (2018) ed è contemplata dalla Carta di Bologna del 2018 (art. 6, comma 3), dalla l.r. Lazio n. 4/2019 (art. 4, comma 3) e dal Verbale di accordo quadro riders Toscana (2019) tra l'Azienda Laconsegna srl, Filt CGIL, Uiltrasporti, Fit CISL. Tale accordo prevede due distinte formule di rimborso per l'usura del mezzo proprio – una per i mezzi a motore e l'altra per quelli che ne sono sprovvisti – e quattro scaglioni in relazione al numero di prestazioni eseguite: 1) 1-200 consegne: 0,35 euro "a motore" / 0,10 euro "non a motore; 2) 201-400: 0,35 euro / 0,10 euro; 3) 401-500: 0,45 euro / 0,12 euro; 4) oltre 500: 0,9 euro / 0,15 euro.

L'art. 11 del Ccnl sul «compenso minimo per consegna» ha introdotto delle integrazioni per le prestazioni eseguite in condizioni metereologiche avverse, in occasione di certe festività oppure di notte. Le maggiorazioni previste sono del x1.10 quando si verifica una delle tre ipotesi previste, del x1.15 se ne concorrono due e del x1.20 se concorrono tutte.

L'indennità introdotta per adeguare la retribuzione alle condizioni metereologiche avverse è peggiorativa dei trattamenti previsti in precedenza. C'è stata, innanzitutto, una generale riduzione del perimetro applicativo dell'indennità che viene riconosciuta nel caso in cui le precipitazioni superino i 2 mm di acqua o nel caso di neve. Per di più, è stata ridotta la maggiorazione già riconosciuta da alcune aziende. In Social Food, per esempio, la maggiorazione introdotta su una retribuzione a consegna di 3,60 euro è di 35 cent. a prestazione, quindi è inferiore ai

⁽⁹⁰⁾ Glovo, per esempio, ha ridotto la retribuzione base per consegna nel territorio milanese, mentre a Catania sono stati eliminati i minimi retributivi previsti per le ore "a bassa domanda" (4 euro nella fascia 10:00-11:00) e sono state ridotte le indennità integrative eccedenti rispetto alle maggiorazioni introdotte dall'art. 11 del Ccnl – http://effimera.org/la-lotta-dei-rider-un-gatto-selvaggio-ai-tempi-del-covid19-a-cura-di-w-t/ (ultimo accesso – 4/01/20).

50 cent. previsti in precedenza. Anche in Glovo la maggiorazione è stata sensibilmente ridotta rispetto a quanto già previsto passando da x1.30 a x1.10.

Ugualmente, anche il perimetro applicativo dell'integrità per il lavoro svolto durante le festività poteva essere più ampio includendo le domeniche (91). Considerazioni analoghe possono essere avanzate nei confronti dell'indennità per il lavoro notturno, poiché essa è corrisposta a decorrere dalla mezzanotte, mentre nella più tarda delle ipotesi le piattaforme offrono i propri servizi fino all'1:00.

Come già accennato anche le maggiorazioni previste per la cumulabilità delle indennità integrative sono insufficienti, basti pensare che il compenso per la singola prestazione, già esiguo, sarà aumentato del x1.20 nel caso in cui la prestazione sia resa di notte, durante le festività e in condizioni metereologiche avverse. Immaginiamo un fattorino che lavori il 25 dicembre, sotto la pioggia e dopo la mezzanotte. Se questi eseguisse una prestazione retribuita 3 euro, la maggiorazione cumulativa per tutte le ipotesi previste dall'accordo collettivo porterà il guadagno per quella consegna a 3,60. Sembra davvero che tale integrazione non sia idonea ad adeguare la retribuzione percepita alle specifiche ed eccezionali circostanze in cui può essere effettuata la prestazione.

Guardiamo adesso agli incentivi per il tempo di disponibilità conferito. Su questo punto il Ccnl non è intervenuto, anzi ha rappresentato l'occasione per eliminare eventuali incentivi già riconosciuti. Glovo, per esempio, ha cancellato l'incentivo di 4 euro per l'unico turno (10:00-11:00) della settimana considerato "a bassa domanda".

L'art. 12 del Ccnl ha, invece, introdotto un incentivo orario di 7 euro per i *rider* che operano in città o zone dove il servizio di *delivery* è stato avviato da un breve periodo e serve del tempo prima che le occasioni di lavoro per i corrieri raggiungano un certo volume. L'incentivo è corrisposto in mancanza di consegne da effettuare o nel caso in cui la somma degli importi per le consegne eseguite sia inferiore all'incentivo.

Da questa rapida trattazione appare evidente che il Ccnl, le vicende che ne hanno preceduto la sottoscrizione e le novità introdotte siano una palese manifestazione della superiorità contrattuale degli operatori eco-

⁽⁹¹⁾ L'art. 11 del Ccnl specifica che «per condizione di "festività" si intendono le seguenti giornate: 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 1° gennaio, 6 gennaio, la Pasqua e il lunedì seguente, 15 agosto, 1° novembre, 8 dicembre, 25 dicembre, 26 dicembre e il Santo Patrono del comune in cui l'impresa ha la sede principale».

nomici del comparto e dell'associazione che li rappresenta nei confronti della categoria dei *rider*.

Si affronta adesso il tema della ripartizione degli ordini tra i componenti della flotta. Dall'osservazione sul campo precedente alle attività di ricerca, si è ipotizzato – anche se non in modo uniforme fra le aziende – che alcuni corrieri (tra quelli attivi nel medesimo turno e collocati nel medesimo luogo) ricevessero più ordini di altri.

La disparità nell'assegnazione degli ordini da gestire, eventualmente presente, è più semplice da notare in certe piattaforme, ossia in quelle che vantano rapporti di *partnership* esclusiva con i *leader* nella somministrazione di alimenti e bevande (es. le multinazionali del *fast food*). L'esistenza di queste relazioni commerciali determina che una grande quantità di ordini provenga dal medesimo esercizio commerciale e che i *rider* di turno si concentrino in prossimità dello stesso. Questa circostanza rende visibile il carico di lavoro affidato a ciascun corriere. Viceversa quando i *rider* sono sparsi per la città diventa molto difficile accorgersi del fatto che qualcuno stia eseguendo più prestazioni di altri. In questa seconda ipotesi, inoltre, non è possibile capire se l'eventuale disparità sia da attribuire alla diversa geo-localizzazione dei corrieri, piuttosto che ad altre motivazioni.

Per mettere alla prova questa ipotesi, è stato chiesto agli intervistati se alcuni ricevono più ordini di altri (Graf. 30). Il grafico distingue le risposte secondo l'azienda di appartenenza, poiché sono specifici i criteri e le modalità con cui avviene l'assegnazione delle prestazioni. Non è compresa Winelivery, in quanto affida la totalità delle consegne al corriere di turno (17:00-00:00).

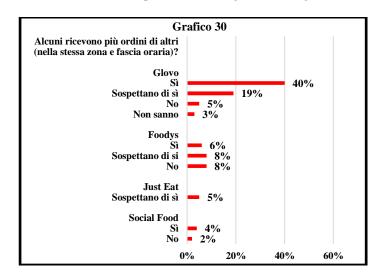


Grafico 30 – Esistono delle disparità nell'assegnazione degli ordini?

Aggregando le risposte dei *rider* connessi a Glovo, Foodys, Just Eat e Social Food, emerge che: il 50% è certo che alcuni ricevano più ordini di altri; il 32% lo sospetta; il 15% ritiene che ciò non avvenga; il resto ha detto di non avere elementi per potersi esprimere.

Ai partecipanti del *focus group* si è chiesto da cosa dipendesse, a loro avviso, tale disparità nell'assegnazione delle prestazioni. Secondo i *rider* coinvolti, il meccanismo di Glovo tiene in considerazione diversi parametri, fra cui sembra prevalere – per esempio quando i corrieri sono collocati nel medesimo luogo – il *rating* reputazionale. Diversamente, in Foodys questa disparità è stata ricondotta ad un certo atteggiamento dell'azienda, premiale o punitivo, nei confronti dei propri addetti.

In Just Eat, tutti hanno dichiarato di sospettare di sì. Il sospetto, piuttosto che la certezza, dipende, almeno in parte, dalla mancanza di quei rapporti di *partnership* cui si è fatto riferimento e dalla ristrettezza della flotta. Secondo i *rider* di Just Eat, la procedura di assegnazione delle prestazioni di lavoro segue tre parametri: l'affidabilità dell'addetto (che però, diversamente da Glovo, non è misurata con un punteggio reputazionale visibile); la posizione del corriere geo-localizzata in relazione al punto di ritiro e di consegna; il mezzo impiegato per le consegne. Soltanto Social Food adotta un criterio di assegnazione che può dirsi

"equo" e che consiste in un sistema a rotazione, dove il primo a ricevere l'ordine è il primo ad essersi liberato dal precedente. Probabilmente, non si tengono in considerazione i medesimi parametri delle altre piattaforme, anche, per la dimensione effettivamente contenuta della flotta attiva su Catania. Resta il fatto che, anche in questa azienda, c'è chi effettua in modo stabile più consegne dei propri colleghi, ma il fatto è stato ricondotto alla maggiore esperienza del rider (conoscenza delle strade, delle tempistiche ecc.), che gli permette di completare un ordine in meno tempo e di essere, prima di altri, disponibile per il successivo. La ripartizione delle prestazioni tra i lavoratori è un tema rilevante e di grande interesse sul piano giuslavoristico. Si tratta ovviamente di una prerogativa che può produrre evidenti disparità e che può configurarsi come un potere privato per mezzo del quale esercitare una pressione conformativa nell'ambito di una relazione di lavoro contraddistinta da una pronunciata asimmetria. Si tratta di una prerogativa utilizzabile, all'occorrenza, come strumento premiale o punitivo nei confronti di quanti si conformano alle volontà della piattaforma o di chi, invece, si mostra riluttante. Appunto, l'eventualità che le opportunità di guadagno diventino eccessivamente esigue è idonea tanto al controllo dei corrieri, quanto al loro allontanamento qualora necessario.

Per verificare le affermazioni degli intervistati sull'esistenza di una certa disparità nell'assegnazione delle prestazioni di lavoro da effettuare, è stato chiesto ai *rider* catanesi quale fosse la media di ordini ricevuti per ora di disponibilità (Graf. 31) e quale fosse il loro guadagno medio per ora di disponibilità (Graf. 32). Nel Grafico trentunesimo la gradazione di colore delle barre è più scura laddove vi è un distacco maggiore, viceversa è più chiara dove il *gap* è minore. Nel Grafico trentaduesimo la gradazione di colore segue la consistenza degli importi, dalle tonalità più scure dove sono più bassi fino alle tonalità più chiare in corrispondenza di quelli più alti.

Grafico 31 – La media degli ordini per ora di disponibilità

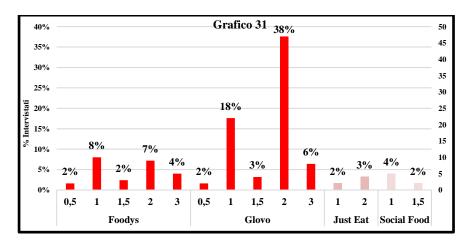
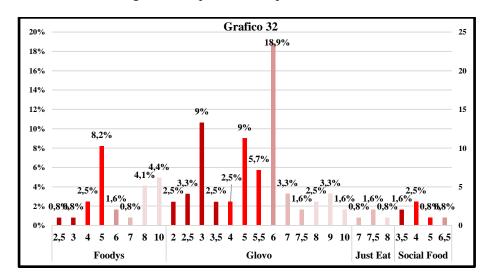


Grafico 32 – Guadagno medio per ora di disponibilità



L'analisi della media di ordini per unità di tempo ci consente di conoscere: la propensione all'equità delle aziende nel trattamento dei propri corrieri tramite una semplice comparazione del *gap* fra il valore più basso e quello più alto dichiarati dagli intervistati; in che percentuale di casi siamo distanti da livelli retributivi che possano dirsi minimamente dignitosi; quanto siano rilevanti le indennità integrative nel rendere dignitose le condizioni di lavoro dei *rider*.

Il Grafico trentunesimo mostra che il 43% ha ricevuto, in media, meno di due ordini per ora di disponibilità e che i divari più marcati (2,5 pt.) sono in Glovo e Foodys, mentre sono più contenuti in Just Eat (1 pt.) e in Social Food (0,5 pt.). Il Grafico trentaduesimo mostra che il 46% dei *rider* catanesi ha dichiarato di guadagnare, in media, per ciascuna ora di disponibilità meno di 5 euro lordi e, anche su questo aspetto, i divari più ampi sono in Glovo (8 pt.) e in Foodys (7,5 pt.), mentre sono più contenuti in Just Eat (1 pt.) e Social Food (3 pt.).

I *gap* riscontrati nel numero medio di ordini assegnati per ora di disponibilità e nel guadagno medio per ora di disponibilità sembrano confermare l'esistenza di uno squilibrio nella ripartizione delle prestazioni di lavoro tra gli addetti alle consegne (⁹²).

Le informazioni reperite consentono di capire in che percentuale di casi i livelli retributivi dei *rider* non sono dignitosi. È verosimile che la cifra media lorda di 5 euro dichiarata dal 46% degli intervistati sia al di sotto di livelli dignitosi, dato che va tenuto conto di quelle detrazioni di cui si è detto.

Il distacco tra le retribuzioni da noi riscontrate e dei livelli retributivi conformi ai requisiti costituzionali potrebbe essere ridotto, anche se non colmato del tutto, agendo sulle indennità integrative: riconoscendo tutte quelle necessarie; ampliandone i perimetri applicativi; innalzando le maggiorazioni previste.

Elaborando gli importi dichiarati dai *rider* intervistati, si è riscontrato un guadagno medio per ora di disponibilità – a prescindere dall'azienda di appartenenza – di 5,5 euro lordi (Tab. 5). Il guadagno medio lordo in ciascuna piattaforma è, invece, di 6,40 euro per Foodys, 5,25 euro per Glovo, 8 euro per Just Eat, 4,35 euro per Social Food.

Tabella 5 – Livelli retributivi medi e lordi

	Glovo	Foodys	Just Eat	Social Food	A prescindere dalla piattaforma cui sono connessi
--	-------	--------	----------	-------------	--

⁽⁹²⁾ Si veda www.camera.it, *op. cit.* Il dato riscontrato potrebbe contraddire l'affermazione «I sistemi IT non svolgono alcuna discriminazione tra i riders» contenuta nella sezione "il lavoro dei *rider*" del file pdf prodotto da AssoDelivery.

Valori medi ottenuti dall'elaborazione delle dichiarazioni dei <i>rider</i> 5,25 eur	6,40 euro	8 euro	4,35 euro	5,50 euro
--	-----------	--------	-----------	-----------

Fonte: Elaborazione delle informazioni dichiarate dai rider intervistati

(Graf. 32, p. 95 – valori lordi)

Alla luce delle informazioni riportate in questo paragrafo e dell'analisi condotta in quello precedente sulle implicazioni che il criterio retributivo a cottimo può produrre in termini di sicurezza, è interessante capire quale sia l'opinione dei *rider* catanesi sull'introduzione di una paga minima per ora di disponibilità.

L'opinione della categoria si presenta omogenea. Il 97% degli intervistati ritiene opportuno fissare delle soglie retributive minime per ora di disponibilità, vale a dire sconnesse dal numero di prestazioni rese.

Il risultato è molto chiaro e si mostra coerente con gli esiti dell'indagine campionaria promossa dalla Fondazione Debenedetti sui lavoratori della *GIG economy* (93). Secondo questo studio, il 37% preferisce una paga minima su base oraria e tale preferenza è più diffusa tra coloro che svolgono questa come unica attività lavorativa, situazione che – lo si è visto nel paragrafo sesto – riguarda il 66% dei *rider* catanesi.

Nel *focus group* che ha fatto seguito alle rilevazioni individuali strutturate è stato chiesto ai partecipanti di motivare l'opinione espressa dalla categoria. I *rider* coinvolti hanno sostenuto che la definizione di una paga minima per ora di disponibilità sia preferibile per certe caratteristiche del lavoro svolto: dovere sostenere delle spese; dover restare in strada per lunghi periodi della giornata; dover permanere entro specifiche aree del territorio urbano (⁹⁴) e per intervalli di tempo definiti da altri (⁹⁵); l'essere esposti a rischi e imprevisti.

⁽⁹³⁾ XVII Rapporto Inps, op. cit., p. 110.

⁽⁹⁴⁾ Il tema è ampiamente trattato in questo studio di caso, si veda *infra*: § 12.2 (p. 120); § 12.3, (p. 121 ss.); § 15.1 (p. 136 ss.).

⁽⁹⁵⁾ Si veda infra § 10.2, p. 101 ss.

10. I modelli di organizzazione del lavoro

Sebbene il contesto di riferimento del caso di studio sia piuttosto circoscritto, la presenza sul territorio di cinque aziende ci ha permesso di indagare da vicino e in modo approfondito le particolari declinazioni del management basato su applicativi digitali e su algoritmi.

La comprensione dei profili di similarità e di eterogeneità nelle dinamiche delle *digital labour platform*, tanto all'interno di un particolare settore quanto in generale, è il presupposto fondamentale per progettare un ambiente istituzionale innovativo, idoneo a stimolarne lo sviluppo e ad assicurare la responsabilità sociale delle aziende che si avvalgono di infrastrutture digitali.

La trattazione si articola in quattro parti. Nella prima si tenta di tracciare una linea di demarcazione tra i profili che sono comuni alle piattaforme osservate e gli altri che invece sono peculiari per una o per alcune di esse. Nella seconda e nella terza si affronta la delicata questione
dell'autonomia e del controllo sul "quando" lavorare e sul "se" svolgere le prestazioni richieste dalle committenti. Nella quarta si propone
una ricostruzione delle circostanze che possono indurre i *rider*all'apertura della partita IVA.

10.1. Profili comuni ed elementi distintivi

L'indagine condotta ha fatto emergere due tratti comuni tra le piattaforme osservate (fa eccezione Winelivery): 1) il ricorso a schemi contrattuali sprovvisti del vincolo di dipendenza giuridica; 2) il bisogno di tecniche e strategie con cui assicurarsi che la disponibilità del fattore lavoro sia adeguata alla domanda attesa di ordini da gestire.

Tutte le aziende devono sopperire all'aleatorietà insita nelle formule contrattuali in uso con strategie di vigilanza, di reazione e, quindi, di controllo.

La funzione del sistema di «autonomy and control» (96) predisposto dalla piattaforma è quella di soddisfare le esigenze di business dell'operatore economico: disporre del fattore lavoro richiesto dal processo produttivo evitando gli oneri previsti dall'ordinamento giuridico

-

⁽⁹⁶⁾ EUROFOUND, op. cit., p. 21 ss.

per i rapporti di lavoro che prevedono il vincolo di dipendenza giuridi-

Si vedrà nei fatti che *«workers' freedom is often illusory* [...] *as a part of the platform employer's control system*» (97). Effettivamente, *«gli spazi che il progresso tecnologico apre in una serie di lavori sono assai più spazi di discrezionalità dentro regole eteronome che non di autonomia» (98). Nell'<i>on-location platform-determined routine work*, peraltro, i margini di autonomia sono più ristretti e le forme di controllo maggiormente pervasive (99) poiché la prestazione del lavoratore coincide con il servizio offerto dalla committente, senza la sua prestazione non può esserci alcun servizio (100). Ecco perché le aziende non possono fare a meno di compensare l'incertezza insita negli schemi contrattuali sprovvisti del vincolo di dipendenza giuridica con pervasive attività di vigilanza e con sanzioni efficaci.

Le imprese del settore, inoltre, sfoderano una straordinaria pressione conformativa sui componenti della flotta mantenendo il controllo e l'assenza di trasparenza su alcune loro prerogative private. Esse sono il potere decisionale sui turni da confermare tra quelli proposti settimanalmente dai *rider* (ciò accade in Foodys, Just Eat e Social Food) e il potere di ripartire le prestazioni di lavoro tra i fattorini (ciò accade in Glovo, Foodys, Just Eat). Tali prerogative costituiscono dei poteri privati (101) idonei all'esercizio di strategie sanzionatorie, discriminatorie e ritorsive (102) nell'ambito di una relazione di lavoro contraddistinta da una vistosa asimmetria.

⁽⁹⁷⁾ K. GRIESBACH, A. REICH, L. ELLIOTT-NEGRI, R. MIKMAN, *Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work*, Socius: Sociological Research for a Dynamic World, 1–15, 2019, p. 13.

⁽⁹⁸⁾ M. BARBIERI, *Della subordinazione dei ciclofattorini*, *ILLeJ*, 2/2019, p. 48. (99) EUROFOUND, *op. cit.*, p. 21.

⁽¹⁰⁰⁾ R. ROMEI, I rider in Cassazione: una sentenza ancora interlocutoria, RIDL, 2020, n. 1, p. 95.

⁽¹⁰¹⁾ Sull'esercizio dei poteri privati nelle relazioni di lavoro si rinvia a A. BAYLOS GRAU, *Poteri privati e diritti fondamentali dei lavoratori*, *LD*, 2017, n. 1; Si veda anche M. BIASI, *op. cit.*, pp. 12-14.

⁽¹⁰²⁾ Sono frequenti le azioni ritorsive delle piattaforme nei confronti dei lavoratori, peraltro in molti casi avvengono a seguito di richieste o per l'esercizio di attività che sono del tutto legittime. Ecco alcuni tra i casi più noti con l'opportuno rinvio alla stampa o alla giurisprudenza: J. OWEN, *Uber driver 'threatened' by senior manager after establishing union*, The Independent, 3 novembre 2015; Juzgado de lo Social de Madrid, 11 febbraio 2019, n. 53; Trib. Palermo, sez. lav., 24 novembre 2020, n. 3570.

L'assenza di trasparenza sullo svolgimento di questi processi lascia alle aziende uno spazio di manovra pressoché illimitato e incontestabile. L'opacità attorno ai criteri con cui avvengono la valutazione dei turni da confermare e l'assegnazione degli ordini da effettuare ostacola l'applicabilità delle norme giuridiche e impedisce di compiere delle ricerche più approfondite. Proprio quest'assenza di trasparenza non ha permesso di studiare i criteri adottati dalle piattaforme per valutare i turni di disponibilità proposti settimanalmente dai corrieri, pur essendo presumibile che l'azienda compia le proprie valutazioni sulla base di informazioni sulla reputazione lavorativa del *rider*. Diversamente, è stato possibile indagare il processo di ripartizione delle prestazioni di lavoro tra i componenti della flotta perché pur avviandosi all'interno dell'infrastruttura digitale si manifesta all'esterno di essa, nel mondo fisico.

Un ulteriore aspetto da sottolineare è che la portata coercitiva delle tecniche di controllo esercitate per mezzo della piattaforma non va ricondotta completamente ad essa, bensì al modo in cui la condizione di bisogno del corriere rafforza la pressione conformante dell'architettura digitale unilateralmente predisposta dall'operatore economico (103).

Questa breve premessa, su ciò che accomuna i modelli di organizzazione del lavoro in uso tra le aziende del settore, introduce la discussione sulla profonda eterogeneità riscontrata in questo studio di caso nelle forme di controllo sui corrieri e nei gradi di autonomia di questi.

L'analisi dell'autonomia e del controllo sul "quando" (e se) lavorare e sul "se" eseguire le prestazioni è stata condotta su due piani, uno cartolare e uno tecnico. L'esame dei contratti ha permesso di verificare se e in che termini fossero previste tale libertà. Il secondo piano analitico si rivolge alle dinamiche di funzionamento dell'infrastruttura digitale con cui avvengono la gestione dei turni di disponibilità e il processo di assegnazione delle prestazioni ai *rider*. Con le interviste strutturate, con il *focus group* e con l'osservazione diretta sul campo è stato possibile ricostruire i margini effettivi di discrezionalità di cui godono i lavoratori nel rapporto di lavoro con la committente.

⁽¹⁰³⁾ S. Gheno, I Riders e il lavoro che cambia: la grande trasformazione nel tempo della Gig Economy, LDE, 1/2020, pp. 7-9.

10.2. L'autonomia e il controllo sul "quando" lavorare

La libertà di scegliere quando lavorare non ha un uniforme e formale riconoscimento tra le aziende oggetto della ricerca. La prerogativa del prestatore di scegliere i giorni e le ore in cui rendersi disponibile è contemplata dai modelli contrattuali di Glovo, di Just Eat e di Social Food (104), mentre non è prevista da quelli di Foodys e di Winelivery.

La mancata previsione in Winelivery è compatibile con la tipologia di rapporto di lavoro, subordinato a tempo determinato, che lega il *rider* all'azienda.

Nei fatti, però, tutte – ad eccezione di Winelivery – dispongono di una serie di strumenti, di cui non fa menzione il documento, con cui restringere gli spazi di discrezionalità del prestatore. L'accordo quadro predisposto da Just Eat è l'unico a contenere un riferimento ai limiti che può incontrare l'esercizio da parte del *rider* della propria libertà di decidere "quando" lavorare. Si legge nel documento: «[...] potrà rendersi disponibile [...] registrandosi per uno slot; tuttavia la società non ha alcun obbligo di accettare tale disponibilità [...]» (105). L'accordo, però, non esplicita i criteri sulla base dei quali l'azienda valuta le proposte ricevute e, quindi, quali accadimenti possono determinare una riduzione dei turni accettati in futuro dall'azienda.

Alla luce di tali considerazioni si palesa l'utilità di analisi empiriche volte ad appurare l'esistenza, la consistenza e l'efficacia del potere di controllo della piattaforma e di eventuali prerogative gerarchico-disciplinari, ancorché «atipiche» (106), che sono idonee a restringere gli spazi per la scelta del lavoratore.

Le fasi preliminari di studio e di osservazione sul campo hanno rivelato l'esistenza di turni dalla varia estensione temporale, diversi gradi di ob-

⁽¹⁰⁴⁾ Glovo (2019), punto a), «[...] nei giorni e negli orari che riterrà più opportuni»; Just Eat (2020), punto c), premesse all'accordo quadro, «[...] su base autonoma con la massima indipendenza e libertà in termini di orari e modalità di prestazione dell'attività»; Social Food (2020), art. 2, c. 2, «[...] piena autonomia nella scelta delle giornate in cui intende svolgere la propria attività lavorativa, previa comunicazione al committente con cadenza settimanale [...]».

⁽¹⁰⁵⁾ Just Eat (2020), punto 3.2 "fornitura dei servizi di consegna".

⁽¹⁰⁶⁾ P. TULLINI, *Prime riflessioni dopo la sentenza di Torino sul caso Foodora*, *LDE*, n. 1 /2018, p. 7. L' A. descrive queste sanzioni come «[aventi] un contenuto afflittivo, [...] [ed] espressive d'un potere giuridico caratteristico, in via esclusiva, del rapporto di lavoro subordinato».

bligatorietà e diverse strategie con cui le piattaforme ottengono la disponibilità nelle fasce orarie in cui tendono a concentrarsi le ordinazioni dei clienti (fasce c.d. "ad alta domanda"). La suddivisione temporale del processo produttivo, consistente nella definizione di un sistema di turnazione dei lavoratori, riduce di per sé la discrezionalità sul "quando" rendersi disponibile e la, eventuale, previsione di turni composti da blocchi di più ore la circoscrive ulteriormente.

L'estensione temporale dei turni è di 1 ora per Glovo, 2 ore e mezza (estendibili (107)) per Just Eat, 3-4 ore per Social Food e per Foodys.

Per capire "se" le piattaforme possono intervenire sulla disponibilità dei turni e "come", eventualmente, ci riescono, si è fatto ricorso a tutte le tecniche di ricerca impiegate per questo caso di studio.

Con le interviste strutturate è stato chiesto ai *rider* catanesi se la piattaforma può intervenire sulla disponibilità dei turni (es. riducendoli; es. subordinandoli alla sua conferma; es. sottraendoli, anche a prenotazione avvenuta, per assegnarli ad altri) (Graf. 33, p. 104): il 95% dei *rider* ha dichiarato che ciò può accadere.

Con le interviste non-strutturate e con il *focus group* si è tentato di individuare le peculiarità presenti in ciascuna piattaforma.

Il meccanismo di Glovo presenta pochi punti in comune con quello delle sue *competitor* (108). I *rider* accedono al calendario per la prenotazione degli *slot* settimanali in relazione al proprio punteggio reputazionale che è generato dall'algoritmo attraverso una pluralità di criteri, con cui rileva l'affidabilità del lavoratore nei confronti dell'azienda, dei clienti e dei *partner* commerciali. Il calendario si apre due volte a settimana, il lunedì e il giovedì. Un sistema siffatto è adatto sia a ridurre i margini di scelta del lavoratore, sia a svolgere una funzione di deterrenza su quei comportamenti che sono sgraditi all'azienda (109). Questo meccanismo instaura, quindi, una pressione conformativa stabile che spinge il prestatore verso determinate scelte. Due di esse sono: il conferire la propria disponibilità nelle ore "ad alta domanda" del sabato (19:00-20:00 / 20:00-21:00 / 21:00-22:00) e della domenica (20:00-21:00 / 21:00-22:00) e l'accettazione-esecuzione di tutte le prestazioni richieste dalla

 $^(^{107})$ Al termine del turno può capitare che il *rider* riceva la proposta di estendere il tempo di disponibilità conferito alla committente tramite una notifica sull'app.

⁽¹⁰⁸⁾ Una trattazione dettagliata del *rating* reputazionale di Glovo è proposta *infra* § 11, p. 112 ss.

⁽¹⁰⁹⁾ Alcune tra le condotte sgradite alle aziende sono elencate infra § 15, p. 134.

committente in questi *slot*. In queste fasce orarie, il *rating* reputazionale rende tanto sconveniente il non conferimento della disponibilità e la non accettazione, o la riassegnazione, delle prestazioni da potersi dire che sfumano del tutto i margini di scelta che si presumono essere in capo al *rider*.

Le altre piattaforme – Foodys, Just Eat e Social Food – gestiscono i turni di disponibilità in un modo tra loro molto simile: il corriere propone "quando" rendersi disponibile e la piattaforma valuta le proposte ricevute senza avere alcun obbligo di conferma e senza che si conoscano i principi sulla base dei quali assume le proprie decisioni.

Si vedrà nelle prossime pagine che tale similarità è più apparente che reale. In Foodys, per esempio, si è riscontrata una libertà molto ridotta nello scegliere "quando" (e se) lavorare, esercitabile, di fatto, solo in certi giorni della settimana (lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e in certe domeniche (110), mentre negli altri è richiesta, quasi immancabilmente, la disponibilità. I rider hanno dichiarato essere richiesta la disponibilità per le ore serali (19:00-22:30) del venerdì, del sabato, di certe domeniche e in occasione di certe festività (es. il San Valentino). In queste occasioni è, piuttosto, il corriere a dover chiedere se può prendersi un giorno libero. Le eventuali eccezioni richieste dal rider sono concesse nel caso in cui: siano comunicate con un preavviso congruo; siano opportunamente motivate; l'azienda disponga del numero sufficiente di fattorini. Questi più ristretti margini decisionali del lavoratore sono, per di più, accompagnati da ampi spazi di intervento della piattaforma sui turni. Un ex rider dell'azienda ha dichiarato che quando l'addetto è protagonista di certe condotte reputate non opportune può subire, addirittura, la sottrazione del turno già confermato per vederlo in seguito assegnato ad un altro collega.

Anche in Social Food è richiesta la disponibilità nei giorni del weekend e in altre occasioni particolari in cui l'azienda prevede che si concentrino le ordinazioni dei clienti. Dalle dichiarazioni di un *rider*, che in passato ha lavorato per Foodys, ci risulta che in Social Food ci sia una maggiore consensualità nel coordinamento tra azienda e lavoratori. Anche in Just Eat, come detto, i turni sono proposti dai corrieri e sottoposti all'accettazione da parte della piattaforma. Non abbiamo, però, contez-

-

⁽¹¹⁰⁾ Dalle dichiarazioni degli intervistati, ci risulta che l'azienda richieda la disponibilità in occasione dei *big match* della Serie A di calcio o di altri eventi particolarmente seguiti.

za di particolari ingerenze da parte di quest'ultima. È probabile che l'azienda riesca a garantirsi il numero necessario di corrieri riconoscendo i compensi più generosi in città e prevedendo, in aggiunta, un incentivo per ogni turno.

Dunque, nonostante tutte le aziende richiedano la disponibilità nel weekend, non tutte la pretendono di fatto, né adottano uguali strumenti e strategie per ottenerla.

Con le interviste strutturate è stato chiesto agli intervistati se esistesse, anche soltanto di fatto, un monte ore minimo settimanale (Graf. 33). I "sì" sono prevalenti soltanto in Foodys e trovano conferma nelle dichiarazioni dei *rider* sulla media delle ore di disponibilità conferite settimanalmente (¹¹¹).

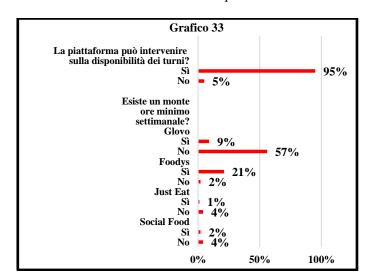


Grafico 33 – Il funzionamento dei turni di disponibilità

⁽¹¹¹⁾ Nessuno ha dichiarato di rendersi disponibile per meno di 11-15 ore settimanali (§ 6, Graf. 14, p. 57).

10.3. L'autonomia e il controllo sul "se" effettuare le prestazioni

Nelle aziende del *food delivery* c.d. ad «operatività globale» (¹¹²), la prestazione del *rider* coincide con il servizio offerto dalla piattaforma, senza tale prestazione non può esserci alcun servizio. Stando così le cose, è chiaro che la committente può lasciare ai lavoratori la libertà di non rispondere positivamente alla chiamata fintantoché ha la certezza che qualcuno svolga le prestazioni. Per raggiungere tale certezza è costretta a predisporre un modello pervasivo ed efficace di organizzazione e di controllo del fattore lavoro.

Anche dall'analisi relativa all'autonomia e al controllo sul "se" effettuare le prestazioni richieste dalla committente è esclusa Winelivery.

Dei contratti di lavoro esaminati soltanto quelli di Glovo (2019) e di Just Eat (2020) contemplano la libertà del prestatore di scegliere "se" svolgere, o meno, le prestazioni (¹¹³). Nessuno di questi, tuttavia, fa riferimento alle conseguenze che può produrre un'alta percentuale di prestazioni rifiutate, né distingue le ipotesi di non accettazione da quelle di riassegnazione. I modelli utilizzati da Foodys (2019) e da Social Food (2020) (¹¹⁴), invece, non prevedono tale discrezionalità.

Neppure il Ccnl ha affrontato la questione in modo adeguato. In effetti, si legge (art. 10) che «è sempre ferma per il *rider* la possibilità di accettare (e dunque effettuare) o non accettare consegne nell'ambito dell'intero rapporto», ma non c'è alcun riferimento alla possibilità di riassegnare una consegna che è stata già accettata o che è stata assegnata automaticamente, né affronta le conseguenze che può produrre un'alta percentuale di rifiuti e/o riassegnazioni. Tuttavia, la riassegnazione è un'ipotesi ricorrente in tutte quelle aziende con sistemi di asse-

⁽¹¹²⁾ Le *platform-to-consumer delivery* curano direttamente sia il servizio di intermediazione sia il servizio di *delivery*. Si veda XVII Rapporto Inps, *op. cit.*, p. 115-118; Si veda anche D. DAZZI, *op. cit.*, p. 89 ss.

⁽¹¹³⁾ In Glovo (2019), lett. c: «Qualora il collaboratore non intenda eseguire l'incarico segnalato non avrà alcun obbligo né di segnalazione né di risposta, rimanendo nella sua libera disponibilità la scelta delle attività da svolgere»; In Just Eat (2020), pt. 2.2 sull'oggetto dell'Accordo quadro: «[...] Lei non è contrattualmente tenuto a fornire alcun volume prestabilito di servizi e la Società o i ristoranti non sono contrattualmente tenuti a garantire alcun volume prestabilito di attività o numero di Opportunità di Consegna».

⁽¹¹⁴⁾ Si precisa che il contratto Social Food (2020) da noi esaminato è precedente alla sottoscrizione del Ccnl di settore.

gnazione automatica e/o in cui i *dispatcher* dell'azienda possono scegliere di assegnare l'ordine da eseguire ad un *rider* in particolare.

Si sviluppa adesso il piano tecnico dell'analisi svolta, concernente il processo di assegnazione delle prestazioni e le procedure previste per una eventuale riassegnazione.

L'assegnazione può avvenire con due modalità, quella manuale e quella automatica. Queste modalità possono essere alternative, concomitanti e variamente declinate. Nella modalità manuale è l'addetto alle consegne a cercare l'ordine e a bloccarlo, insomma è il corriere a decidere "se" lavorare. Nella modalità automatica, diversamente, è l'algoritmo, o una figura umana dell'azienda, ad assegnare l'ordine direttamente al rider. L'assegnazione algoritmica può considerare diversi parametri, che sono stabiliti dall'azienda: la reputazione del lavoratore; il mezzo impiegato; la posizione geo-localizzata; ecc. Purtroppo, nonostante sia relativamente semplice intuire i parametri in uso, non si conosce il peso di ciascuno di essi nel determinare l'esito della procedura di assegnazione. Il processo attraverso cui gli ordini sono suddivisi tra i rider, per esempio, è l'unico profilo del management algoritmico dell'azienda a non essere descritto dettagliatamente nel sito web (115). Non è da escludere che la poca trasparenza possa servire ad occultare un utilizzo improprio di questo potere privato, da trasformare all'occorrenza in strumento premiale o punitivo.

Si descrivono adesso le modalità in uso in ciascuna azienda. Con le interviste strutturate è stato chiesto ai *rider* catanesi (Graf. 34, p. 108): quale fosse la modalità di assegnazione degli ordini nella piattaforma cui si è connessi.

Si è riscontrato che alcune le piattaforme fanno ricorso ad ambedue le modalità (pur avendone una principale), probabilmente per avere un maggiore controllo sulla dinamica di distribuzione delle prestazioni di lavoro.

I corrieri di Glovo hanno affermato di potere scegliere tra la modalità manuale e quella automatica, ma l'utilizzo della prima è disincentivato dalla penalizzazione in termini reputazionali e dal numero ridotto di or-

⁽¹¹⁵⁾ Nonostante la multinazionale spagnola abbia aggiornato il proprio sito con una dettagliata descrizione del funzionamento del *rating* reputazionale, l'assegnazione è rimasta un processo oscuro. Si rinvia al link della sezione "domande frequenti" – https://glovers.glovoapp.com/it/faq/ (ultimo accesso – 15/12/20).

dini ricevuti (116). La modalità principale in Foodys è quella "manuale". Qui i corrieri sono tenuti a eseguire una procedura insolita, stressante e, almeno apparentemente, del tutto evitabile. I *rider* di turno devono mantenere l'applicazione aperta sul proprio *smartphone* e cliccare un pulsante virtuale per mezzo del quale avviare la ricerca di un ordine da consegnare fra quelli giunti dai clienti alla piattaforma. A seguito del clic, l'app. cerca un ordine per 60 secondi, terminati i quali va ricliccato e ri-cliccato fino a quando non si individua una prestazione da effettuare. Talvolta, però, sono i *dispatcher* dell'ufficio amministrativo ad assegnare una consegna direttamente al *rider*. L'azienda ricorre, quindi, sia alla modalità manuale sia a quella automatica che però non è di matrice algoritmica.

In Just Eat l'ordine è assegnato in modo automatico al corriere dalla piattaforma. In Social Food l'assegnazione è automatica, ma segue un criterio egalitario, a rotazione, che affida la prestazione al *rider* che per primo si è liberato dell'ordine precedente.

Si descrivono adesso le dinamiche di riassegnazione. La riassegnazione consiste nella possibilità di liberarsi dall'ordine che è stato assegnato da un sistema "automatico" o da una figura dell'azienda direttamente ad un certo *rider*, oppure ancora che, dopo essere stato selezionato manualmente dal corriere medesimo, non può più essere eseguito per un problema sopravvenuto.

In un sistema di assegnazione automatico, o che prevede l'assegnazione dell'ordine dal personale dell'azienda direttamente al *rider*, la possibilità di scegliere "se" effettuare la prestazione presuppone che il corriere abbia la facoltà di riassegnare. La consistenza di tale libertà, invece, dipende dall'onerosità della procedura prevista per la riassegnazione dell'ordine che può avvenire con modalità specifiche e può prevedere circostanze più, o meno, stringenti.

La riassegnazione, in effetti, potrebbe essere disposta dal *rider* direttamente dall'app., oppure attraverso una *chat*, oppure ancora tramite un contatto telefonico. L'esercizio di tale prerogativa potrebbe, inoltre, essere subordinato al verificarsi di determinate circostanze e/o potrebbe comportare delle conseguenze negative a danno del corriere.

⁽¹¹⁶⁾ Il numero ridotto di ordini ricevibili è provato dalle comunicazioni inviate ai *rider*. Si veda *infra* § 13, Tab. 6 (parte prima), la colonna "comunicazioni sul rapporto di lavoro", p. 126.

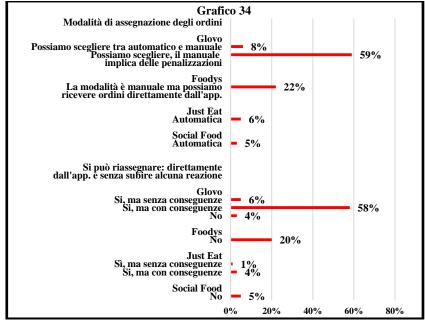
I margini di libertà nello scegliere "se" svolgere le prestazioni dipendono dall'esistenza di condizionalità, di penalità e dalla gravosità della procedura richiesta.

Per capire quanto fosse onerosa la procedura per la riassegnazione si è chiesto con le interviste strutturate (Graf. 34, sono esclusi dalla presentazione grafica i "non so"): se è possibile riassegnare direttamente dall'app. e se, eventualmente, si subiscano delle conseguenze di qualsiasi tipo.

Nessuna delle piattaforme presenti sul territorio permette al rider di liberarsi in modo rapido e autonomo dall'ordine che è stato assegnato automaticamente dal sistema, che è stato assegnato dal personale dell'azienda oppure che è stato selezionato manualmente dal rider ma non può più essere gestito. In tutte le piattaforme la riassegnazione va richiesta utilizzando la chat – talvolta interna all'app., talaltra esterna (es. whatsapp, telegram) – oppure contattando telefonicamente l'ufficio amministrativo.



Grafico 34 – La modalità di assegnazione e di riassegnazione



Dal secondo *focus group* è trapelato, in aggiunta, che alcune aziende concedono la riassegnazione soltanto al verificarsi di certe condizioni. In Foodys e in Social Food ci risulta sia necessario contattare la sede amministrativa o una *chat*, ma l'accoglimento della richiesta può, talvolta, essere subordinato a certe condizioni, come la disponibilità di un altro addetto. Diversamente, ai *rider* di Glovo e di Just Eat non sembra che siano richieste delle condizioni di qualsiasi tipo per la riassegnazione.

Tuttavia, ogni piattaforma considera il rifiuto e la riassegnazione delle prestazioni come condotte non gradite e reagisce contro questi comportamenti attraverso il *rating* reputazionale (Glovo) o con la riduzione delle conferme da accordare in futuro ai turni proposti dal corriere (Foodys, Social Food, Just Eat).

10.4. La partita IVA: scelta oppure obbligo?

Si è visto che il 5% dei *rider* catanesi offre le proprie prestazioni nell'ambito di una partita IVA. Pur trattandosi di una porzione esigua del gruppo *target*, si è ritenuto utile indagare se vi sia una spontanea volontà del prestatore di esercitare questa attività come soggetto imprenditoriale.

Ci si è chiesti, insomma, se l'apertura della p. IVA scaturisca dalla volontà del corriere o dall'interesse dell'operatore economico di eludere gli oneri previsti dall'ordinamento.

L'indagine su questa porzione del gruppo target è stata diretta: sulle circostanze che possono aver indotto i *rider* verso l'apertura della p. IVA; sulla diffusione della multi-committenza e sulla quantità di consegne effettuate per clienti individuati senza il supporto della piattaforma.

La totalità dei *rider* con partita IVA opera connesso a Glovo. La multinazionale spagnola, lo si è visto, propone schemi contrattuali di tipo autonomo-occasionale. Potrebbe, quindi, esserci una relazione tra la disciplina prevista dall'ordinamento per questi rapporti di lavoro e l'apertura della p. IVA.

La ricerca dimostra che tale relazione esiste ed è molto stretta.

La dottrina e la giurisprudenza (117) hanno già qualificato come improprio, per diverse ragioni, il ricorso a modelli contrattuali di tipo autonomo-occasionale, ma nulla è stato detto sulle pratiche messe in atto da queste aziende per evitare che la relazione di lavoro di tipo autonomo-occasione diventi più onerosa al verificarsi delle circostanze previste dall'ordinamento.

L'ordinamento prevede che quando il reddito annuale percepito dal prestatore tocca la soglia di 5000 euro lordi scatta l'obbligo di assicurazione a fini previdenziali (118). Si tratta, è bene sottolinearlo, di un discrimine per l'obbligo di assicurazione a fini previdenziali che non pregiudica in alcun modo la prosecuzione del rapporto tra committente e prestatore (119). Tale soglia altro non è che una misura convenzionale tramite cui l'ordinamento prende atto del fatto che la relazione di lavoro ha un certo spessore che dà luogo a certi obblighi. Quando ciò accade, le aziende che fanno ricorso a formule contrattuali di tipo autonomo-occasionale dovrebbero mantenere il rapporto con il prestatore e

Inoltre, la soglia degli importi percepiti dal lavoratore autonomo-occasionale è unica,

⁽¹¹⁷⁾ Nell'ambito dei rapporti tra rider e piattaforma il ricorso al lavoro autonomooccasionale è stato definito "improprio" per diverse ragioni. Innanzitutto, perché le prestazioni non hanno carattere episodico, bensì sono svolte in modo continuato, anche se «intervallate», e avvengono nell'ambito di un interesse durevole e stabile dell'azienda committente. Sulla natura continuativa della prestazione si è espressa la Corte d'Appello di Torino (App. Torino, 4 febbraio 2019, n. 26, p. 22) sostenendo che «il carattere della "continuatività" [...] deve essere valutato in senso ampio [...] come non occasionalità e [...] come svolgimento di attività che vengono (anche se intervallate) reiterate nel tempo al fine di soddisfare i bisogni delle parti». La posizione è stata condivisa e irrobustita dalla dottrina: P. TULLINI, Le collaborazioni eteroorganizzate dei riders: quali tutele applicabili?, LDE, 2019, n. 1, p. 5; F. FERRARO, Continuatività e lavoro autonomo, Labor, 2020, n. 5, p. 608. In secundis, esiste tra le parti un coordinamento unilaterale, essendo l'infrastruttura digitale predisposta dall'azienda in funzione dei propri interessi ed essendo "modulabile" in relazione ai medesimi (si vedrà nel prossimo paragrafo della ricerca sul rating reputazionale di Glovo). L'unilateralità è stata recentemente definita come «il fulcro della caratterizzazione fondamentale dei poteri datoriali» da O. MAZZOTTA, L'inafferrabile eterodirezione: a proposito di ciclofattorini e modelli contrattuali, Labor, 2020, n. 1, p. 13. In terzo luogo, il rider non ha alcuna autonomia organizzativa poiché è integrato nell'organizzazione della piattaforma committente e non è dotato di una propria organizzazione. Anche su questo punto si è espresso O. MAZZOTTA, op. cit., pp. 11-12. (118) La soglia, al netto della ritenuta del 20% a titolo di acconto Irpef, è di 4000€.

quindi riguarda i redditi percepiti da ciascuno dei committenti cui offre le proprie prestazioni.

⁽¹¹⁹⁾ Si veda XVII Rapporto Inps, op. cit., p. 118-119.

accettare che diventi più oneroso in conseguenza della stabilità e del valore della relazione lavorativa.

La ricerca condotta su Catania ha messo in luce la prassi con cui Glovo gestisce quei *rider* che stanno per raggiungere la soglia suddetta (120). La procedura palesa il perseguimento di una precisa strategia di «*deregulation*», volta ad evitare, con qualsiasi mezzo, gli oneri previsti dall'ordinamento per l'integrazione del fattore lavoro al processo produttivo (121). Quando il *rider* è vicino alla quota suddetta, la piattaforma invia una comunicazione con cui lo informa di essere prossimo al raggiungimento della cifra limite dei guadagni annui e propone l'apertura della partita IVA (122). Non appena la quota è stata raggiunta, l'azienda disattiva l'*account* tramite cui il lavoratore accede all'infrastruttura digitale.

Sebbene nella comunicazione non si faccia menzione della disattivazione dell'*account*, i *rider* ne sono a conoscenza poiché si tratta di una pratica consolidata e perché l'azienda utilizza lo strumento della disconnessione forzata anche in altre occasioni che saranno discusse nel paragrafo quindicesimo. Dunque, non appena il corriere riceve quella comunicazione è consapevole di trovarsi dinnanzi ad un bivio: può smettere di lavorare, attendendo che il decorso del tempo ripristini il calcolo degli importi percepiti nell'anno di riferimento, per riprendere ad offrire le proprie prestazioni come lavoratore autonomo-occasionale, oppure può aprire una partita IVA per continuare, da subito, a lavorare. È chiaro che tanto più è forte il bisogno di questa fonte di reddito, tanto meno la persona sarà libera nel prendere questa scelta.

Riassumendo: in un primo momento, l'azienda, integra i lavoratori al processo produttivo con schemi contrattuali di tipo autonomo-occasionale e, quando la relazione con il prestatore assume quella con-

⁽¹²⁰⁾ L'azienda conosce soltanto il reddito percepito dal *rider* in riferimento al rapporto con sé, mentre non conosce la consistenza degli importi percepiti da altre eventuali committenti. Quindi mette in atto la propria strategia in relazione alle somme da lei corrisposte.

⁽¹²¹⁾ Ĝ. DE STEFANI, La rivoluzione di Just Eat: i rider saranno assunti Contratto da dipendenti in vista: è l'effetto della fusione con Takeaway. La Cgil: "Hanno capito che lo sfruttamento crea danni di immagine", 8 novembre 2020 – www.lastampa.it – https://www.lastampa.it/topnews/economia-finanza/2020/11/08/news/la-rivoluzione-di-just-eat-i-rider-saranno-assunti-1.39513354 (ultimo accesso – 12/12/20).

⁽¹²²⁾ Si veda Tab. 6 (parte seconda), la colonna "comunicazioni sul rapporto di lavoro", p. 126.

sistenza in corrispondenza della quale la legge prevede l'obbligo di assicurazione a fini previdenziali, mette in atto una strategia con cui eliminare il problema alla radice. Si tratta, quindi, di un *modus operandi* caratterizzato da un'intrinseca finalità elusiva e deregolativa. Spingendo il lavoratore verso l'apertura della p. IVA, l'azienda riesce ad evitare gli oneri previdenziali che ricadranno, invece, completamente sul prestatore (123) ed elimina il problema una volta per tutte. Il lavoratore con partita IVA, infatti, potrà operare per la piattaforma senza alcun limite e sosterrà autonomamente gli oneri previsti dall'ordinamento.

Si tratta di una prassi aziendale consolidata e che trova conferma nelle prove materiali, nelle dichiarazioni degli intervistati e nel fatto che la totalità dei *rider* con partita IVA è connesso a Glovo.

È ipotizzabile che ciò possa accadere anche in altre piattaforme che fanno ricorso a modelli contrattuali di tipo autonomo-occasionale. L'esame dei contratti ha rivelato che nell'accordo quadro proposto da Just Eat ai propri corrieri vi è un riferimento alla soglia reddituale prevista dalla legge e, nel medesimo punto dell'accordo, all'apertura della p. IVA (124). Nel contratto di Foodys, invece, non vi è alcun riferimento a tale soglia né all'apertura della p. IVA.

Si ribadisce, quindi, che la ricerca non dimostra che la strategia messa in atto da Glovo sia adottata anche da Just Eat e/o Foodys.

L'analisi volta a provare la genuinità della vocazione imprenditoriale di questi lavoratori prosegue verificando quanti di loro hanno deciso di svolgere, sin dall'inizio, la propria attività con partita IVA e constatando la consistenza degli indici relativi alla multi-committenza e alle consegne effettuate in proprio.

Ci risulta che solo 1/3 di essi abbia avviato la p. IVA per svolgere l'attività, sin dall'inizio, come soggetto imprenditoriale, mentre la parte restante lo ha fatto per continuare a lavorare una volta che è stata toccata la soglia cui si è più volte fatto riferimento. Ci risulta, poi, che nessuno di essi operi per diverse piattaforme committenti e che l'80% ab-

⁽¹²³⁾ C. GIORGIANTONIO, L. RIZZICA, op. cit., Tab. 1, p. 16.

⁽¹²⁴⁾ Just Eat (2020) pt. 6.4. dell'Accordo Quadro; Just Eat (2021) 6.3. dell'Accordo Quadro: «Lei si impegna a informare la Società attraverso il Portale Rider Just Eat (i) qualora il Suo reddito lordo superi € 5.000,00 in qualsiasi anno fiscale ovvero (ii) qualora sia in possesso di partita IVA (e conseguentemente in caso di variazione del Suo status o del numero di partita IVA»

bia effettuato soltanto una o, peggio, nessuna consegna per clienti che sono stati acquisiti autonomamente.

Alla luce di tale ricostruzione, non sembra errato esprimere alcune riserve sulla spontaneità della vocazione imprenditoriale di queste persone, dato che l'apertura della p. IVA è, nei fatti, indispensabile per conservare la propria occupazione nella circostanza sino a qui discussa.

11. Il rating reputazionale di Glovo

Tra le aziende che operano nel mercato locale catanese soltanto Glovo ha un *management* che può dirsi "algoritmico" (125) in cui i processi decisionali sono automatizzati (126), disumanizzati (127) e, sotto certi aspetti, de-responsabilizzati (128). È l'unica piattaforma che misura l'affidabilità dei corrieri con un sistema di *rating* reputazionale visibile e trasparente sulla base del quale organizza i membri della flotta (129). La carica innovativa di questa modalità organizzativa del fattore lavoro e il potenziale *disruptive* la posizionano al centro degli studi sulle *digital labour platform*.

Non va tralasciato, peraltro, che i sistemi di *rating* reputazionale possono essere variamente declinati dalle aziende e che sono modulabili in

-1

⁽¹²⁵⁾ Sulla distinzione tra app-based management e algorithmic management, si veda M. IVANOVA, J. BRONOWICKA, E. KOCHER, A. DEGNER, *The App as a Boss? Control and Autonomy in Application-Based Management*. Arbeit | Grenze | Fluss – Work in Progress interdisziplinärer Arbeitsforschung, 2018, n. 2, pp. 6-8.

⁽¹²⁶⁾ *Ibid.*, p. 7, gli A. illustrano le cinque funzioni dell'*algorithmic management* identificate dalla letteratura accademica. La terza è «[...] *their ability to implement decisions automatically, based on existing data*».

⁽¹²⁷⁾ Con "disumanizzazione" si intende l'essere privati delle qualità relazionali e della capacità di discernimento che sono tipiche degli esseri umani.

⁽¹²⁸⁾ L'impiego di tecnologie algoritmiche fornisce evidenti opportunità di "deresponsabilizzazione". Una su tutte è la prassi di coprire certe decisioni o, peggio, intere strategie di gestione della forza lavoro adducendo dei malfunzionamenti del sistema. In tal modo, l'azienda si sottrae alla propria responsabilità sull'accaduto e mette il lavoratore nella condizione di non potersi contrapporre, in quanto è sprovvisto degli strumenti con cui accertare la veridicità della motivazione addotta e può temere che eventuali rimostranze rischino di pregiudicare il rapporto con l'azienda committente.

⁽¹²⁹⁾ Si ribadisce che ancora oggi taluni profili dell'*algorithmic management* della multinazionale spagnola sono rimasti oscuri. Si è già detto che uno di questi è il funzionamento del processo di assegnazione delle prestazioni di lavoro ai *rider*.

modo unilaterale in relazione alle circostanze. Attraverso questi meccanismi le aziende possono produrre effetti determinanti sul rapporto di lavoro e instaurare una pressione conformativa straordinaria e stabile sui prestatori. Comprenderne le dinamiche di funzionamento è, quindi, indispensabile ai fini della regolamentazione del comparto osservato e ai fini delle vertenze qualificatorie su questi rapporti di lavoro.

L'analisi che si propone nelle pagine seguenti affronta – e non potrebbe essere altrimenti – anche la natura delle risorse distribuite dal sistema in relazione al *ranking* del corriere, con l'obiettivo di capire se si tratti di un gioco "a somma zero", in cui al premio riconosciuto a qualcuno corrisponde un eguale perdita subita da qualcun altro, oppure no. Si cercherà, quindi, di capire se il meccanismo reputazionale di Glovo agisca come strumento meramente premiale e/o punitivo.

L'analisi è stata condotta con l'ausilio di tutte le tecniche di ricerca impiegate in questo studio di caso e ha seguito cinque direttrici: lo studio del funzionamento del sistema; la verifica della sua modulabilità; la comparazione con i sistemi premiali già utilizzati nel settore; l'esame della sua portata dissuasiva; la rilevazione dell'opinione dei *rider* su certi aspetti.

Il funzionamento del meccanismo reputazionale è alimentato dalla continua acquisizione di informazioni da parte della piattaforma che elabora il punteggio del *rider* sulla base di quattro parametri: 1) la presenza nei turni "ad alta domanda" e gli ordini effettuati al loro interno; 2) le valutazioni dei *partner* e dei clienti; 3) l'esperienza, stante nel numero complessivo di ordini effettuati per la piattaforma; 4) l'efficienza, che considera tutte quelle condotte che indicano l'affidabilità del lavoratore: la puntualità nel prendere parte ai turni; il completamento degli ordini; la permanenza all'interno dell'area di lavoro durante il turno; la bassa percentuale di prestazioni rifiutate e di quelle riassegnate; ecc.

Il punteggio reputazionale è attribuito ai nuovi *rider* con il completamento della cinquantesima prestazione. È da questo momento che inizia l'assoggettamento alla pressione conformativa esercitata dalla piattaforma per mezzo del sistema di *rating* che potrà condizionare le future opportunità di lavoro e di guadagno del corriere. Il *ranking* del lavoratore, infatti, ha un effetto determinante sulla disponibilità degli *slot* orari e, a quanto pare, sul processo di assegnazione degli ordini tra i *ri*-

der (130). Più è alto il punteggio, prima si aprirà il calendario per la prenotazione dei turni settimanali. Si procede così verso i punteggi più bassi, fino all'esaurimento degli *slot*. Dato che la disponibilità di una pluralità di turni tra cui scegliere è un presupposto necessario all'esercizio della prerogativa di decidere "quando" lavorare, è soltanto un numero ristretto di *rider* ad esercitare tale libertà, mentre gli altri ne sono del tutto sprovvisti. Questi ultimi potranno lavorare soltanto nelle ore ad alta domanda, oppure in quelle cedute dai colleghi.

Si riporta adesso un esempio paradigmatico della modulabilità unilaterale dell'infrastruttura digitale, quindi della modificabilità degli spazi di libertà del corriere in funzione degli interessi dell'azienda.

Durante le festività di Natale e Capodanno (2020) gli ordini sono drasticamente diminuiti e molti *rider* hanno preferito dedicarsi ad altro. Le piattaforme, di conseguenza, hanno dovuto mantenere il proprio servizio nonostante i corrieri fossero meno propensi al conferimento della propria disponibilità.

In questo paragrafo si mostra da vicino la strategia implementata da Glovo. L'azienda ha, prima di tutto, sospeso il servizio in certi giorni o in certe parti della giornata per concentrare i *rider* laddove più utile. Giorno 21 dicembre i corrieri sono stati informati delle variazioni nel servizio di *delivery* durante le festività. Il servizio è stato sospeso: giorno 24 dicembre dalle ore 15:00; giorno 25 dicembre fino alle 18:00; giorno 31 dicembre dalle ore 15:00; giorno 1 fino alle ore 18:00.

Nonostante fosse attivo il *bonus* introdotto dal Cenl per il lavoro svolto durante le festività, l'azienda ha ritenuto che ciò non bastasse per garantire la sostenibilità e la qualità del servizio di *delivery*. Per mettersi al riparo dalle conseguenze che avrebbe potuto produrre la libertà dei corrieri di decidere "quando" (e se) lavorare, ha esteso le ore ad alta domanda e il relativo controllo reputazionale di matrice algoritmica anche al venerdì (ore 19:00-20:00 del 25 dicembre e ore 19:00-20:00 del 1 gennaio). In questo modo, chi non ha intenzione di rendersi disponibile deve essere disposto ad accettare un peggioramento del proprio *ranking* e la conseguente riduzione delle future occasioni di lavoro e di guadagno. Ebbene, chi ha potuto permetterselo ha trascorso quei giorni dedicandosi a qualcosa di più remunerativo o, più semplicemente, riposandosi. Tutti gli altri sono stati costretti a lavorare con una misera

⁽¹³⁰⁾ In parte lo si è già visto *supra* § 9 (p. 84 ss.) e in parte lo si vedrà con il Grafico trentacinquesimo (p. 117).

maggiorazione per le prestazioni effettuate e guadagnando cifre modeste, dato che gli ordini effettuati dai clienti in quei giorni sono stati minimi.

Si propone adesso una rapida rassegna di taluni tra i sistemi premiali applicati nel *food delivery* per mostrarne l'enorme varietà e per individuare dei termini di paragone utili all'analisi condotta in questa sede. Se ne presentano tre, aventi una funzione inequivocabilmente premiale. Cercheremo di capire se il *rating* reputazionale di Glovo possa rientrare nel medesimo insieme.

Per qualche tempo, la Prestofood (oggi Foodys a seguito della fusione con Moovenda) ha fatto ricorso ad una classifica settimanale dei propri *rider* in relazione al numero di consegne effettuate, il primo classificato riceveva un premio economico (¹³¹).

La stessa Glovo ha fatto ampio ricorso a differenti strumenti per premiare la produttività dei fattorini. Se ne presentano due. Il primo di essi è la "lotteria promozionale (132)", che prevedeva fosse assegnato al *rider* aderente un biglietto per ogni ordine completato. Il secondo sistema sono le "sfide", introdotte per i corrieri catanesi dal 29 Agosto (2020). Le sfide consistono nel consegnare un numero predeterminato di ordini entro un certo periodo di tempo, raggiunto l'obiettivo si riceve un premio in denaro (133).

Ciò che contraddistingue il *rating* di Glovo rispetto a questi sistemi è la risorsa per la cui ripartizione è preposto: i turni di lavoro. Trattasi di un bene "finito", poiché esiste un numero limitato di turni per giorno e di *rider* per turno. Consiste, evidentemente, in un gioco a somma zero, in cui il guadagno di qualcuno è perfettamente bilanciato dalla perdita di qualcun altro. Le risorse prese dai primi, appunto, sono sottratte alla disponibilità dei secondi. Tale aspetto lo distingue radicalmente dalle tecniche prima citate.

Un altro profilo del *rating* reputazionale che vale la pena indagare è l'entità della portata dissuasiva di questo sistema. Si tratta di un sistema tale da scoraggiare del tutto un comportamento o permane un margine

⁽¹³¹⁾ L'informazione è stata prodotta intervistando alcuni ex rider della Prestofood.

⁽¹³²⁾ Ad un maggior numero di ordini completati corrisponde una più alta probabilità di vincita. L'azienda mise in palio 35 codici promozionali, cinque di essi dal valore di euro trecento e trenta di euro cinquanta.

⁽¹³³⁾ L'informazione è stata carpita dalle comunicazioni che l'azienda invia ai *rider* attraverso l'applicazione Glover.

di scelta in capo al lavoratore? È uniformemente efficace sui membri della flotta?

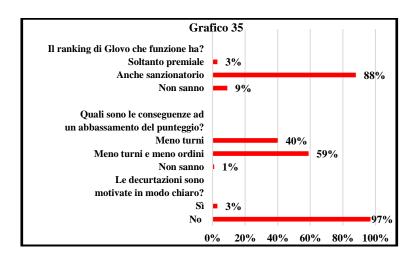
Le interviste non strutturate hanno permesso di constatare che la cifra dissuasiva è più forte su certi corrieri, espropriandoli, addirittura, della discrezionalità sul tenere, o meno, una certa condotta. Si riportano alcuni aneddoti che attestano la portata coercitiva del meccanismo e la diretta proporzionalità di tale portata al bisogno di lavoro della persona, quindi alla fragilità della sua condizione economico-sociale.

Il primo riguarda un padre, con una figlia minore, per il quale il *riding* è l'unica fonte di reddito e che ha subito una rapina durante il *lock-down*. Mentre dialogava con noi, ha ricevuto un ordine con caratteriste e punto di ritiro che gli hanno fatto presagire un rischio simile per la propria incolumità. Dopo pochi minuti di riflessione ad alta voce ha detto che sarebbe andato perché non poteva permettersi di sprecare una riassegnazione, dato che sarebbe stata computata dal sistema di *rating* e avrebbe ridotto le future occasioni di lavoro. Tutt'altra circostanza, quella di un giovane, nord-africano, che provvede da solo ai propri bisogni di vita. Egli, invitato dalla propria ragazza a trascorrere una sera del weekend fuori città, ha deciso di non andare per la sanzione che il sistema avrebbe disposto qualora non si fosse reso disponibile nelle ore ad alta domanda. Dunque, è chiaro, che la portata dissuasiva esiste e che è più marcata per le persone che hanno maggiore bisogno di reddito.

Con le interviste strutturate è stato chiesto ai corrieri di Glovo (Graf. 35): se la classifica in uso ha, a loro avviso, una funzione premiale e/o sanzionatoria (134); quali sono le conseguenze ad un abbassamento del punteggio di eccellenza; se le decurtazioni del punteggio sono motivate in modo chiaro.

Grafico 35 – Sul sistema di rating reputazionale di Glovo

(134) Tra le opzioni di risposta vi erano anche "soltanto sanzionatoria" e "non so".



Dalle dichiarazioni dei *rider* intervistati sembra che il sistema di *rating* sanzioni i lavoratori circoscrivendone i margini di libertà. La libertà di decidere "quando" (e se) lavorare è ristretta dalla riduzione dei turni di lavoro disponibili, mentre la discrezionalità sul "se" effettuare la prestazione è ridimensionata dal minore numero di prestazioni di lavoro affidate al corriere. Se il lavoratore avesse pochi *slot* disponibili tenderebbe ad occuparne più possibile, ugualmente qualora si aspettasse pochi ordini da gestire farebbe in modo di accettarli tutti. Allo stesso modo, per evitare che si verifichi nuovamente una situazione del genere è presumibile che eviterà di tenere le condotte non gradite alla committente. Infine, gli intervistati hanno affermato che le decurtazioni del punteggio reputazionale non sono motivate in modo chiaro dalla piattaforma poiché non è semplice risalire ai comportamenti tenuti durante la settimana di lavoro e al peso di ciascuno di essi nel determinare il peggioramento nel *ranking*.

12. Lo svolgimento della prestazione

Indipendentemente dai margini di discrezionalità del prestatore sul "quando" (e se) rendersi disponibile e sul "se" rispondere alla richiesta di prestazione della committente, il concreto svolgimento della prestazione costituisce il profilo del rapporto di lavoro fondamentale ai fini della *vexata quaestio* qualificatoria.

In questa dimensione del rapporto gli aspetti stabiliti unilateralmente dalle committenti sono molteplici: articolano la prestazione in una sequenza di passaggi in concomitanza dei quali il corriere è tenuto ad informare l'azienda sullo stato di avanzamento della prestazione (135); definiscono gli *standard* qualitativi della prestazione e le penalità conseguenti alla loro violazione (136); stabiliscono il luogo (137) e il tempo (138) in cui avvengono tutte le prestazioni; scelgono i sistemi di vigilanza da impiegare (139); decidono le informazioni raccolte dalla piattaforma per alimentare il sistema di *rating* reputazionale (Glovo) o per la valutazione dei turni da confermare tra quelli proposti settimanalmente dai *rider* (Foodys, Just Eat, Social Food) (140). Inoltre, capita con una certa frequenza che sorgano delle problematiche che impediscono il completamento della prestazione a meno che non intervengano i *dispatcher* dell'azienda, i clienti o le figure dei locali che preparano i prodotti.

12.1. L'articolazione della prestazione in step

Tutte le piattaforme presenti sul territorio articolano la prestazione dei propri addetti in una sequenza di passaggi obbligati che ne attestano lo stato di avanzamento. Trattasi di *step* per mezzo dei quali il *rider* informa, in tempo reale, l'azienda sugli sviluppi di ogni singola prestazione e da cui non può sottrarsi in alcun modo. In Glovo, Foodys, Just Eat e Socia Food, i passaggi sono quattro: l'accettazione dell'ordine; il

⁽¹³⁵⁾ Il *rider* è obbligato dato che non può sottrarsi dall'informare l'azienda sullo stato di avanzamento della prestazione.

⁽¹³⁶⁾ Le committenti stabiliscono gli *standard* della prestazione, affidano al cliente il compito di vigilare sul "come" è stata svolta la prestazione e decidono quali conseguenze attribuire per ciascuna valutazione negativa ricevuta dal *rider*.

⁽¹³⁷⁾ Le committenti stabiliscono lo spazio fisico entro cui avverranno tutte le prestazioni del *rider*. L'argomento è affrontato in parte ai §§ 12.2 (p. 120) e 12.3 (p. 121 ss.) e in parte lo sarà al § 15.1 (p. 136 ss.).

⁽¹³⁸⁾ Le committenti stabiliscono la suddivisione temporale del processo produttivo in turni, la relativa estensione temporale e i criteri per la loro gestione.

⁽¹³⁹⁾ Le committenti scelgono il complesso di procedure, strumenti e strategie attraverso cui sapere "dove è" il *rider*, "cosa fa", "come lo fa" e "in quanto tempo".

⁽¹⁴⁰⁾ Le committenti scelgono quali sono le informazioni da acquisire relativamente all'esecuzione materiale della prestazione per la gestione automatizzata della forza lavoro.

raggiungimento del punto di ritiro; l'avvenuto ritiro; il completamento della prestazione. In Winelivery mancano il secondo e il terzo in quanto l'azienda ha un magazzino dove conserva i prodotti (bevande) ordinabili dai clienti.

Nel caso in cui uno dei quattro *step* durasse troppo – in una particolare prestazione, oppure in generale – l'azienda contatta il corriere, chiedendo spiegazioni e fornendo indicazioni sul da farsi. Durante le attività di ricerca, questa circostanza si è verificata due volte (¹⁴¹): la prima, per la durata occasionalmente eccessiva del terzo fra i passaggi previsti; la seconda, perché il medesimo *step* si prolungava eccessivamente tutte le volte.

Il terzo e il quarto sono i più delicati e quelli su cui il *rider* ha meno controllo. Il tempo necessario per il completamento del terzo passaggio, "ritiro del prodotto", dipende dal coordinamento tra la piattaforma e il locale dedito alla somministrazione degli alimenti e delle bevande, ma anche dalle condotte del titolare di quest'ultimo che può, tanto per fare un esempio, dare la priorità ai propri clienti rispetto alle ordinazioni giunte per mezzo della piattaforma (¹⁴²). Nel quarto passaggio, invece, la dilatazione delle tempistiche è, spesso, riconducibile alla negligenza del cliente nella compilazione dei campi richiesti per effettuare l'ordinazione (¹⁴³), che può rendere difficile, talvolta impossibile, l'individuazione del punto di consegna e/o il rispetto degli *standard* qualitativi previsti.

Si manifesta così la condizione di passività del lavoratore, la "sua sottoordinazione (144)" – non giuridica ma fattuale – alle dinamiche della relazione plurilaterale intermediata dall'azienda attraverso l'infrastruttura digitale. Nei sistemi retributivi a cottimo, la dilatazione delle tempistiche – tanto del terzo quanto del quarto passaggio – ricade sempre sul *rider*, producendo una condizione di svantaggio multi-dimensionale: da una parte riduce il guadagno per unità di tempo e dall'altra genera pericolose ricadute in termini di sicurezza sul lavoro.

(143) Non è da escludere che ciò possa dipendere anche dalla chiarezza del modulo da compilare per effettuare l'ordinazione, aspetto questo che ricade sotto la responsabilità dell'azienda committente.

⁽¹⁴¹⁾ Entrambe le circostanze hanno riguardato un rider di Glovo.

⁽¹⁴²⁾ Un esempio concreto è stato descritto alla nota 87.

⁽¹⁴⁴⁾ Si veda *infra* § 16, p. 148 ss.

12.2. I tempi e il luogo di lavoro

Il contenuto di questo paragrafo introduce taluni aspetti preliminari per affrontare il tema delle reazioni messe in atto dalle piattaforme digitali contro certe condotte dei corrieri e per comprendere il grado di controllo esercitato sui componenti della flotta. Si vedrà, non di meno, che il controllo dell'operatore economico sui tempi e sul luogo di lavoro produce implicazioni determinanti sulla distinguibilità tra i periodi di lavoro effettivo e le fasi c.d. "di non lavoro" e, quindi, sull'individuazione del criterio appropriato per la determinazione del compenso minimo.

I tempi e il luogo di lavoro sono aspetti di ovvia rilevanza per la qualificazione giuridica dei rapporti, dato che «all'etero-organizzazione – sono da ricondurre gli indici di origine giurisprudenziale che alludono al controllo del tempo e del luogo di lavoro» (145).

In questa sede si fa riferimento ai "i tempi" per indicare il controllo sulla suddivisione temporale del processo produttivo. Si intende con "il luogo" la circoscrizione spaziale dell'area di lavoro dei corrieri.

Ci si riferisce, insomma, ai limiti spaziali e temporali entro cui l'azienda ha stabilito che debbano avvenire tutte le prestazioni di lavoro del *rider*. Si è già visto che tutte le aziende oggetto di questo caso di studio razionalizzano l'impiego del fattore lavoro predisponendo un programma di turni di lavoro e che, quasi sempre, i turni sono formati da blocchi di ore. Si vedrà nelle prossime pagine (§ 15.1) che talune di esse (Glovo e Just Eat) definiscono un'area coperta dal servizio di *delivery* che produce un vincolo di collocazione spazio-temporale sul prestatore per tutta la durata del turno di disponibilità e crea le condizioni per l'instaurazione di un sistema di controllo fiscale e severo.

12.3. Le fasi c.d. di non lavoro

Nella ricostruzione giuridica del rapporto di lavoro fra corrieri e piattaforme digitali, un aspetto particolarmente controverso è la circoscrivibilità e, conseguente, distinguibilità delle fasi di lavoro rispetto alle altre

-

⁽¹⁴⁵⁾ O. MAZZOTTA, op. cit., p. 14.

(c.d. di non lavoro) di semplice disponibilità ad effettuare le prestazioni eventualmente assegnate (146).

Secondo la visione dominante – condivisa da parte della dottrina, dalle imprese del settore e concretizzatasi nel Ccnl siglato a settembre 2020 – i turni del *rider* non sono turni di lavoro, bensì "di disponibilità" perché scomponibili in fasi di lavoro effettivo e in periodi di attesa che, si presume, il prestatore possa impiegare come crede.

Le fasi di lavoro sono quelle porzioni del turno in cui il corriere è concretamente impegnato nella gestione dell'ordine, che vanno dall'inizio della fase di ritiro alla consegna del prodotto. Le fasi di non lavoro, invece, comprendono le parti rimanenti del turno di disponibilità oppure l'intero turno nel caso in cui non sia assegnata al *rider* alcuna prestazione.

La ricerca condotta dimostra che il modo in cui l'azienda decide di impostare il servizio di *delivery* e alcuni profili dell'organizzazione del fattore lavoro possono incidere sull'essenza di quei frangenti che intercorrono fra il completamento di una prestazione e l'assegnazione della successiva. Si fa riferimento ai seguenti aspetti: a) la combinazione tra l'esistenza di un'area di lavoro (147) (cioè di un perimetro chiaramente delimitato coperto dal servizio di *delivery* della piattaforma) e la previsione di un programma di turni, che crea un vincolo di luogo e orario sul prestatore che si estende per tutto il tempo di disponibilità conferito alla committente (indipendentemente dai momenti in cui è impegnato nell'esecuzione della prestazione); b) il funzionamento del processo di assegnazione della prestazioni di lavoro ai *rider*, che può richiedere a questi ultimi il compimento di azioni preliminari all'assegnazione dell'ordine da consegnare (148).

Per capire come intendere quei momenti del turno di disponibilità in cui i *rider* non sono impegnati nello svolgimento della prestazione, si è chiesto loro che cosa fanno in quei frangenti (Graf. 36, p. 124).

(¹⁴⁷) Nelle comunicazioni inviate ai *rider* di Glovo si parla di «area operativa». Si veda *infra* § 15.1, p. 136 ss.; Si veda anche § 13, Tab. 6 (parte seconda), la colonna "indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità", p. 126.

⁽¹⁴⁶⁾ Si veda la conclusione di politica del diritto proposta da M. BARBIERI *op. cit.*, p. 50.

⁽¹⁴⁸⁾ Si è visto che in Foodys i corrieri sono tenuti al compimento di attività preliminari all'assegnazione delle prestazioni da parte della committente. Si rinvia *supra* § 10.3, p. 105 ss.

Tutti i componenti della flotta di Foodys hanno dichiarato di restare fermi per procacciare gli ordini attraverso il proprio smartphone, ma senza essere tenuti a permanere all'interno di una zona prestabilita. I Glovers e i rider di Just Eat hanno affermato di rimanere entro la zona di pertinenza e, nel caso in cui non ricevessero ordini per qualche minuto, di muoversi in prossimità di alcuni punti strategici all'interno dell'area, sperando che una certa geo-localizzazione determini l'assegnazione di un ordine da effettuare. Sappiamo – grazie alla testimonianza di un Glover e dalle comunicazioni da lui ricevute da parte degli specialist dell'azienda – che quando il rider contatta l'assistenza lamentandosi di non ricevere ordini da diverse ore, gli viene raccomandato di sfruttare la geo-localizzazione (149). Ai lavoratori di Social Food, invece, non è richiesta una particolare collocazione spaziale, bensì limitatamente temporale, né è richiesto lo svolgimento di attività preparatorie all'assegnazione di ordini.

Stando alle informazioni raccolte, i lavoratori di Glovo, di Just Eat e di Foodys sono più vincolati nelle fasi di non lavoro dei loro colleghi connessi a Social Food.

Le evidenze emerse rendono quantomeno discutibile qualificare, a priori, come "non lavoro" quei periodi del turno di disponibilità in cui il rider non è impegnato nell'esecuzione della prestazione. Dato che il lavoratore è tenuto, per l'intero turno di disponibilità, a permanere all'interno di una zona ben determinata e/o al compimento di azioni preliminari per l'assegnazione di prestazioni future, non sembra corretto parlare di fasi di non lavoro. Le medesime evidenze, di conseguenza, suggeriscono di assumere come parametro temporale per la determinazione del compenso minimo l'ora di disponibilità, piuttosto che l'ora di lavoro effettivo. Assumendo quest'ultima, il corrispettivo minimo è calcolato in relazione al tempo effettivamente trascorso nelle fasi di ritiro e di consegna dei prodotti (150). Assumendo, invece, l'ora di disponibilità, il lavoratore matura un corrispettivo, anche: per essersi recato

⁽¹⁴⁹⁾ Si veda infra § 13, Tab. 6 (parte prima), la colonna "indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità", p. 126.

⁽¹⁵⁰⁾ Quando il *rider* esegue soltanto una consegna in tre ore di disponibilità ha diritto ad una paga minima limitatamente ai minuti che sono stati dedicati a quella prestazione. Nel caso in cui avesse impiegato 30 min. avrebbe diritto alla metà della retribuzione minima prevista per l'ora di lavoro, nonostante sia stato alla disponibilità dell'azienda per 180 minuti.

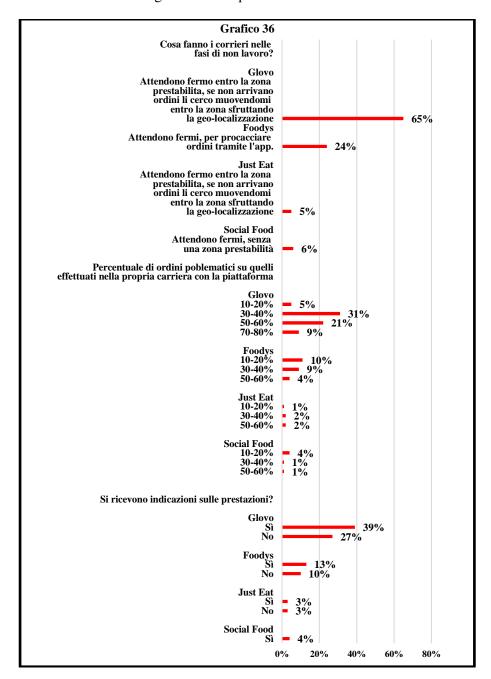
all'interno dell'area di lavoro stabilita dall'azienda (¹⁵¹); per essere rimasto al suo interno per il tempo previsto dall'azienda; per aver compiuto delle attività propedeutiche all'assegnazione delle prestazioni di lavoro, anch'esse, stabilite dall'azienda.

12.4. La frequenza di ordini problematici e le indicazioni della piattaforma

La ricostruzione della reale autonomia del corriere nello svolgimento delle prestazioni si completa con l'indagine sull'esistenza e, eventualmente, sulla frequenza di problematiche tali da impedire il completamento della prestazione e per la cui soluzione è necessario l'intervento della piattaforma o delle altre parti coinvolte nella sua intermediazione. Con le interviste strutturate è stato chiesto (Graf. 36): quanto sono frequenti le circostanze del genere e se l'azienda fornisce delle indicazioni sullo svolgimento della prestazione (anche a prescindere da situazioni problematiche). Le dichiarazioni sul numero di ordini problematici sono distinte nel grafico in relazione all'azienda di appartenenza, mentre si propongono qui i valori aggregati: il 20% dei *rider* catanesi ha incontrato in carriera fra il 10-20% di ordini problematici; il 43% fra il 30-40%; il 28% tra il 50-60%; il 9% tra il 70-80%. Non sono sporadiche, a quanto pare, le situazioni che impediscono il completamento della prestazione a meno che intervengano la piattaforma/azienda, i clienti o i partner. Inoltre, il 59% dei rider catanesi ha affermato di ricevere indicazioni sulle prestazioni di lavoro.

⁽¹⁵¹⁾ Si è visto che il 25% dei *rider* catanesi è domiciliato in provincia.

Grafico 36 – Sullo svolgimento della prestazione



13. Le indicazioni e le comunicazioni da parte delle aziende

Le indicazioni e le comunicazioni inviate ai *rider* dalle aziende per mezzo della piattaforma digitale possono giungere con diverse modalità – notifiche sull'app., messaggi su *chat* interne all'app. o esterne ad essa (es. *whatsapp*, *telegram*), contatti telefonici, email, ecc. – e possono giungere anche all'esterno dei turni di disponibilità. I contenuti e i toni possono essere molto vari ma, coerentemente con quanto scritto da altri (¹⁵²), gli esempi riportati nella Tabella sesta dimostrano che le aziende che si avvalgono di piattaforme digitali e di lavoratori autonomioccasionali evitano di impartire ordini diretti e di dare indicazioni specifiche.

Le indicazioni e le comunicazioni contenute in tabella sono state reperite con le interviste strutturate, in occasione del *focus group*, tramite le conversazioni sui gruppi *whatsapp*.

Le informazioni raccolte sono state suddivise in sei gruppi: gli stimoli al conferimento della disponibilità; le indicazioni e le comunicazioni sul turno di disponibilità; le richieste sulla prestazione; le indicazioni sullo svolgimento della prestazione; le domande sullo stato di avanzamento della prestazione; le comunicazioni sul rapporto di lavoro.

Le informazioni sono per lo più relative a Glovo perché è l'azienda cui è connessa la quota maggiore dei *rider* catanesi.

⁽¹⁵²⁾ J. PRASSL, (2018), *op. cit.*, p. 15; Si veda anche M. IVANOVA, J. BRONOWICKA, E. KOCHER, A. DEGNER, *op. cit.*, pp. 7-8.

Tabella 6 (parte prima) – Le comunicazioni e le indicazioni da parte delle aziende

Stimoli alla disponibilità	Indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità	Richieste sulla prestazione	Indicazioni sullo svolgimento della prestazione	Domande sull' avanzamento della prestazione	Comunicazioni sul rapporto di lavoro
"Gli ordini aspettano. Connettiti adesso!" (153) (notifica di Glovo)	"La tua posizione sulla mappa non è cambiata negli ultimi minuti. Per favore inizia a muoverti verso la tua prossima posizione" (notifica di Glovo)	Puoi gestire due ordini simulta- neamente? (richiesta di Glo- vo)	"L'ordine è pronto ti stanno aspettando al punto di ritiro" (notifica Glovo)	"A che punto sei?" (telefonata di Glovo)	"A causa di alcuni problemi, riceverai la tua fattura ed il pagamento con qualche gior- no di ritardo []." (email di Glovo)
"Opportunità di guada- gno. Inizia il tuo slot ora a (Catania)" (notifica di Just Eat)	Devi sfruttare la geo- localizzazione per rice- vere ordini (comunicazione di Glo- vo)	"Hai visto l'ordi- ne che hai ricevu- to? Puoi farlo?" (richiesta di Glo- vo)	"Ciao, hai un ordine in corso. Per favore accettalo e mettiti in marcia per assicurare il miglior tempo di consegna e la soddisfazione del nostro cliente" (notifica Glovo)	"Come mai non sei ancora giunto al locale?" (Glovo)	"Ciao, il tuo saldo alla mano sta incrementando. Deposita 50€ entro le prossime 24h." (Messaggio di Glovo).
"L'estate è ormai quasi finita [] moltissimi clienti di **** torne-ranno a casa dalle va-canze [] noi ci stiamo già preparando [] per offrire opportunità di guadagno a tutti gli utenti che collaborano con la nostra piattaforma [] " (notifica di Glovo)	Talvolta qualcuno dell'assistenza comuni- ca al corriere di accerta- re o ripristinare il fun- zionamento della geo- localizzazione (chat Just Eat e di Glo- vo)	-	"Il cliente ti sta aspettando, affretta- ti" (Glovo)	"Come mai stai at- tendendo tanto al locale?" (telefonata di Glovo)	"Potrai consegnare più ordini per ogni ora prenotata se hai attivato la modalità Auto- assegnazione" (email di Glovo).
-	Ti consigliano di rag- giungere certe zone dove si presume ci sia- no più ordini, ma spes- so non se ne ricevono comunque (comunicazione di Glo- vo)	-	"Usa la chat di sup- porto solo in caso di assoluta necessità. A volte è più veloce contattare diretta- mente il cliente" (email Glovo).	"Perché sei fermo?" (Glovo, talvolta può capitare con Foodys)	"Hai un valore troppo alto di saldo alla mano. Per sicurez- za, deposita *** entro 24 ore, altrimenti dovremo mettere in pausa il tuo account ****" (messaggio su smarphone di Glovo).

Fonte: Le interviste strutturate, gli *screenshot* condivisi sui gruppi *whatsapp* e le informazioni emerse dai *focus group*.

-

^{(&}lt;sup>153</sup>) Nel caso in cui la flotta fosse eccessivamente ristretta in relazione alla domanda di ordini attesa, la piattaforma interviene stimolando i *rider* non attivi nel turno a rendersi disponibili. Tale comunicazione è molto utilizzata nei giorni di allerta meteo o in occasione delle festività, ecc.

Tabella 6 (parte seconda) – Le comunicazioni e le indicazioni da parte delle aziende

Stimoli alla disponibilità	Indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità	Richieste sulla prestazione	Indicazioni sullo svolgimento della prestazione	Domande sull' avanzamento della prestazione	Comunicazioni sul rapporto di lavoro
-	Ti consiglio di non restare troppo vicino ai ristoranti ma ad una distan- za di 5 o 10 minuti (chat di Just Eat)	-	"Osserva attentamente e con calma la mappa. Accertati di sapere bene dove devi andare prima di iniziare a muoverti. È la cosa migliore piuttosto che sbagliare strada e commettere errori!" (email di Glovo).	Ti stai occupando dell'ordine? (telefonata di Glovo)	Caro ****, sei vicino al limite dei 5000 € annui che puoi guadagnare []. Per aprire una partita IVA puoi: - Farlo on line in maniera facile e veloce con *** completando questo form ****; - Recarti da un commercialista []; - Contattare *** al numero **** []. (email di Glovo)
-	"Ciao ****, stavi collaborando fuori area il giorno *** alle ore ***. Considerando che tu eri fuori dall'area operativa, il sistema capisce che non sei in grado di collaborare durante quell'ora e quindi sei stato rimosso dallo slot [] Per questo motivo, raccomandiamo di iniziare sempre all'interno dell'area di servizio e che aggiorni il sistema operativo del telefono e Google maps, in quanto potrebbero mostrare posizioni errate nel tuo GPS. (email di Glovo)	-	C'è un ordine prenotato per le ore xx:xx (messaggio di Social Food)	"Perché stai andando in un'altra direzione?" (telefonata di Glovo)	Ehi, hai ricevuto una valutazione negativa in una consegna recente. Prima di chiudere l'ordine, assicurati che il cliente lo abbia ricevuto o sappia dove trovarlo anche se lo lasci all'esterno. In Glovo sottolineiamo l'importanza di essere consapevoli, soprattutto in questa situazione di crisi, e di seguire le procedure corrette quando sei collegato all'app. Grazie per la tua comprensione" (notifica di Glovo)
-	-	-	"Quando raggiungi il condominio con- tatta telefonicamente il cliente" (Può capitare con tutte le piattaforme)	"Perché non hai ancora consegnato il prodotto?" (telefonata di Glovo)	-

Fonte: Le interviste strutturate, gli *screenshot* condivisi sui gruppi *whatsapp* e le informazioni emerse dai *focus group*

14. Le attività di vigilanza nelle aziende del food delivery

I processi trasformativi intervenuti sulla dimensione aziendale e sulla relazione di lavoro hanno reso meno intuitiva la valutazione dell'assiduità e della pervasività delle attività di vigilanza esercitate sui lavoratori (154). Per tale ragione, le evidenze empiriche sull'assoggettamento dei lavoratori in queste nuove forme di impresa sono molto utili e possono essere prodotte attraverso lo studio dei mercati locali di queste piattaforme (155).

Il caso di studio condotto conferma che «[...] the functions of these apps go beyond mere mediation, as they exert control over gig-workers [...] [and that] for the humans working for these firms, the platform [...] is the boss» (156).

Le attività di vigilanza comprendono gli strumenti e le procedure che permettono all'azienda, tramite la piattaforma, di sapere "dove è" il *rider*, "cosa fa", "come lo fa" e "in quanto tempo". Il controllo, invece, può essere definito come «*the way in which management tries to influence when, where and how workers perform their labor*» (¹⁵⁷). Esso rappresenta il prodotto della combinazione tra la capacità di vigilare sull'operato dei lavoratori e la capacità di reagire contro quei comportamenti che disattendono le aspettative aziendali.

Le imprese del *food delivery* vigilano sul processo produttivo avvalendosi di una pluralità di strumenti e con grande efficacia: utilizzano gli applicativi installati sugli *smartphone* dei *rider* per geo-localizzare la collocazione fisica dei corrieri, conoscere la direzione e la velocità dei

⁽¹⁵⁴⁾ Trib. Palermo, sez. lav., 24 novembre 2020, n. 3570. Il Giudice ha riportato le considerazioni espresse dalla giurisprudenza spagnola: «Nella società postindustriale il concetto di dipendenza è diventato più flessibile. Le innovazioni tecnologiche hanno favorito la nascita di sistemi di controllo digitalizzati per la prestazione dei servizi. L'esistenza di una nuova realtà produttiva obbliga ad adattare i concetti di dipendenza e alienità alla realtà sociale del tempo in cui le norme devono essere applicate»; Si veda anche A. ALOISI, V. DE STEFANO, *Il tuo capo è un algoritmo. Contro il lavoro disumano*, Editori Laterza, 2020, p. 27. Gli A. citano taluni dei cambiamenti con cui il complesso normativo lavoristico è chiamato a misurarsi.

⁽¹⁵⁵⁾ M. MAROCCO, Diradando la nebbia. Prospettive di regolamentazione del lavoro intermediato dalle piattaforme digitali, WP Adapt, 2018, n. 6, p. 8.

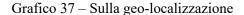
⁽¹⁵⁶⁾ M. IVANOVA, J. BRONOWICKA, E. KOCHER, A. DEGNER, *op. cit.*, pp. 3-4. (157) *Ivi*, p. 5.

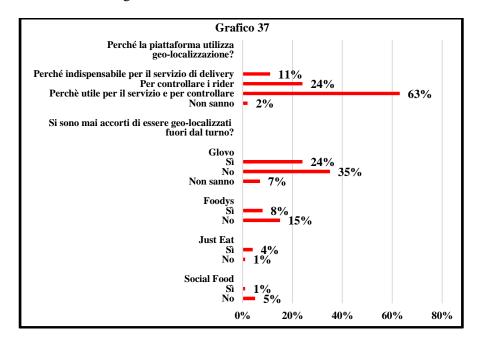
loro spostamenti (158), per acquisire i dati necessari al funzionamento della piattaforma e all'organizzazione della flotta; articolano la prestazione in passaggi, doveri e procedure per mezzo dei quali il corriere informa l'azienda sullo stato di avanzamento di ogni prestazione; attribuiscono certe prerogative alle altre parti coinvolte nell'intermediazione della piattaforma tramite cui eseguono delle attività di vigilanza "indirette". Il tema è già stato trattato in merito all'articolazione della prestazione in *step* e alle informazioni raccolte dagli applicativi installati sugli *smartphone* dei fattorini.

Questo paragrafo tratta la geo-localizzazione, le prerogative affidate ai clienti e ai *partner* commerciali della piattaforma e presenta la valutazione espressa dagli intervistati sulla "capacità di vigilare" della piattaforma cui sono connessi. In merito alla geo-localizzazione ci si è posti i seguenti interrogativi: perché le aziende geo-localizzano i propri *rider*? si tratta di uno strumento che può dirsi "indispensabile" per il servizio offerto? Da che momento e fino a quando il *rider* è geo-localizzato? Ai *rider* intervistati è stato chiesto perché, a loro avviso, venga utilizza-

Ai *rider* intervistati è stato chiesto perché, a loro avviso, venga utilizzata la geo-localizzazione e se si fossero mai accorti di essere geo-localizzati fuori dal proprio turno di disponibilità (Graf. 37).

⁽¹⁵⁸⁾ Si veda F. SIRONI, «*Io, burattinaio dei rider, vi racconto come controlliamo le consegne e i fattorini*», L'Espresso, 20 dicembre 2018 – www.espresso.repubblica.it – https://espresso.repubblica.it/attualita/2018/12/19/news/rider-controllo-foodora-1.329793 (ultimo accesso – 12/10/2020).





Il 24% ritiene che la geo-localizzazione sia principalmente rivolta al controllo dei corrieri, mentre il 63% crede che venga impiegata tanto perché utile al sevizio, quanto perché efficace nel controllare i *rider*. Nessuno ritiene che sia indispensabile per il servizio di *delivery*. Ad avviso di chi scrive, effettivamente, non può dirsi "indispensabile", in quanto tutti i servizi di consegna a domicilio tradizionali avvengono senza il suo l'utilizzo. Tutt'al più, sono i corrieri ad avere, talvolta, bisogno di un'applicazione (es. *google maps*) con cui raggiungere le destinazioni e completare le prestazioni. Non si comprende quindi, al di là della volontà di vigilare sull'operato dei lavoratori, perché l'azienda debba geo-localizzare i propri addetti.

Con il secondo interrogativo, si è tentato di capire se le attività di vigilanza continuassero anche fuori dai turni di disponibilità. Sebbene notarlo sia tutt'altro che agevole, il 37% si è accorto di essere stato geolocalizzato mentre non era impegnato nel turno di disponibilità. Notarlo non è semplice perché si deve osservare la mappa virtuale dell'applicazione in un momento in cui non si sta lavorando. Si è geolocalizzati quando il contrassegno che indica il *rider* sulla mappa si ingrandisce e rimpicciolisce in modo identico, o similare, al momento in cui si riceve l'ordine dalla piattaforma. In altri casi, che dipendono dalla tipologia di *smartphone* in uso e dalle impostazioni applicabili/applicate, i corrieri di Glovo possono ricevere una notifica che comunica l'avvenuta geo-localizzazione, accompagnata da questa dicitura «Glover ha recuperato la tua posizione [...] Questa app. può accedere sempre alla tua posizione» (159).

Comunque, in ciascuna flotta almeno un fattorino si è accorto di essere geo-localizzato fuori dai turni di lavoro. È ipotizzabile, quindi, che si tratti di un fenomeno diffuso nel *food delivery* e da collegare, direttamente, all'interesse dell'azienda che si avvale della piattaforma: evitare rapporti di lavoro onerosi, che prevedono il vincolo di dipendenza giuridica, e disporre della forza lavoro sufficiente in relazione alla domanda attesa di ordini. Per soddisfare tale bisogno, le aziende devono monitorare tutta la forza lavoro esistente, sia quella già disponibile, sia quella attivabile (160), così da sapere quanti corrieri poter reperire qualora servisse attraverso le sollecitazioni diffuse per mezzo dell'applicativo installato sugli *smartphone* dei *rider* (161).

Si affronta adesso il ruolo dei clienti e dei partner nelle attività di vigilanza dell'azienda.

La caratteristica della *platform economy* è l'infrastruttura digitale costruita dall'operatore economico in funzione dei propri bisogni e interessi. Queste architetture coinvolgono frequentemente le parti intermediate dalla piattaforma nell'esercizio di prerogative funzionali alla soddisfazione delle esigenze dell'impresa che si avvale della piattaforma.

I *partner* commerciali della piattaforma, ossia gli esercizi dediti alla preparazione dei prodotti, vigilano sull'atteggiamento e sull'operato del *rider* (es. educazione, pazienza, affidabilità ecc.) dal raggiungimento del punto di ritiro fino all'avvenuto ritiro del prodotto. I clienti, invece, vigilano sullo *standard* della prestazione resa (es. tempistiche, conservazione e integrità del prodotto, cortesia, attenzione alle note del cliente, ecc.), quindi sulla condotta del *rider* dal ritiro del prodotto fino alla consegna dello stesso.

,

⁽¹⁵⁹⁾ Il termine Glover indica l'app. dell'azienda e i rider ad essa connessi.

⁽¹⁶⁰⁾ Si rinvia nuovamente alla stampa nazionale: F. SIRONI, op. cit.

⁽¹⁶¹⁾ Si veda *supra* § 13, Tab. 6 (parte prima), la colonna "stimoli alla disponibilità", p. 126; Si veda anche M. IVANOVA, J. BRONOWICKA, E. KOCHER, A. DEGNER, *op. cit.*, pp. 7-8. La quarta caratteristica dell'*algorithmic management* descritta dagli A. è il tentativo «to influence worker's behavior throug pop-ups, reminders, and promopts is one of the key aspects of algorithmic control».

Quando il corriere disattende le aspettative delle altre parti coinvolte nell'intermediazione della piattaforma, queste possono esprimere delle valutazioni negative o delle recensioni con cui rendere partecipe l'azienda del comportamento del lavoratore. Affidando la prerogativa di esprimere dei giudizi a queste componenti della relazione plurilaterale, l'impresa migliora la propria capacità di vigilanza sul corriere riguardo al "come" è svolta la prestazione e fa ricadere su altri la responsabilità di azioni che in realtà sono funzionali ai propri interessi.

Per verificare se ciò accadesse in tutte le piattaforme presenti sul territorio, si è chiesto agli intervistati se le segnalazioni dei clienti e quelle dei *partner* possono produrre reazioni e/o conseguenze negative sul *rider*.

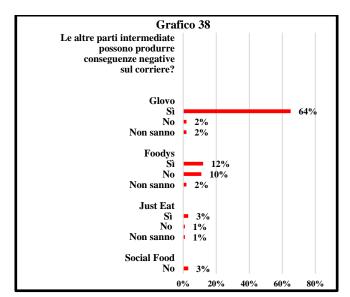


Grafico 38 – Attività di vigilanza esercitate indirettamente

Il 79% dei corrieri ha dichiarato che possono farlo.

Si però riscontrato che sono peculiari in ciascuna piattaforma sia i canali per recepire le osservazioni dei clienti e dei *partner*, sia le reazioni tenute dalla piattaforma in corrispondenza delle segnalazioni negative. Quando giunge una segnalazione del genere sull'operato del *rider*, la piattaforma oppure certe figure dell'azienda – la prima in modo automatico mentre le seconde in modo più tradizionale – reagiscono contro il prestatore per il comportamento tenuto. Il *rating* di Glovo, per esem-

il prestatore per il comportamento tenuto. Il *rating* di Glovo, per esempio, sanziona il fattorino con una decurtazione di 3 pt. del punteggio reputazionale, quindi con una sensibile riduzione delle future opportunità di lavoro. In Foodys, Just Eat e Social Food, la recensione negativa dei clienti e le lamentele telefoniche si traducono nella riduzione delle conferme da accordare in futuro ai turni di disponibilità proposti dal *rider*. Alcuni hanno dichiarato che, in Foodys e in Social Food, tali segnalazioni possono produrre, anche, dei richiami verbali.

Si vedrà adesso la valutazione espressa dai *rider* sulla capacità di vigilare dell'azienda tramite la piattaforma cui sono connessi. Nel proporre l'interrogativo si è fatto riferimento alla definizione di attività di vigilanza riportata nell'introduzione al paragrafo. Agli intervistati è stata fornita loro una scala con parziale autonomia semantica composta da cinque opzioni di risposta (Graf. 39): molto forte; forte; media; debole;

assente. Il 29% dei *rider* catanesi considera "molto forte" la capacità della piattaforma di vigilare sul loro operato, il 45% la valuta "forte", l'11% "media", il 14% "debole", l'11% "assente".

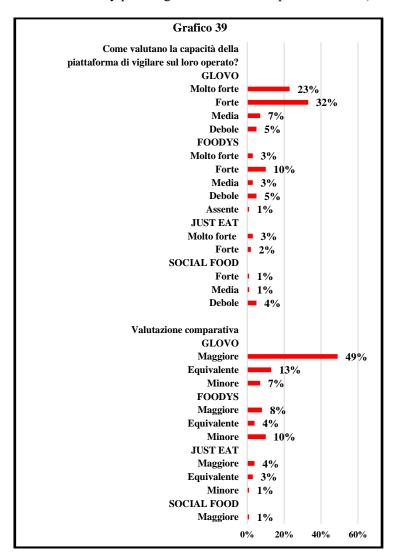
Tra gli intervistati sono presenti 73 *rider* che hanno un'esperienza di lavoro dipendente, in un contesto lavorativo tradizionale.

Per verificare se le attività di vigilanza esercitate dalla piattaforma possono dirsi comparabili con quelle che avvengono in un contesto lavorativo tradizionale e nell'ambito di un rapporto di lavoro subordinato, è stato chiesto a questi 73 fattorini se la capacità di vigilare della piattaforma con cui sono connessi fosse maggiore, equivalente oppure minore rispetto a quanto accaduto in quell'esperienza (Graf. 39).

Il 62% di questi 73 *rider* ritiene che tale capacità sia "maggiore" di quanto constatato nella propria esperienza di lavoro dipendente e in un contesto non digitale, il 20% la considera "equivalente", il 18% "minore".

Sembra, dunque, che – a prescindere dalla particolare piattaforma cui si è connessi e dalla tipologia di lavoro subordinato che si può aver svolto – le attività di vigilanza svolte dalle imprese del *food delivery* possono dirsi "comparabili" (almeno secondo la percezione dei diretti interessati) con quelle solitamente presenti in ambienti di lavoro tradizionali e in rapporti di lavoro di tipo dipendente.

Grafico 39 – La capacità di vigilare delle piattaforme valutata dai *rider* (esclusi i corrieri di Winelivery perché già lavoratori a tempo determinato)



15. Le reazioni delle aziende contro le condotte non gradite dei corrieri

Quali sono le condotte dei *rider* non gradite alle aziende? Perché alcune lo sono in modo particolare? Le aziende vantano una concreta capacità

dissuasiva nei confronti di tali condotte? È reale la libertà dei *rider* nel decidere "quando" (e se) rendersi disponibile e "se" svolgere le prestazioni?

Da questo caso di studio è emerso che sono malaccette tutte quelle scelte e quei comportamenti che rischiano di pregiudicare la prevedibilità, la sufficienza e l'affidabilità della forza lavoro disponibile in relazione al numero atteso di consegne da effettuare. Il perché è intuibile: più il fattore lavoro è prevedibile, affidabile e sufficiente, meno serviranno rapporti di lavoro onerosi che prevedono vincoli di dipendenza giuridica (162). Fra le condotte tipicamente sgradite, appunto, vi sono: il ritardo nel prendere parte al turno di disponibilità; il c.d. *no show*; il rifiuto e le riassegnazioni degli ordini; lo sconfinamento dall'area coperta dal servizio della piattaforma; la mancata disponibilità, le prestazioni rifiutate e quelle riassegnate nelle fasce "ad alta domanda" del weekend; la scarsa qualità del servizio di *delivery*; ecc.

Le intercettazioni emerse dalla vicenda giudiziaria che ha riguardato Uber Italy srl (¹⁶³), in effetti, dimostrano – può sembrare assurdo che ce ne fosse di bisogno – che anche nel *food delivery* vi è la necessità di programmare l'impiego della forza lavoro e di instaurare un sistema di controllo efficace nel garantire l'osservanza di quanto è stato programmato. Anzi, nel comparto osservato tale bisogno è ancora più forte, data la minore affidabilità dei rapporti di lavoro tra i corrieri e l'azienda.

In questo paragrafo sono raccolti i risultati della ricerca: sulle reazioni delle piattaforme contro i ritardi dei corrieri nel prendere parte al proprio turno di disponibilità, contro il c.d. *no show* e contro gli sconfinamenti dall'area di lavoro; sulla natura umana, ibrida o algoritmica, delle reazioni messe in atto dalla piattaforma; sulle ipotesi di disconnessione forzata, su eventuali episodi di minaccia e di incoraggiamento ad assumere posizioni di comodo in favore dell'azienda; sulla percezione dei corrieri in merito alla capacità della piattaforma di reagire contro certi loro comportamenti.

⁽¹⁶²⁾ Nel sito web di Mechanical Turk si parla di «on demand, scalable workforce» – https://docs.aws.amazon.com/mturk/index.html; Si veda M. MAROCCO, M. DE MINICIS Il lavoro nelle piattaforme digitali, WP INAPP, n. 6/2018, p. 7 ss.

⁽¹⁶³⁾ Trib. Milano, Sez. autonoma misure di prevenzione, 27 maggio 2020, decreto n. 9, pp. 41-52.

15.1. Le reazioni contro il ritardo del *rider* nel prendere parte al turno di disponibilità, contro il c.d. *no show* e contro gli sconfinamenti dall'area di lavoro

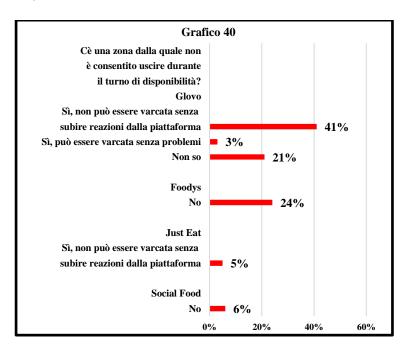
Le attività di ricerca hanno mostrato l'esistenza di un nesso interessante tra la prerogativa imprenditoriale di impostare il servizio di *delivery* nel modo ritenuto più opportuno e la condizione di assoggettamento del prestatore. Nelle piattaforme che prevedono un'area entro cui è offerto il servizio di consegna a domicilio, entro la quale si colloca la totalità delle prestazioni da effettuare, si determina un vicolo spazio-temporale (¹⁶⁴) sul *rider* che coinvolge l'intero arco del turno di disponibilità e che rafforza l'esercizio delle prerogative datoriali ad opera dell'impresa, migliorandone la capacità di controllare il processo produttivo.

Per capire se nelle piattaforme osservate esistesse un'area di lavoro e se, nel caso, essa producesse implicazioni uniformi tra le diverse aziende presenti in città, si è fatto ricorso alle interviste strutturate (Graf. 40). I *rider* di Glovo e quelli di Just Eat hanno dichiarato che esiste un'area del genere, mentre così non è per Foodys e Social Food.

Questa rigida predeterminazione della collocazione spazio-temporale del prestatore crea le condizioni per l'instaurazione di un sistema di controllo algoritmico, fiscale e severo. Effettivamente, nonostante tutte le piattaforme utilizzino la geo-localizzazione, ciò che crea quelle condizioni è: (i) l'esistenza di uno spazio chiaramente definito che costitui-sce il "luogo di lavoro"; (ii) la combinazione tra l'area di lavoro e un sistema di turni di lavoro.

⁽¹⁶⁴⁾ Il vincolo prodotto dall'area di lavoro è spaziale. Esso diventa spazio-temporale quando si combina con la suddivisione del processo produttivo in turni di lavoro.

Grafico 40 – Esiste un'area di lavoro?



Per verificare il nesso tra la previsione di un'area di lavoro e l'esistenza di un sistema di controllo fiscale e severo, la ricerca è stata diretta su due campi analitici: quello delle reazioni contro i ritardi nel prendere parte al turno di disponibilità e contro gli episodi di c.d. *no show* (violazioni della predeterminazione temporale); quello delle reazioni contro gli sconfinamenti dall'area di lavoro (violazioni della predeterminazione spaziale).

È stato chiesto agli intervistati, se fossero mai giunti in ritardo e se, eventualmente, avessero subito una reazione da parte della piattaforma (Graf. 41, p. 140). Le opzioni di risposta distinguono le reazioni algoritmiche (es. la computazione ai fini del *rating* reputazionale; es. la riduzione dei turni accettati dalla piattaforma tra quelli proposti settimanalmente dai corrieri) dalle altre più tradizionali (es. il rimprovero verbale).

Le risposte prevalenti in ciascuna piattaforma confermano l'esistenza di tali reazioni che però non sono omogenee fra le aziende. In Glovo e in Just Eat tali reazioni sono fiscali e di matrice algoritmica, mentre in Foodys e Social Food sono meno rigide e di tipo umano-tradizionale.

Se nel momento in cui è previsto l'inizio del turno i *rider* di Glovo e quelli di Just Eat sono collocati fuori dall'area di lavoro, subiscono una penalizzazione istantanea e doppia (immediata e futura): in Glovo, il fattorino è espulso dal turno in corso, perdendo nell'immediato la possibilità di offrire le proprie prestazioni, e la condotta inopportuna viene calcolata ai fini del rating reputazionale, riducendo le future opportunità di lavoro; in Just Eat, il corriere subisce l'espulsione dal turno in corso e la riduzione della preferenza accordata sui turni di disponibilità che proporrà in futuro all'azienda. In Foodys e in Social Food dove manca un'area di lavoro chiaramente delimitata, invece, incontrano la reazione aziendale soltanto quei ritardi tanto consistenti da far notare all'azienda che il fattorino non è operativo, magari perché non sta effettuando alcuna consegna fra quelle disponibili, oppure perché la geolocalizzazione lo mostra fermo per lunghi periodi nel medesimo punto. Le reazioni, quindi, sono meno fiscali e più tradizionali. Esse solitamente consistono in rimproveri verbali, oppure nella riduzione della preferenza accordata in futuro sui turni di disponibilità proposti dal corriere, oppure ancora nella perdita del fisso (165) o dell'incentivo riconosciuto per il turno (166).

Il "no show", o "mancata presenza", si verifica quando il prestatore non si presenta per il proprio turno di disponibilità senza aver dato alcun preavviso né comunicazione alla committente. Trattasi, quindi, di un fenomeno utile per valutare la consistenza della libertà di decidere "quando" (e se) mettersi a disposizione della committente.

Si è chiesto con le interviste strutturate se la piattaforma reagisca contro questa condotta (Graf. 41). Il 92% degli intervistati ha dichiarato di sì e la risposta affermativa è la più diffusa in ogni flotta.

Le differenze tra le piattaforme sono legate a quanto sin qui scritto in relazione alla gestione dei ritardi dei *rider*. In Glovo e in Just Eat le reazioni al *no show* coincidono con quelle per il ritardo in quanto colpiscono il *rider* prima che l'azienda si renda conto di avere a che fare con un caso di *no show*, mentre in Foodys e in Social Food sono ben più forti proprio perché queste aziende si accorgono che il lavoratore ha disatteso in modo radicale le aspettative aziendali e lo ha fatto senza preavviso, né giustificazione. Alcuni dei partecipanti connessi a queste ultime hanno affermato essere capitato che la reazione aziendale si sia

_

⁽¹⁶⁵⁾ Accade in Social Food; si veda supra Tab. 3, p. 87.

⁽¹⁶⁶⁾ Accade in Foodys; si veda supra Tab. 3, p. 87.

tramutata nella minaccia di porre fine al rapporto di lavoro o nella drastica riduzione della preferenza accordata sui turni proposti in futuro dal *rider*.

In Glovo e in Just Eat, inoltre, gli sconfinamenti del *rider* dal perimetro che segna l'area di lavoro sono puniti in modo identico ai casi di ritardo e indipendentemente dal fatto che sia impegnato nell'esecuzione materiale della prestazione (¹⁶⁷).

Dunque, nelle aziende che circoscrivono puntualmente la zona coperta dal servizio di consegna a domicilio, si è riscontrato un controllo maggiore sulla collocazione spazio-temporale del prestatore, che è tenuto: ad essere in un certo luogo, entro un certo momento, per l'intera durata del proprio turno di disponibilità.

⁽¹⁶⁷⁾ La comunicazione inviata dall'azienda via email per informare il *rider* della condotta commessa e della sanzione ricevuta è riportata al § 13, Tab. 6 (parte seconda), la colonna "indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità", p. 126; Si veda anche *infra* § 15.2, Tab. 7, la colonna "reazioni tecnologiche", esempio n. 1, p. 142.

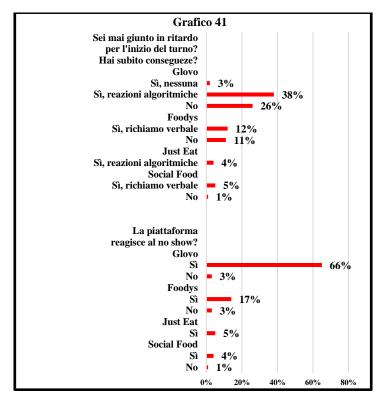


Grafico 41 – Le reazioni contro gli episodi di ritardo e di c.d. no show

15.2. La natura umana, algoritmica o ibrida delle reazioni

Da questo caso di studio è emerso che il fattore umano e quello tecnologico sono, molto spesso, compresenti nel *management* della forza lavoro basato sugli applicativi digitali. Per tali ragioni, è preferibile parlare di *app-based management* piuttosto che di *algorithmic management* (168).

I profili del *management* che differiscono fra le piattaforme sono: la quantità di funzioni-decisioni inerenti alla gestione del fattore lavoro che sono completamente automatizzate e, quindi, svolte per mezzo di algoritmi; la visibilità e la trasparenza del ricorso a sistemi di *rating* reputazionale dei lavoratori; gli esiti prodotti dalla combinazione tra fattore umano e tecnologico.

_

⁽¹⁶⁸⁾ Si rinvia alla nota 125 di questa pubblicazione.

Nella gestione della forza lavoro tale combinazione può rafforzare il controllo esercitato dalla committente sulla flotta, oppure stemperare gli effetti perversi della gestione algoritmica, come la difficoltà nel distinguere le differenti situazioni in cui avviene una medesima condotta. L'intervento umano può, per esempio, correggere la sanzione disposta dal sistema algoritmico per l'assenza del lavoratore quando tale assenza è dovuta alla malattia oppure all'esercizio dei diritti sindacali, oppure ancora può riparare gli effetti prodotti da un malfunzionamento del sistema.

Nella Tabella settima sono riportati alcuni esempi di comportamenti sgraditi alle aziende e di reazioni corrispondenti messe in atto dalle piattaforme. Si distinguono le reazioni "tecnologiche" dalle altre "ibride", in cui il fattore umano e quello tecnologico sono compresenti.

Tabella 7 – Alcuni esempi di reazioni messe in atto dalle piattaforme

Reazioni tecnologiche	Reazioni ibride
Esempio n. 1 (in Glovo (169) e Just Eat) — Lo sconfinamento dall'area coperta dal servizio di delivery. La piattaforma conosce la posizione del rider per mezzo della geo-localizzazione. Se questi sconfina dall'area, subisce una sanzione doppia (una immediata e una futura), automatica e istantanea: l'espulsione dal turno e la computazione ai fini del rating reputazionale, che ridurrà le future occasioni di lavoro. Il corriere è informato soltanto a reazione avvenuta (170).	Esempio n. 1 (in Foodys) – L'assegnazione diretta dell'ordine al rider che non ne sta procacciando. La sede amministrativa assegna l'ordine direttamente al corriere quando nota, per mezzo dell'applicativo digitale, che il lavoratore non ne sta procacciando (171), né sta svolgendo alcuna prestazione. In questo caso, le persone fisiche e l'infrastruttura digitale diventano un tutt'uno nel reagire all'inattività del lavoratore.
Esempio n. 2 (in Glovo) — L'assenza nei turni contrassegnati dall'alta domanda. Quando il rider non si rende disponibile nelle cinque ore "ad alta domanda" del weekend (tre del sabato, due della domenica) subisce una pesante decurtazione del punteggio reputazionale che contrarrà in modo corrispondente le future occasioni di la- voro.	Esempio n. 2 (in Foodys e Social Food) – Il no show o il grave ritardo. Se il rider non è attivo, magari perché in ritardo o perché non si presenterà del tutto, incorre: nel rimprovero verbale, più o meno acceso; nella riduzione dei turni confermati in futuro dall'azienda fra quelli da lui proposti (ovviamente, questo presuppone che ci siano altri addetti disponibili e più affidabili).
Esempio n. 3 (in Glovo e Just Eat) — Il ritardo nel prendere parte al turno di disponibilità. Se all'inizio del turno di disponibilità la piattaforma geolocalizza il <i>rider</i> "fuori" dall'area di lavoro, questi subisce una sanzione doppia (una immediata e una futura), automatica e istantanea: l'espulsione dal turno e la computazione ai fini del <i>rating</i> reputazionale, che ridurrà le future occasioni di lavoro. Il corriere è informato soltanto a reazione avvenuta.	
Esempio n. 4 (in Glovo) Rifiuto o riassegnazione dell'ordine. Il sistema di <i>rating</i> monitora la percentuale di ordini rifiutati/riassegnati e disincentiva questo comportamento con la riduzione del punteggio reputazionale. Ciò avviene in modo del tutto indipendente dalle ragioni del rifiuto/riassegnazione.	

Fonte: Le interviste strutturate, gli *screenshot* condivisi sui gruppi *whatsapp* e le informazioni emerse dai *focus group*.

 $^(^{169})$ Si veda il punto 9 di questa recensione di un *rider* di Glovo sulla propria esperienza di lavoro – https://www.stintup.com/lavorato-glovo-mese-esperienza/ (ultimo accesso 6/11/20-14:00).

 $^(^{170})$ Si ripropone il rinvio *supra* § 13., Tab. 6 (parte seconda), la colonna "indicazioni e comunicazioni sul turno di disponibilità".

⁽¹⁷¹⁾ L'argomento è stato trattato al § 10.3. e 12.3.

15.3. Le ipotesi di disconnessione forzata, le minacce e gli incoraggiamenti ad assumere posizioni di comodo

La disconnessione forzata consiste nel blocco, temporaneo o definitivo, dell'account che connette il corriere all'infrastruttura digitale. È un atto che produce effetti determinanti sul rapporto di lavoro: preclude ogni possibilità di offrire le proprie prestazioni; cancella i turni settimanali già prenotati dal corriere; talvolta è accompagnata da una decurtazione del punteggio reputazionale (Glovo) o da una riduzione dei turni confermati in futuro tra quelli proposti dal *rider*.

Si tratta, senza dubbio, di un atto unilaterale che manifesta la sovraordinazione gerarchica dell'azienda che si avvale della piattaforma e,
quindi, il potere di decidere sulla prosecuzione del rapporto (172). In letteratura (173) è stato scritto che sia configurabile sul piano giurisprudenziale come ipotesi di recesso abusivo e, dunque, dichiarata la nullità
della clausola contrattuale che prevede tale potere di disconnessionedisattivazione degli *account*. La giurisprudenza che si è espressa sul
tema ha qualificato tale condotta datoriale come licenziamento orale
inefficace, paragonabile a quello «[...] che venisse intimato a un lavoratore subordinato [...] a cui venga [...] fisicamente impedito l'ingresso
sul luogo di lavoro [...]» (174).

Attraverso questa ricerca si è voluto: verificare se la disconnessione forzata fosse formalmente prevista dagli accordi contrattuali; capire quanto questa prassi fosse diffusa tra le aziende attive in città; distinguere le ipotesi tipiche di disconnessione, che sono note ai *rider*, dagli altri utilizzi meno chiari di questo strumento.

L'esame dei contratti (175) ha rivelato che in nessuno dei modelli proposti ai *rider* vi è una clausola che disciplina l'ipotesi di disconnessione forzata, tale riferimento risulta mancante anche in quelle aziende dove, in effetti, si tratta di un'ipotesi tipica che si presenta in particolari circostanze. I Glover, per esempio, incorrono nella disattivazione, tempora-

⁽¹⁷²⁾ J. PRASSL, M. RISAK, Sottosopra e al rovescio: le piattaforme di lavoro on demand come datori, RGL, 2017, n. 2, § 2.1, pp. 223-226.

⁽¹⁷³⁾ G. CAVALLINI, Foodora, Deliveroo & Co.: le fattispecie della gig-economy italiana, tra previsioni contrattuali ed effettive modalità di esecuzione del rapporto, Atti del convegno internazionale di studio "Impresa, lavoro e non lavoro nell'economia digitale", Università degli studi di Brescia, 12-13 ottobre 2017, p. 12.

⁽¹⁷⁴⁾ Trib. Palermo, n. 3570/2020, cit., p. 46.

⁽¹⁷⁵⁾ I contratti esaminati sono citati alla nota 32.

nea/definitiva, dell'*account* in due diverse situazioni: se non effettuano, nei termini previsti, il bonifico all'azienda dei soldi accumulati alla mano in eccedenza (¹⁷⁶); quando i compensi percepiti dall'azienda raggiungono la soglia reddituale prevista dall'ordinamento per l'obbligo di assicurazione a fini previdenziali (¹⁷⁷).

Per capire quanto è diffusa questa prassi si è chiesto agli intervistati di esprimersi sull'esistenza di casi di disconnessione forzata nella piattaforma cui sono connessi.

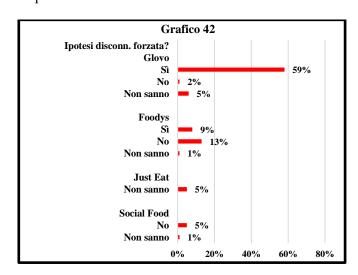


Grafico 42 – Ipotesi di disconnessione forzata

Il 68% dei *rider* catanesi ha dichiarato che esistono casi del genere; il 20% ha risposto di no; il 12% non ha saputo rispondere. Sembra, dunque, che il ricorso alla disconnessione forzata sia una prassi non uniformemente presente tra le aziende e consolidata in Glovo.

Per conoscere le ipotesi tipiche e distinguerle da altri utilizzi meno chiari si è fatto ricorso alle interviste non strutturate e al *focus group*.

(177) Il tema è già stato affrontato al § 10.4., mentre la comunicazione che prova quanto scritto è contenuta al Tab. 6 (parte seconda), la colonna "comunicazioni sul rapporto di lavoro".

_

⁽¹⁷⁶⁾ Si veda *supra* Tab. 6 (parte prima), la colonna "comunicazioni sul rapporto di lavoro".

Tabella 8 – Ipotesi tipiche e utilizzi poco chiari della disconnessione forzata (disattivazione *account*) dall'infrastruttura digitale

Ipotesi tipiche	Utilizzi poco chiari
Esempio n. 1 (in Glovo) – L'azienda disconnette i <i>rider</i> che non effettuano, entro il termine previsto, il bonifico dell'incasso accumulato in eccedenza (si veda <i>supra</i> § 13., Tab. 6 (parte prima), le "comunicazioni sul rapporto di lavoro", p. 126).	Esempio n. 1 (si è scelto di non precisare la piattaforma) — Talvolta le piattaforme — non tutte, né in modo eguale — adducono l'esistenza di malfunzionamenti per punire con la disconnessione, temporanea o definitiva, certe condotte non gradite dei corrieri, oppure per allontanare i lavoratori con cui si è incrinato il rapporto.
Esempio n. 2 (in Glovo) – Le aziende disconnettono i corrieri al raggiungimento della soglia reddituale annua di 5000 euro lordi (4000 euro al netto della ritenuta del 20% a titolo di acconto Irpef). La disconnessione permane finché il <i>rider</i> non apre la partita IVA, oppure finché non è decorso il tempo utile al ripristino del calcolo di quella soglia.	

Le minacce e l'incoraggiamento ad assumere posizioni di comodo in favore dell'azienda sono ulteriori manifestazioni, illegittime, della sovra-ordinazione dell'azienda rispetto ai lavoratori connessi alla piatta-forma. Una superiorità che è tipica delle relazioni di natura gerarchica. Dalle dichiarazioni degli intervistati risulta che tali episodi esistono, ma sono poco diffusi e distribuiti su due delle piattaforme presenti sul territorio, vale a dire Glovo e Foodys (Graf. 43).

Il 6% dei *rider* intervistati ha dichiarato di essere stato vittima di minacce, mentre il 9% di essere stato incoraggiato ad assumere una posizione favorevole all'azienda.

Sono mai stati incoraggiati ad assumere una posizione di comodo?

60%

60%

80%

No

Just Eat No Social Food No Winelivery No 5%

20%

40%

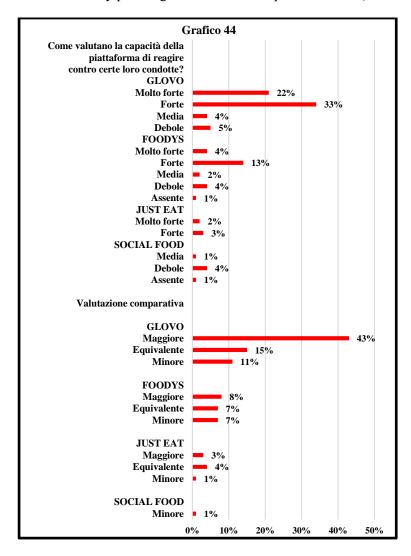
Grafico 43 – Le minacce e l'incoraggiamento ad assumere posizioni di comodo

15.4. La capacità di reagire dell'azienda: come è valutata dai rider?

Ai *rider* catanesi è stato chiesto di valutare la capacità della piattaforma di reagire contro certe loro condotte (Graf. 44). Gli intervistati hanno potuto esprimere la propria opinione nelle medesime modalità già viste nel paragrafo precedente sulle attività di vigilanza.

Ai 73 corrieri che hanno avuto un impiego dipendente, in un contesto lavorativo tradizionale, è stato chiesto se la capacità della piattaforma di reagire contro certe loro condotte fosse maggiore, equivalente oppure minore rispetto a quanto provato in quell'esperienza.

Grafico 44 – La capacità di reagire delle piattaforme valutata dai rider (esclusi i corrieri di Winelivery perché già lavoratori a tempo determinato)



Il 29% ha definito "molto forte" la capacità della piattaforma di reagire alle condotte non gradite, il 49% l'ha ritenuta "forte", il 7% "media", il 13% "debole", mentre soltanto il 2% "assente".

Il 54% di quei 73 *rider* ha ritenuto essere "maggiore" la capacità di reazione della piattaforma; il 26% l'ha valutata "equivalente"; il 20% "minore".

Anche in riferimento a questo aspetto, dunque, sembra che i lavoratori percepiscano una certa comparabilità tra il lavoro dipendente in luoghi di lavoro tradizionali e il lavoro connesso alle piattaforme digitali del *food delivery*.

16. Il rider come parte ultima e debole dell'infrastruttura digitale

Per liberare il campo analitico dalla presenza ingombrante delle tradizionali categorie giuridiche, per evitare quindi di restare intrappolati in spazi angusti che ostruiscono lo sviluppo innovativo della riflessione sui rapporti di lavoro intermediati da piattaforme digitali, è possibile spostare il *focus* del ragionamento sulla posizione del *rider* nell'infrastruttura digitale.

Accanto alle tradizionali forme di assoggettamento, accanto alla nozione di dipendenza economica, possiamo individuare un altro concetto adatto ad esprimere la rinnovata subalternità della persona che lavora? È possibile scorgere una nuova declinazione dell'asimmetria nell'ambito della relazione plurilaterale gestita dalla piattaforma? Che cosa distingue la posizione del *rider* nell'infrastruttura digitale in confronto a quella dell'azienda, dei clienti e dei *partner*?

Giunti alla conclusione di questa prima sessione di ricerca sul mercato locale catanese, sembra che manchi una nozione idonea ad esprimere la soggezione del prestatore nei confronti: delle disfunzioni (178) e/o malfunzionamenti (179) nell'attività di intermediazione della piattaforma; delle negligenze commesse dalle altre parti intermediate (180); delle procedure di valutazione del servizio reso complessivamente

⁽¹⁷⁸⁾ Ecco alcuni esempi di disfunzioni che rientrano sotto la responsabilità dell'azienda e che possono ripercuotersi sul *rider*: le carenze nel coordinamento con gli esercizi che si occupano della preparazione dei prodotti che può dilatare i tempi per il completamento della prestazione e pregiudicare la qualità del servizio; le carenze nel modulo che i clienti devono compilare per effettuare l'ordinazione, che possono accrescere la probabilità che siano commessi degli errori; talune scelte improvvide come l'assegnazione simultanea di due ordini in punti distanti della città al medesimo *rider* che rende particolarmente difficile il rispetto delle tempistiche e degli *standard* qualitativi attesi dal cliente.

^{(&}lt;sup>179</sup>) Capita non di rado che i *rider* subiscano delle sanzioni da parte della piattaforma per dei comportamenti che non si sono verificati.

⁽¹⁸⁰⁾ Si vedano le note 86 e 87 di questa pubblicazione.

dall'azienda che gestisce la piattaforma (181). Tutti questi accadimenti – disfunzioni, malfunzionamenti, negligenze e normali procedure di valutazione del servizio di delivery - sono piuttosto frequenti e le relative implicazioni ricadono sistematicamente sul prestatore. Essi possono: ridurre le opportunità di guadagno (immediate e future); acuire i pericoli per la sicurezza; mettere il lavoratore in una condizione di stress dovuto all'incapacità di esercitare un livello minimo di controllo sull'ambiente circostante.

Nel caso dei malfunzionamenti il rider può subire le ricadute negative più disparate, che dipendono dalla tipologia di bug che si è verificata nell'applicativo digitale. Si è riscontrato che quando si verifica un malfunzionamento l'azienda comunica al rider che risolverà il problema ma il lavoratore subisce, comunque, le conseguenze che ne derivano senza ricevere alcun tipo di tutela. Durante le attività di ricerca sul campo, per esempio, è capitato diverse volte che i corrieri di Glovo fossero puniti per un ritardo che non si era verificato, incorrendo così nella doppia sanzione prevista (182). Ad altri è capitato (non durante le attività di ricerca) di subire per errore la disattivazione dell'account, perdendo così tutte le ore di lavoro già prenotate per la settimana e non potendo lavorare finché permane il problema.

Ugualmente, le disfunzioni della piattaforma nel coordinamento delle parti intermediate e le negligenze dei clienti e degli esercizi che si occupano della preparazione dei prodotti ricadono sul prestatore. Ciò accade quando determinano una dilatazione del tempo necessario per il completamento della prestazione di lavoro. In questi casi, nelle aziende che applicano il cottimo si verificano due implicazioni negative sul rider: a) si riduce il guadagno per unità di tempo; b) si genera una pericolosa pressione alla rapidità nello svolgimento delle prestazioni future, dovuta al tentativo (spesso inconscio) di recuperare il tempo perduto (183). Non di meno, diventa più difficile rispettare gli standard qualitativi del servizio di delivery e le aspettative del cliente. Ciò espone il rider ad ulteriori ricadute perché qualsiasi violazione degli standard del servizio e delle aspettative del cliente colpisce il corriere, anche per fat-

⁽¹⁸¹⁾ J. PRASSL, op. cit., p. 23.

⁽¹⁸²⁾ L'espulsione dal turno di disponibilità in corso (sottrazione delle opportunità di guadagno immediate) e il calcolo della condotta ai fini reputazionali (riduzione delle opportunità di guadagno future).

⁽¹⁸³⁾ Può essere utile ritornare *supra* § 8.

ti a lui non imputabili, nonostante l'organizzazione del servizio sia una prerogativa dell'azienda e la preparazione del prodotto sia un'attività sotto la responsabilità del *partner* commerciale della piattaforma.

Ai *rider* catanesi è stato chiesto quanto fosse frequente l'essere penalizzati per un errore imputabile ad altri (¹⁸⁴): il 74% ha dichiarato che tale evento capita "di frequente"; il 15% ha affermato non essere mai capitato; l'11% non ha saputo rispondere.

Ciò, però, non accade in modo uniforme in tutte le aziende.

In Glovo, quando i clienti ritengono che il servizio non sia stato all'altezza delle proprie aspettative possono manifestare il proprio disappunto attraverso la valutazione negativa del corriere, che subisce così una sensibile decurtazione del proprio punteggio reputazionale. È chiaro però che sono soltanto alcuni profili del servizio di *delivery* ad essere direttamente imputabili al corriere.

In Just Eat, diversamente, il cliente può esprimersi anche sul *partner* della piattaforma che si è occupato della preparazione del prodotto. Può farlo con una recensione, oppure comunicando la propria volontà di ordinare ancora nel medesimo ristorante. Permane comunque un problema: per il cliente non è semplice capire quale componente della relazione plurilaterale sia responsabile della sua insoddisfazione.

Un ultimo profilo della condizione di parte ultima e debole del *rider* consiste nell'indisponibilità di strumenti di pressione, da utilizzare nei confronti dell'azienda e delle altre parti intermediate in funzione dei propri interessi.

Sembra evidente che, nonostante queste intermediazioni superino la tradizionale bilateralità della relazione di lavoro (¹⁸⁵), permane la debolezza del lavoratore nel contesto lavorativo e la "sotto-ordinazione" nel rapporto con le parti che lo abitano. Il ricorso al termine sotto-ordinazione mira a descrivere una forma di assoggettamento "atipica",

⁽¹⁸⁴⁾ Agli intervistati è stata proposta una scala con parziale autonomia semantica composta da cinque opzioni con l'aggiunta del "non so": Mai; Quasi mai; Qualche volta; Di frequente; Molto di frequente; Non so. Gli esiti della rilevazione condotta su Catania trovano conferma in diverse testimonianze reperibili sul web, www.stintup.com – https://www.stintup.com/lavorato-glovo-mese-esperienza/ (ultimo accesso 6/11/20 – 14:00).

⁽¹⁸⁵⁾ Si vedano sul punto R. FABOZZI, S. BINI, Algoritmi, piattaforme digitali e diritto del lavoro, Analisi giur. econ., 2019, n. 1, p. 363, p. 365; Si veda anche C. LAZZARI, L'individuazione del datore di lavoro per la sicurezza e i suoi riflessi sul piano sistematico, DSL, n. 1/2020, p. 45

consistente nell'essere la componente che subisce i meccanismi, le dinamiche relazionali e le disfunzioni che animano l'infrastruttura digitale costruita dall'operatore economico. Si tratta, dunque, di una rinnovata soggezione rispetto alla quale il diritto del lavoro è chiamato a fornire delle risposte ad hoc capaci di ridare dignità alla persona che lavora nell'ambito dello scenario digitale costruito dall'azienda.

17. Considerazioni conclusive

L'impatto del platform capitalism sulle nostre società e sui nostri ordinamenti giuridici è stato travolgente, portatore di opportunità e di squilibri inediti. Per contrastare questa naturale propensione disruptive, appaiono come necessari un rinvigorimento del potere pubblico, nonché una profonda revisione dei contenuti delle norme e dei processi attraverso cui avviene la loro elaborazione (186). Serve un nuovo tipo di regolamentazione che si inserisca armonicamente nel quadro istituzionale e che affronti le sfide contemporanee con tempestività ed efficacia (¹⁸⁷). Serve un quadro normativo che sia capace di difendere le componenti deboli di questo nuovo assetto tecnologico e produttivo. Tale trasformazione istituzionale richiede, per diverse ragioni (188), una governance

(186) M. MENSI, L'oggetto dell'indagine. L'economia dei dati e l'ecosistema normativo, in Amministrazione pubblica e capitalismo delle piattaforme, Aspen Institute Ita-

⁽¹⁸⁷⁾ Ecco alcune delle problematiche odierne nell'economia delle piattaforme (le prime cinque sono individuate da J. PRASSL, op. cit., p. 29 – e sono state oggetto di un esame più o meno approfondito ad opera di questo case study, le tre susseguenti sono aggiunte da chi scrive alla luce degli esiti prodotti da questa ricerca): 1) il funzionamento del sistema di rating; 2) il criterio temporale per la determinazione del compenso minimo; 3) la risoluzione dei conflitti tra le parti intermediate e, in particolare, la possibilità per il lavoratore di motivare le condotte da lui tenute e non gradite alla piattaforma; 4) il trattamento dei dati personali; 5) la disattivazione; 6) la tutela dai malfunzionamenti; 7) la distribuzione delle prestazioni di lavoro tra i lavoratori; 8) la previsione di procedure tramite cui il rider può esercitare delle pressioni sulle altre parti intermediate in funzione dei propri interessi; Si veda anche J. PRASSL, op. cit., p. 9-11.

⁽¹⁸⁸⁾ Se ne citano due. La prima di esse è la scarsa efficacia della disciplina legale nell'affrontare le evoluzioni del sistema economico-produttivo, in quanto la platform economy è estremamente variegata e in costante evoluzione. La seconda è l'imprescindibilità dal coinvolgimento degli operatori economici se vogliamo rendere effettivi i diritti di questi lavoratori; Si veda V. CANALINI, Rolling back the State: per

efficace, fondata sul dialogo (¹⁸⁹), sulla co-produzione e che coinvolge i diversi livelli di governo e gli *stakeholder* (¹⁹⁰).

Auspichiamo che questo *case study* possa essere uno strumento di approfondimento utile a questi bisogni.

Le considerazioni conclusive si riferiscono agli obiettivi e alle ipotesi che sono stati presentati nelle pp. 45-46.

17.1. Sull'identikit e sulla partecipazione lavorativa

Il profilo anagrafico, sociale ed economico dei *rider* catanesi che è emerso da questa ricerca dimostra quanto siano le specificità contestuali – spesso legate alle nuove forme di povertà urbana (¹⁹¹), ai tradizionali divari regionali, oppure ancora alle specificità culturali – a determinare una certa conformazione della categoria. Tale variazione può essere riscontrata con una semplice comparazione degli esiti prodotti da questa ricerca con le altre statistiche descrittive sui *rider* in Italia (¹⁹²).

Il profilo del *rider* catanese è il seguente: uomo (92%); nato in Italia (89%); domiciliato in città (75%); non studente (79%); non giovanissimo (l'età media è di 31 anni); il *riding* è l'attività cui dedica più tempo (tenuto conto anche di quelle non lavorative) e l'unica fonte di reddito da lavoro (66%). Si tratta di lavoratori: autonomi-occasionali (88%); che svolgono l'attività in modo costante (78%); che conferiscono, in media, più di 21 ore settimanali di disponibilità (49%); che operano in

1

un nuovo tipo di regolazione?, in Amministrazione pubblica e capitalismo delle piattaforme digitali, Aspen Institute Italia, 2019, pp. 119-125.

⁽¹⁸⁹⁾ V. DE STEFANO, Lavoro «su piattaforma» e lavoro non standard in prospettiva internazionale e comparata, RGL, n. 2/2017, pp. 253-254.

⁽¹⁹⁰⁾ M. DE MALDÈ, L'economia delle piattaforme: quali misure di promozione e sviluppo, in Amministrazione pubblica e capitalismo delle piattaforme digitali, Aspen Institute Italia, 2019, pp. 102-103.

⁽¹⁹¹⁾ S. GHENO, *op. cit.*, p. 3.

⁽¹⁹²⁾ Le statistiche descrittive da noi considerate sono elencate nella nota 20 di questa pubblicazione. Una prima comparazione che ha portato alla definizione di range per alcune tra le variabili considerate è stata già proposta in L. DI CATALDO, Fra retorica e realtà: "chi", "come" e "quanto" lavora connesso alle piattaforme del food delivery in Italia?, Atti del convegno V Conferenza nazionale dei dottorandi in Scienze Sociali 2020, Napoli 3-5 Dicembre 2020, in Saperi conoscenze ed esperienze in formazione, (curatori Acampa S., Gargiulo G., Gatti R., Mazza R., Paolillo M.), 2021, libreriauniversitaria.it, Edizioni, Limena (PD).

mono-committenza (94%). Ci risulta, inoltre, che il 91% di essi ha effettuato soltanto una o, peggio, nessuna consegna per clienti individuati autonomamente, senza usufruire dell'intermediazione della piattaforma.

17.2. Sui fattori di vulnerabilità

Tutti i fattori di vulnerabilità indagati sembrano avere una certa consistenza: la fragilità economica e sociale è molto marcata; la difficoltà nell'inserimento lavorativo è stata valutata "alta" dal 48% degli intervistati; questo reddito da lavoro non è "accessorio" per il 68% dei *rider* catanesi; la disinformazione è profonda e diffusa, rivelandosi tale da pregiudicare l'effettività dei diritti già riconosciuti alla categoria.

L'indagine rivelato un forte bisogno di attenzione da parte delle istituzioni che convive con un sentimento di sfiducia e frustrazione per quanto fatto fino a questo momento.

Dalla ricerca è poi emerso un ulteriore *target* di intervento: la condizione di "sotto-ordinazione" del *rider* nelle dinamiche relazionali della piattaforma digitale e rispetto ai malfunzionamenti e alle disfunzioni che possono verificarsi (¹⁹³). Tale condizione rappresenta un nuovo profilo di debolezza nell'ambito di contesti lavorativi complessi, plurilaterali, digitali, che richiede interventi normativi di nuova generazione. L'indagine su questi fattori di vulnerabilità palesa la cifra multidimensionale degli interventi necessari per favorire l'emancipazione di questi lavoratori.

17.3. Sui rischi tipici per la categoria

In merito ai rischi tipici per chi svolge questa professione, sono stati individuati e studiati tre profili di rischio: il rischio di rapine; il rischio di incidenti; il pericolo di contagio da Covid-19. Nonostante tutti questi pericoli chiamino in causa la piattaforma come soggetto imprenditoriale-datoriale, non si è riscontrata una politica aziendale adeguata per la gestione degli stessi.

In relazione al rischio di aggressioni e rapine appare opportuno: introdurre una copertura assicurativa per i danni e per il furto delle attrezza-

⁽¹⁹³⁾ Si veda *supra* § 16.

ture da lavoro; adottare delle strategie di deterrenza volte ad individuare e sanzionare l'eventuale complicità del cliente.

I pericoli per la sicurezza stradale, contrariamente a quanto intuibile, sono poco o per nulla connessi alle tempistiche di consegna stabilite dalla piattaforma. Piuttosto, si è riscontrata l'influenza di altri fattori di rischio legati all'applicazione di uno scenario retributivo a cottimo: certe caratteristiche del *rider* e del mezzo; la condizione di fragilità economico-sociale del lavoratore; l'ampiezza dell'area coperta dal servizio di *delivery*; qualsiasi dilatazione del tempo necessario per il completamento della prestazione; l'assenza di politiche aziendali volte all'attenuazione di questo rischio.

Tutti questi fattori si avvitano e aumentano, in modo cumulativo, i pericoli per la sicurezza stradale.

In merito al rischio di contagio da Covid-19 e alla dotazione dei DPI necessari, ci risulta che nessuna azienda abbia dotato i propri corrieri in modo tempestivo, né ci risulta che siano stati forniti tutti i DPI (ad eccezione di Just Eat), né tanto meno che siano stati forniti in misura sufficiente per svolgere l'attività lavorativa nel tempo. Dunque, serve una maggiore attenzione delle autorità preposte nel garantire che si ottemperi a quanto disposto dai provvedimenti dei Tribunali di Firenze e di Bologna (194).

17.4. Sui sistemi retributivi

Con riguardo agli scenari retributivi applicati dalle piattaforme nel contesto catanese, la ricerca ha mostrato diverse criticità, almeno cinque, che sono connesse all'adozione del cottimo e non sembrano eliminabili con il criterio temporale per la determinazione del compenso introdotto dal Ccnl siglato a settembre. Esse sono: le implicazioni negative sulla sicurezza stradale; la maggiore esposizione a tali rischi dei lavoratori in condizione di fragilità economico-sociale; la relazione tra i compensi maturati dai *rider* e l'esercizio di un potere privato della piattaforma, stante nel controllo sulla ripartizione delle prestazioni di lavoro tra i membri della flotta; i divari tra le ore di disponibilità concesse alle

_

⁽¹⁹⁴⁾ Trib. Firenze, decreto 1° aprile 2020; Trib. Bologna, decreto 14 aprile 2020; Trib. Firenze, ordinanza 5 maggio 2020; Trib. Bologna, ordinanza 1° luglio 2020.

committenti e le retribuzioni maturate dai fattorini; l'entità dei compensi, frequentemente al di sotto di livelli dignitosi.

A seguito di quest'analisi possiamo suggerire: di individuare una paga minima per ora di disponibilità; di intervenire sulle indennità integrative: riconoscendo tutte quelle necessarie, ampliandone i perimetri applicativi, innalzando le maggiorazioni previste.

Si ribadisce che la fissazione di una soglia retributiva minima per ora di disponibilità non comporta, necessariamente, l'eliminazione del cottimo, piuttosto lo pospone al raggiungimento di soglie minime, rendendo possibile coniugare dei livelli retributivi dignitosi, equi, proporzionati e idonei alla riduzione dei rischi connessi alla circolazione stradale, con la portata motivazionale del cottimo.

17.5. Sui modelli di organizzazione del lavoro

Le evidenze emerse dallo studio delle piattaforme sono molteplici.

Prima di tutto, la ricerca ha messo in evidenza due tratti comuni alle imprese osservate. Il primo di essi è il ricorso a schemi contrattuali sprovvisti del vincolo di dipendenza giuridica. Il secondo – conseguente al primo – è il bisogno di tecniche e strategie con cui assicurarsi la disponibilità del fattore lavoro in misura adeguata a soddisfare la domanda attesa di ordini.

L'operatore economico, da una parte, evita gli oneri della dipendenza giuridica, dopodiché facendo leva sulla condizione di bisogno vissuta della maggioranza di questi lavoratori e con svariati escamotage – sofisticati sistemi di autonomy and control basati sulla disposizione di «malus-bonus» (195) e con l'esercizio all'occorrenza premiale o punitivo di certe prerogative private – crea le condizioni per una dipendenza fattuale.

Questo studio di caso mostra che tutte le aziende esercitano una pressione conformativa, efficace e permanente, attraverso il controllo e l'assenza di trasparenza sull'esercizio di alcune prerogative. Esse sono la conferma dei turni proposti settimanalmente dai componenti della flotta (ciò accade in Foodys, Just Eat e Social Food) e il processo di ripartizione degli ordini da eseguire tra i membri della flotta (ciò accade

 $^(^{195})$ P. Tullini, Le collaborazioni etero-organizzate dei riders: quali tutele applicabili?, cit., 2019, p. 3.

in Glovo, Foodys, Just Eat). Tali prerogative costituiscono dei poteri privati idonei all'esercizio di strategie sanzionatorie, discriminatorie e ritorsive nell'ambito di una relazione di lavoro contraddistinta da una vistosa asimmetria.

17.6. Sulla libertà di scegliere "quando" (e se) rendersi disponibile e "se" eseguire la prestazione

In riferimento alla possibilità dei *rider* di decidere "quando" (e se) rendersi disponibile e "se" effettuare le prestazioni richieste, la ricerca mostra che questi lavoratori godono di una libertà più presunta che reale, funzionale agli interessi dell'azienda piuttosto che a quelli del prestatore.

L'indagine ha, anche, messo in evidenza la profonda eterogeneità nei gradi di autonomia e nelle forme di controllo presenti in ciascuna piattaforma. Peraltro, l'esame cartolare non ha riscontrato un formale e uniforme riconoscimento relativamente a questi due profili di discrezionalità. Con riguardo alla prerogativa dei *rider* di stabilire "quando" (e se) conferire la propria disponibilità, l'analisi dei documenti contrattuali ha rivelato non essere contemplata nel modello di Foodys (2019). In secondo luogo, tale prerogativa del fattorino è fortemente limitata in ciascuna piattaforma: in Social Food, Foodys e Just Eat, i turni scelti settimanalmente dal corriere sono subordinati all'accettazione della piattaforma; in Glovo la scelta dei turni dipende dal *ranking* reputazionale del lavoratore; in Social Food e Foodys sembra che i *rider* conferiscano un monte ore minimo di disponibilità settimanale. Tutte le aziende, inoltre, richiedono la disponibilità nel fine settimana, pur adottando strategie e strumenti molto differenti con cui assicurarsela.

La libertà di scegliere "se" eseguire le prestazioni non è prevista nelle formule contrattuali di Foodys (2019) e di Social Food (2020). Nessuno dei contratti esaminati, poi, fa riferimento alle conseguenze che può produrre un'alta percentuale di prestazioni rifiutate, né distingue le ipotesi di non accettazione da quelle di riassegnazione. Infine, la procedura di riassegnazione degli ordini è poco agevole, non può essere svolta rapidamente, né in autonomia e, per di più, in certi casi può essere subordinata al verificarsi di certe circostanze.

Comunque, l'alta percentuale di chiamate rifiutate o di riassegnazioni produce – in Glovo, Foodys, Just Eat e Social Food – certe conseguen-

ze che consistono nella riduzione del punteggio reputazionale (Glovo) o nella riduzione dei turni confermati dall'azienda tra quelli proposti settimanalmente dal corriere (Foodys, Just Eat, Social Food).

17.7. Sull'impostazione del servizio di *delivery*

La ricerca ha prodotto evidenze utili anche in riferimento ai tempi e al luogo di lavoro. Lo studio di caso dimostra che in certe piattaforme esiste un'area del territorio urbano, chiaramente delimitata, entro cui l'azienda offre il proprio servizio di consegna a domicilio ed entro cui rientrano la totalità delle prestazioni dei corrieri. In queste realtà si genera un vincolo di luogo e orario sul prestatore.

Tale situazione è stata riscontrata in Glovo e in Just Eat.

Nelle piattaforme in cui la circoscrizione temporale (previsione di turni di lavoro) si combina con quella spaziale (previsione di un'area di lavoro), il *rider* deve: a) entro un certo orario; b) essere all'interno di un certo perimetro; c) permanere al suo interno per tutta la durata del turno di disponibilità. In queste aziende esiste, quindi, un'area identificabile – almeno sotto certi profili – come "luogo di lavoro" che migliora l'esercizio di prerogative tipicamente datoriali per mezzo della piattaforma. In tali contesti, il *rider* che non si attiene all'altrui volontà (giungendo in ritardo nell'area di lavoro, oppure valicandone il perimetro anche solo per pochi minuti) incorre in una sanzione duplice, istantanea e automatica: l'espulsione dal turno di disponibilità in corso (sottrazione delle opportunità di guadagno immediate); il calcolo della condotta ai fini reputazionali (riduzione delle opportunità di guadagno future).

17.8. Sulle fasi c.d. di non lavoro

Direttamente legata alla questione dei tempi e del luogo di lavoro vi è anche la distinguibilità tra le fasi di lavoro effettivo (esecuzione della prestazione) e quelle c.d. di non lavoro (disponibilità a ricevere le richieste di prestazione) in cui si presume che il prestatore sia libero di dedicarsi ad altro.

L'indagine condotta ha mostrato quanto sia complicato circoscrivere e distinguere questi momenti. Si è riscontrato che i *rider* di Glovo, di Just

Eat e di Foodys sono più vincolati nelle fasi di non lavoro dei colleghi connessi a Social Food.

I fattorini di Glovo e quelli di Just Eat subiscono un vincolo di collocazione spaziale e temporale che copre l'intero turno di disponibilità. I *rider* di Foodys, di Glovo e di Just Eat devono compiere alcune attività preliminari all'assegnazione degli ordini. Ai primi è richiesto di procacciare gli ordini attraverso un processo, davvero singolare, da svolgere attraverso il proprio *smartphone*. Ai Glover e agli addetti di Just Eat viene detto di muoversi entro il perimetro urbano coperto dal servizio di *delivery*, in modo che la geo-localizzazione aumenti le probabilità che sia assegnata loro una prestazione.

È palese, dunque, l'impossibilità del *rider* di dedicarsi ad altre attività durante i turni di disponibilità. Per di più, il fattorino può essere indotto a sostenere dei costi, per le spese di carburante, che non ha la certezza di recuperare con le prestazioni future. Sono questi esempi concreti di quanto sia labile nel *food delivery* il confine tra lavoro e non lavoro e dell'inopportunità di individuare un criterio temporale per la determinazione del compenso minimo che non tenga conto della durata complessiva del turno di disponibilità.

17.9. Sul concreto svolgimento della prestazione

La ricerca dimostra che l'esecuzione della prestazione è una dimensione del rapporto tutt'altro che libera, tutt'altro che scontata, tutt'altro che prescindibile dalla particolare piattaforma cui si è connessi.

Analizzando il concreto svolgimento della prestazione dei *rider* nelle cinque aziende osservate si è notato che gli aspetti stabili unilateralmente sono molteplici.

Inoltre, si è constatato che non di rado – secondo l'80% degli intervistati questo accade, almeno, in tre consegne su dieci – il fattorino non possa concludere la prestazione senza l'intervento della piattaforma o delle altre parti da essa intermediate. In queste circostanze, i *dispatcher*, i clienti o il personale degli esercizi commerciali intervengono con informazioni e istruzioni sul da farsi per risolvere il problema e permettere il completamento della prestazione.

Infine, è frequente l'intervento dell'azienda con indicazioni, richieste e comunicazioni che, però, il più delle volte non sono dirette né specifiche.

17.10. Sulle attività di vigilanza e sulle sanzioni contro i rider

In riferimento al controllo esercitato dalle aziende attraverso la piattaforma, questo *case study* dimostra che: (i) sono sgradite alle aziende
tutte quelle condotte che minano l'affidabilità, la prevedibilità e la sufficienza della forza lavoro disponibile e che minacciano la qualità e la
sostenibilità del servizio; (ii) le piattaforme vantano una concreta capacità di vigilare sullo svolgimento del processo produttivo e di sanzionare i protagonisti di condotte che disattendono le aspettative aziendali;
(iii) le attività di vigilanza sono assidue e pervasive, sono condotte con
una pluralità di strumenti e non sono limitate né all'esecuzione della
prestazione né al turno di disponibilità; (iv) la capacità delle piattaforme di reagire contro certi comportamenti dei *rider* ha un'effettiva portata dissuasiva, più efficace nei confronti dei fattorini in condizione di
fragilità.

Infine, l'indagine ha svelato che i lavoratori percepiscono una certa comparabilità il controllo (capacità di vigilare e di sanzionare) della piattaforma e l'esercizio delle prerogative datoriali, ad opera di una componente non digitale e nell'ambito di rapporti di lavoro di tipo dipendente.

Abtsract

Il mercato del food delivery nella città di Catania. Un caso di studio interdisciplinare: dalla composizione della categoria al rapporto di lavoro

Obiettivi: La ricerca si propone di descrivere la conformazione assunta dai rider in una realtà urbana del Sud-Italia e di fornire evidenze originali sul rapporto di lavoro con le aziende che si avvalgono di piattaforme digitali. Metodologia: è di tipo induttivo, empirico e interdisciplinare. Le tecniche impiegate afferiscono alla ricerca sociale (138 interviste strutturate, 29 interviste non strutturate, 3 focus group) e all'analisi giuridica (normativa, giurisprudenziale, cartolare e sugli strumenti e le comunicazioni attraverso cui si struttura e sviluppa il rapporto di lavoro). Limiti: le evidenze prodotte risentono, ovviamente, del rapido e incessante mutamento del campo di indagine, mentre i risultati sulla composizione della categoria sono strettamente connessi al contesto geografico. Implicazioni: le informazioni prodotte dalla ricerca possono essere utilizzate per lo sviluppo del dibattito giuridico e politico sulla regolamentazione del settore, a partire dalle vertenze qualificatorie di questi rapporti di

lavoro fino alle azioni promosse dagli organismi sindacali. **Originalità**: La ricerca rappresenta la prima indagine scientifica sulla composizione dei rider in un'area del Sud-Italia. Il metodo d'analisi sul rapporto di lavoro è originale e ha prodotto evidenze inedite.

Parole chiave: GIG economy – Digital labour platform – Food delivery – Rapporto di lavoro – Poteri datoriali – Rider

The food delivery market in the city of Catania. An interdisciplinary case study: from the category composition to the employment relationship

Objectives: The research aims to describe the conformation assumed by riders in a Southern Italy urban context and to provide original evidences on the working relationship between riders and companies using digital platforms. The methodology used is inductive, empirical, and interdisciplinary. The techniques used are related to social research (138 structured interviews, 29 unstructured interviews, and three focus groups) and legal analysis (law texts, case law, the contractual models, the tools and the communications through which the employment relationship is structured and developed). Limitations: the evidences produced are obviously affected by the incessant evolution of the investigation field, while the results on the category composition are closely linked to the geographical context. Implications: The information produced by the case study can be used for the development of the legal and political debate on the sector regulation, starting from the disputes on classification of relationship to the actions promoted by the trade unions. Originality: The research represents the first scientific investigation of the category composition in an area of Southern Italy. The analysis's method on the employment relationship is original and it has produced unpublished evidence.

Key words: GIG economy – Digital labour platform – Food delivery – Working relationship – Employers powers – Riders

Questionario – Case study sul mercato catanese del food delivery

Profilo da <i>rider</i>		
1) Da quanto tempo fai il rider?	5) Tipologia contratto?	10) Hai mai effettuato consegne "in proprio"?
- Meno di 1 anno	- Prestazione di lavoro autonomo occasionale	(spiegare che si intende) - 1 o nessuna
- Meno di 2 anni	- Collaborazione occasionale	- neno di cinque
- Meno di 3 anni	- Partita IVA	- meno di 10
- Meno di 4 anni	- Contratto a tempo determinato	- più di 10
2) Azienda/e per cui lavori?	- Collaborazione coordinata e continuativa	più di 10
- Glovo	- Senza contratto	11) Conosci l'ANAR (o SNAR)? (dire entrambi i nomi per esteso)
- Foodys	- Non so	- Sì, e sono iscritto
- Just Eat	6) Media ore settimanali?	- Sì, e non sono iscritto
- Social Food - Winelivery		- No
3) Aziende per cui hai lavorato? (Se "sì" chiedere il tempo trascorso prima del trasferimento)	7) Metti in classifica le tue attività settimanali, quella a cui dedichi più ore è la prima (criterio quantità di ore, spiegare)	12) Sei coperto da assicurazione INAIL? - Si
prima dei trasferimento)	- Riding	- No
4) Che mezzo usi per le consegne?	- Altro lavoro	- Non so
- Bici	- Studio	13) Hai seguito la vicenda dei <i>rider</i> torinesi di Foodora?
- Bici elettrica - Automobile	- Sport - Volontariato	- Sì, e ho capito come sono cambiati i miei diritti - Sì, ma non ho capito come sono cambiati i miei diritti
- Scooter o moto	8) E' un impegno costante o incostante? (criterio quantità di ore, spiegare)	- No
- Ne alterno due (specifica):	- Costante	
	- Incostante	
	9) Perché hai scelto questa occupazione?	
	- Incontra le mie esigenze	
	- Andare in bici mi piace	
	- Non avevo alternative di lavoro	

- Altro, specifica_

$\label{lem:potential} \textbf{Potere contrattuale - condizione reddituale - supporto istituzioni}$

14) Hai un altro lavoro?	21) Ritieni giusto fissare una paga minima per	26) Senti il bisogno di maggiori controlli da
- Sì, regolare	ora di disponibilità?	parte dell'Ispettorato del lavoro e delle forze dell'ordine?
- Sì, irregolare	- Sì	-Sì
- No	- No	-N ₀
15) I guadagni da <i>rider</i> sono	- Non so	-Non so
- Indispensabili	22) Come valuti le tue condizioni di lavoro?	
- Importanti	- Molto buone	27) Come giudichi l'operato delle forze sindacali? (sia tradizionali sia di nuova
- Accessori	- Buone	generazione)
16) Che difficoltà avresti nel trovare un altro	- Mediocri	- Molto buono
lavoro in città? (Da 0 nessuna difficoltà a 10 difficoltà massima)	- Scarse	- Buono
(Su v nessum difficola u ro difficola massima)	- Molto scarse	- Mediocre
	La tua carriera digitale (punteggio reputazionale)	- Scarso
17) Se non potessi più fare il <i>rider</i> quale scelta di vita prenderesti?	23) dovrebbe essere mantenuta nel passaggio ad	- Molto scarso
- Istruzione-formazione	altra piattaforma?	- Non so
- Ricerca lavoro	- Sì	28) Come valuti l'impegno delle forze politiche?
	- No	•
- Attività non lecite	- Non so	- Molto buono
- Altro lavoro (se ne hai già uno)		- Buono
18) Se non potessi più fare il <i>rider</i> che sostegni avresti?	24) dovrebbe essere congelata nei periodi in cui scegli di non dedicarti al <i>riding</i> ?	- Mediocre
- Famiglia	- Sì	- Scarso
- Sostegno pubblico	- No	- Molto scarso
- Amici	- Non so	- Non so
- Altro lavoro	- 14011 50	29) Hai mai pensato di agire in giudizio per la difesa dei tuoi diritti?
19) Quanti ordini ricevi in 1 ora?	25) Se fossi più autonomo cambieresti qualche aspetto del tuo rapporto di lavoro e delle tue	-Sì
(media)	prestazioni?	
	-Sì	-No
	-No	-Non so
20) Quanto guadagni in 1 ora?	-Non so	30) (Se sì) perché non lo hai fatto?
(media)		-Per i costi
		-Per il timore di ritorsioni
		-Perché non servirebbe a nulla
		-Per mancanza di tempo
		-Perché non saprei occuparmene
		- Altro:

Organizzazione del lavoro / svolgimento della prestazione

Organizz	azione dei favoro / svoigimento dena prestaz	a one
31) Come hai conosciuto le condotte non gradite all'azienda e le reazioni	38) Sei mai giunto in ritardo per il turno?	44) Fra i <i>rider</i> del medesimo turno e nella medesima zona alcuni possono
corrispondenti?	- Sì, senza conseguenze	ricevere più ordini di altri?
- Erano scritte e ricordo dove	- Sì, con conseguenze	-Sì
- Erano scritte, ma non ricordo dove	- No	-Sospetto di sì
- Le ho scoperte con l'esperienza	- Non so	-No
- Sono state comunicate a voce	39) Non presentarsi per il proprio turno produce conseguenze?	-Non so
- Non so, non ricordo	-Sì	45) Un ordine può essere rifiutato?
32) Dovrebbe essere un tuo diritto conoscere i criteri con cui l'algoritmo gestisce il tuo lavoro?	-No	-Si, con conseguenze
iavoi o:	-Non so	-Sì, senza conseguenze
- Sì	40) C'è un'area entro la quale devi rimanere per tutta la	-No
- No	durata del turno?	-Non so
- Non so	- Sì, non può essere varcata senza subire una sanzione	46) Un ordine già accettato può essere riassegnato direttamente dall'app.?
33) Sai quanto paga il cliente per il servizio di <i>delivery</i> ?	- C'è una zona ma può essere varcata senza subire alcuna sanzione	-Sì, senza conseguenze
- Sì	- No	-Sì, ma con conseguenze
- No	- Non so	-No
- Non so	41) Come impieghi il tempo tra un ordine e il successivo?	-Non so
34) Sai quanto di quell'importo arriva nelle tue tasche?	- Attendo fermo per procacciare ordini con l'app.	47) Percentuale di ordini problematici nella tua carriera con la piattaforma?
- L'intero importo	- Attendo fermo entro la zona prestabilita, se non arrivano ordini li cerco muovendomi entro la zona sfruttando la geolocalizzazione	(spiegare "problematico")
- Una parte (eventualmente specifica)	- Mi muovo per cercare ordini sfruttando la geo-localizz.	48) Capita di essere penalizzati per un
- Non so	- Attendo fermo dove voglio	errore imputabile ad altri?
35) Ti è mai stato fatto riferimento ad un monte ore minimo settimanale di	-	- Molto frequentemente
disponibilità da conferire?	- Faccio altro (specifica):	- Di frequente
- Sì	42) Ricevi indicazioni relative alla gestione dell'ordine?	- Qualche volta
- No	-Sì (fai un esempio):	- Quasi mai
- Non so	-No	- Mai
20 D I. Jim wikiki di J.	-Non so	Non
36) Revocare la disponibilità già data produce conseguenze tanto forti da non farti prendere questa scelta?	43) Come avviene l'assegnazione degli ordini?	-Non so 49) Avere la batteria al di sotto
- Sì	-Manuale	di una certa soglia produce conseguenze negative?
-No	-Automatico	-Sì
-Non so	-Possiamo scegliere, senza penalizzazioni	-No
37) Tra i <i>rider</i> , chi lavora meno turni è	-Possiamo scegliere ma una è penalizzante	-Non so
penalizzato?	-Manuale, ma possono capitare assegnazioni dirette e automatiche dalla piattaforma	1.02.50
- Sì	anotto o automatione dana piattarorma	

-In altro modo (specificare): ...

- No

- Non so

Rischi sul lavoro

50) Conosci le novità INAIL introdotte dal 1° febbraio 2020?	56) Quanto giudichi alto questo rischio? (Da 0 a 10)	60) Hai ricevuto una formazione minima sui rischi del contagio da Covid-19?
-Sì		-Sì
-No		-Non può dirsi formazione
-Non so	57) Secondo te tra la paga a cottimo e il rischio di incidenti che relazione c'è?	-No
51) II-iilik- iiki dk- i	- Molto forte	-Non so
51) Hai mai subito incidenti durante i turni di lavoro?	- Forte	61) Quali DPI hai ricevuto?
(se "sì" precisa: - il numero	- Dipende dal <i>rider</i>	-Mask (lavab.)
(precisa per ciascuno:	- Debole	-Mask (usa e getta)
52) se prima o dopo 1 febbraio 2020	- Molto debole	- Guanti
5 2) 1	- Non so	- Gel
53) se hai riportato:	58) Il cottimo istiga alla rapidità?	- Nex
"danni fisici"	- Sì	- Altro (specifica)
"giornate di stop dall'attività lavorativa"	- No	62) Quando li hai ricevuti?
-"entrambi"	- Non so	- Prima del 24 Marzo
54) azienda per cui lavoravi	59) L'azienda ha accertato il possesso della patente o	- Dopo il 24 Maro
- Glovo	della conoscenza minima del Codice della strada?	63) Quante volte?
- Foodys	- Si	- Una tantum / Più volte
- Just Eat	- No	
- Social Food	- Non so	
- Winelivery		
55) Che tutela hai ricevuto? (solo in riferimento a quelli accaduti dopo 1 febb. 2020 e con "danni fisici" e "giornate di stop")		
- Nessuna, perché non l'ho segnalato all'azienda		
- Nessuna, nonostante sia stato segnalato		
- Parziale (manca qualche profilo della tutela spettante)		
- Completa		
		1

Il controllo della piattaforma

64) Perché l'azienda	68) Quali sono le conseguenze pratiche ad un	73) La piattaforma può ridurre i turni
fa ricorso alla geo-localizz.?	abbassamento del punteggio? (solo Glover)	disponibili per te?
- Perché indispensabile per il servizio	- Meno turni	- Sì
- Perché serve a controllare e monitorare i rider	- Meno turni e meno ordini	- No
- Serve ad entrambe queste cose	- Nessuna	- Non so
serve un eminimo queste cose	- Non so	74) Come valuti la capacità di vigilanza della
- Non so	69) Le riduzioni del punteggio sono giustificate	piattaforma? (spiegare cosa si intende per vigilare)
65) Ti sei mai accorto di essere geo-	in modo chiaro? (solo Glover)	(19
localizzato fuori da un turno di lavoro?	- Sì	-Molto forte
- Sì	- 51	-Forte
- No	- No	- Media
-110	- Non so	Nedia
- Non so	70) I1	-Debole
66) Sei mai stato/a incoraggiato/a	70) La classifica di Glovo che funzione ha? (solo Glover)	-Assente
dall'azienda a prendere una posizione in suo favore?	-Premiale	75) Come valuti la capacità della piattaforma d reagire alle vostre condotte non gradite?
- Sì	-Sanzionatorio	reagne and vosite conducte non-gradie.
No	Sia pramiala aka sanzianataria	-Molto forte
-,No	-Sia premiale che sanzionatorio	-Forte
- Non so	-Non so	
67) Sei mai stato minacciato di non potere	71) Esistono casi di disconnessione forzata	- Media
più lavorare?	temporanea e/o definitiva? (spiegare che si sta parlando di "disattivazione account")	-Debole
- Sì	,	-Assente
- No	- Sì	
- 110	- No	
- Non so	- Non so	
	72) Le valutazioni dei clienti e quelle dei partner possono produrre conseguenze negative?	
	-Sì	

-No

-Non so

Abilità, competenze, esperienza professionale

- 76) Hai avuto (o hai) occupazioni diverse dal riding?
- Lavoro autonomo (specifica):...
- Lavoro subordinato (specifica):....
- Lavoro irregolare (specifica):.....
- Nessuna
- 77) Hai una qualsiasi patente di guida?
- Sì
- No

78) Vota da 0 a 5 la dimestichezza con le tecnologie informatiche.

(pacchetto Office; Social network; inserzioni pubblicitarie; instagram)

79) Vota da 0 a 5 la conoscenza delle seguenti lingue...

Inglese

Francese

Spagnolo

Tedesco

Se hai avuto un rapporto subordinato di tipo tradizionale...

- 80) Come valuti la capacità di vigilare della piattaforma rispetto a quanto hai subito in quel rapporto subordinato?
- Maggiore
- Equivalente
- Minore
- 81) Come valuti le reazioni della piattaforma rispetto alle sanzioni subite in quel rapporto subordinato?
- Maggiore
- Equivalente
- Minore

Informazioni personali		
82) Genere-	86) Domicilio-	90) Titolo di studio:
- M	- CT	- Nessuno
- F	- Provincia	- Elementari
83) Età-	- Fuori Prov	- Medie
	87) Con chi abiti?	- Superiori
84) Pese di nascita	- Da solo	- Università (triennale)
- Italia	- Ho una mia famiglia	- Università (5 anni)
- Ue	- Con i miei genitori	- Dottorato
- extra-Ue	- Con coinquilini	91) Sei impegnato nel conseguimento di uno di questi titoli?
85) Se extra-Ue:	88) A che titolo abitate?	- Sì
- Cittadinanza	- Proprietà	- No
- Permesso di soggiorno	- Affitto	-140
- Nulla	- Ospite	
Se extra Ue – Conoscenza lingua italiana valutata dall'intervistatore senza il	89) Con il reddito da <i>riding</i> contribuisci alle spese connesse all'abitazione?	
coinvolgimento dell'intervistato	- Completamente	

- In parte

- No

- Buona

- Media

- Scarsa

Appendice alla Sezione 1 – Identikit dei <i>rider</i> catanesi		
Graf. 1. – Presenza di genere / Classi di età	Dom. 82 chiusa Genere Dom. 83 aperta Età	
Graf. 2. – Paese di nascita / Focus sui nati in paesi extra-Ue	Dom. 84 filtro chiusa Paese di nascita Dom. 85 chiusa Permesso di soggiorno - La conoscenza della lingua italiana è stata valutata dall'intervistatore soltanto per i nati in paese diverso dall'Italia.	
Graf. 3 – Condizione abitativa/1	Dom. 86 chiusa Domicilio Dom. 87 chiusa Con chi abitano	
Graf. 4 – Condizione abitativa/2	Dom. 88 chiusa Titolo di godimento dell'abitazione Dom. 89 chiusa Con il reddito da <i>riding</i> in che misura contribuisci alle spese connesse all'abitazione?	
Graf. 5 – Titolo di studio	Dom. 90 chiusa (scala semanticamente autonoma) Titolo di studio Dom. 91 chiusa Sei impegnato nel conseguimento di uno di questi titoli?	
Graf. 6 – Conoscenze linguistiche europee	Dom. 79 scala di punteggio da 0 a 5 Conoscenze linguistiche	
Graf. 7 – Conoscenze informatiche	Dom. 78 scala di punteggio da 0 a 5 Conoscenze informatiche	
Graf. 8 – Il 51% con trascorso "critico"	Dom. 76 aperta Hai avuto (o hai) occupazioni diverse dal <i>riding</i> ? (Autonomo, dipendente, irregolare)	
Graf. 9 – Quanti hanno un altro lavoro	Dom. 14 chiusa Hai un altro lavoro?	
Informazione sul possesso di una qualsiasi patente di guida	Dom. 77 chiusa Hai una qualsiasi patente di guida?	

Appendice alla Sezione 2 – I rider al lavoro: modalità e intensità della loro partecipazione

Graf. 1 – Modelli contrattuali	Dom. 5 chiusa Tipologia contratto
Graf. 2 – Da quanto tempo svolgono quest'attività?	Dom. 1 chiusa Da quanto tempo sei un rider
Graf. 3 – Trasferimenti tra piattaforme / Valutazione delle condizioni di lavoro Graf. 4 – Valutazione delle proprie condizioni di lavoro	Dom. 2 chiusa Azienda/e per cui lavori Dom. 3 chiusa Azienda/e per cui hai lavorato Dom. 22 chiusa (scala con parziale autonomia semantica) Valutazione condizioni di lavoro
Graf. 5 – Media ore di disponibilità settimanale	Dom. 6 aperta Media ore settimanali
Graf. 6 – Priorità del <i>riding</i>	Dom. 7 chiusa (scala semanticamente autonoma) Metti in classifica le tue attività settimanali. Dom. 8 chiusa È un impegno costante o incostante?
Graf. 7 – I <i>rider</i> come soggetto imprenditoriale?	Dom. 2 chiusa Azienda/e per cui lavori Dom. 10 chiusa Hai mai effettuato consegne "in proprio"?
Informazione sul mezzo impiegato	Dom. 4 mista (chiusa con modalità aperta) Che mezzo usi per le consegne?

Appendice alla Sezione 3 – I fattori di vulnerabilità della categoria		
Graf. 1 – Cosa spinge verso questa occupazione?	Dom. 9 mista (chiusa con modalità aperta) Perché hai scelto questa occupazione? Dom. 16 scala di punteggio da 0 a 10 Difficoltà nel trovare un lavoro diverso in città.	
Graf. 2 – L'importanza del reddito da <i>riding</i>	Dom. 15 chiusa (scala con parziale autonomia semantica) I guadagni da <i>rider</i> sono per te Dom. 17 chiusa Se non potessi più fare il <i>rider</i> , quali scelte di vita? Dom. 18 chiusa Se non potessi più fare il <i>rider</i> , quali sostegni avresti?	
Graf. 3 – Macro-area: "le modalità organizzative del lavoro e lo svolgimento della prestazione"	Dom. 31 chiusa Come hai conosciuto i comportamenti da evitare e le sanzioni corrispondenti? Dom. 32 chiusa Dovrebbe essere un tuo diritto conoscere i criteri con cui l'algoritmo organizza il tuo lavoro?	
Graf. 4 – Macro-area: "le vicende e le iniziative della categoria"	Dom. 13 chiusa Hai seguito la vicenda dei <i>rider</i> torinesi di Foodora? Dom. 11 chiusa Conosci l'ANAR (o SNAR)? Sei iscritto?	
Graf. 5 – Macro-area: "i diritti e la loro tutelabilità": Sanno di essere coperti da assicurazione INAIL?	Dom. 12 chiusa Sei coperto da assicurazione INAIL? Dom. 50 chiusa Conosci le novità INAIL introdotte il 1° febbraio 2020?	
Informazioni sulle tutele ricevute	Dom. 51 filtro mista (chiusa con modalità aperta) Hai mai subito infortuni e/o incidenti durante i turni di lavoro? (se "sì" scrivi il numero); Dom. 52 aperta (Specifica per ciascuno di essi) Se avvenuto prima o dopo l'1 febbraio 2020 Dom. 53 chiusa (Specifica per ciascuno di essi) Se hai subito "danni fisici" e/o "giornate di stop dall'attività lavorativa; Dom. 54 chiusa (Specifica per ciascuno di essi) L'azienda per cui lavoravi quando lo hai subito Dom. 55 chiusa Che tutela hai ricevuto in quelli accaduti dopo 1 febb. 2020 e con "danni fisici" e "giornate di stop"?	
Graf. 6 – Macro-area: "i diritti e la loro tutelabilità": Agire in giudizio per la difesa dei propri diritti	Dom. 29 chiusa Hai mai pensato di agire in giudizio per difendere i tuoi diritti? Dom. 30 mista (chiusa con opzione a modalità aperta) Perché non lo hai fatto?	
Graf. 7 – Il supporto delle istituzioni	Dom. 26 chiusa Senti il bisogno di una maggiore attenzione delle forze dell'ordine e dell'Ispettorato del lavoro? Dom. 27 chiusa (scala con parziale autonomia semantica con l'aggiunta del "non so") Come giudichi l'operato delle compagini sindacali? Dom. 28 chiusa (scala con parziale autonomia semantica con l'aggiunta del "non so") Come valuti l'impegno delle forze politiche?	

Appendice alla Sezione 4 – La sicurezza sul lavoro		
Valutazione del rischio di essere vittima di un incidente durante il proprio turno di disponibilità	Dom. 56 scala di punteggio da 0 a 10 Quanto giudichi alto questo rischio?	
Graf. 1 – Focus incidenti stradali Graf. 3 – Vittime di incidenti per azienda	Dom. 51 filtro mista (chiusa con modalità aperta) Hai mai subito infortuni e/o incidenti durante i turni di lavoro? (se "si" scrivi il numero); Dom. 52 aperta (Specifica per ciascuno di essi) Se avvenuto prima o dopo l'1 febbraio 2020; Dom. 53 chiusa (Specifica per ciascuno di essi) Se hai subito "danni fisici" e/o "giornate di stop dall'attività lavorativa; Dom. 54 chiusa (Specifica per ciascuno di essi) L'azienda per cui lavoravi quando lo hai subito.	
Graf. 2 – Caratteri dei 23 <i>rider</i> vittime di incidenti	Dom. 84 filtro chiusa Paese di nascita Dom. 85 chiusa Permesso di soggiorno Dom. 4 chiusa Che mezzo usi per effettuare le consegne? Dom. 77 chiusa Hai una qualsiasi patente di guida?	
Graf. 4 – Percezioni e testimonianze sul rischio di incidenti/1	Dom. 59 chiusa L'azienda ha accertato il possesso della patente o della conoscenza minima del Codice della strada? Dom. 51 / 52 / 53 / 54 (già descritte)	
Graf. 5 – Percezioni e testimonianze sul rischio di incidenti/2	Dom. 57 chiusa (scala con parziale autonomia semantica con l'aggiunta del "non so") Secondo te tra la paga a cottimo e il rischio di incidenti che relazione c'è? Dom. 58 chiusa La paga a cottimo istiga alla rapidità?	
Graf. 6 – Contro il rischio di contagio da Covid-19: Formazione e DPI	Dom. 60 chiusa Hai ricevuto una formazione minima sui rischi del contagio da Covid-19? Dom. 61 mista (chiusa con modalità aperta) Quali DPI hai ricevuto? Dom. 62 chiusa Quando li hai ricevuti? Dom. 63 chiusa Quante volte?	

Appendice alla Sezione 5 – Analisi dei sistemi retributivi		
Tab. 2 – I sistemi retributivi applicati su Catania	Dom. 5 chiusa Tipologia contratto 2° Focus group	
Tab. 3 – Indennità integrative applicate dalle piattaforme	2° Focus group	
Graf. 1 – Esistono disparità nel meccanismo di assegnazione degli ordini?	Dom. 44 chiusa Fra i <i>rider</i> del medesimo turno e nella medesima zona alcuni possono ricevere più ordini di altri?	
Graf. 2 – Media ordini per ora di disponibilità	Dom. 19 aperta Quanti ordini ricevi in 1 ora? (media)	
Graf. 3 – Guadagno medio per ora di disponibilità Tab. 4 – Guadagno medio lordo per azienda	Dom. 20 aperta Quanto guadagni in 1 ora? (media)	
Tab. 5 – Esempi di retribuzioni effettive	2° Focus group	
L'opinione dei <i>rider</i> catanesi sull'introduzione di una paga oraria minima per ora di disponibilità	Dom. 21 chiusa Ritieni giusto fissare una paga minima per ora di disponibilità?	

Appendice alla Sezione 6 – I modelli di organizzazione del lavoro	
Graf. 1 – Il funzionamento dei turni di disponibilità/1	Dom. 73 chiusa La piattaforma può ridurre i turni disponibili? Dom. 35 chiusa Ti è mai stato fatto riferimento ad un monte ore minimo settimanale di disponibilità da conferire?
Graf. 2 – Il funzionamento dei turni di disponibilità/2	Dom. 38 chiusa Sei mai giunto in ritardo per il turno? Dom. 39 chiusa Non presentarsi (c.d. <i>no show</i>) per il proprio turno produce conseguenze?
Graf. 3 – Sul sistema di <i>rating</i> reputazionale di Glovo	Dom. 69 chiusa Le riduzioni del punteggio sono giustificate in modo chiaro? Dom. 68 chiusa Quali sono le conseguenze pratiche ad un abbassamento del punteggio? Dom. 70 chiusa La classifica di Glovo che funzione ha?
Graf. 4 – Modalità di assegnazione e di riassegnazione	Dom. 43 mista (chiusa con opzione a modalità aperta) Come avviene l'assegnazione degli ordini? Dom. 45 chiusa Un ordine può essere rifiutato? Dom. 46 chiusa Un ordine già accettato può essere riassegnato dall'app.?

Appendice alla Sezione 7 – Lo svolgimento della prestazione		
Graf. 1 – Sullo svolgimento della prestazione	Dom. 40 chiusa C'è un'area entro la quale devi rimanere per tutta la durata del turno? Dom. 41 mista (chiusa con opzione a modalità aperta) Come impieghi il tempo tra un ordine e il successivo? Dom. 47 aperta Percentuale di ordini problematici nella tua carriera con la piattaforma? (spiegare "problematico") Dom. 42 chiusa mista (chiusa con opzione a modalità aperta) Ricevi indicazioni relative alla gestione dell'ordine?	

Appendice alla Sezione 8 – Le indicazioni e le comunicazioni da parte dell'azienda

Tab. 1 – Indicazioni sulla prestazione e comunicazioni inerenti al rapporto

Interviste non strutturate 2° *Focus group* Informazioni condivise sui gruppi whatsapp dei *rider*

Appendice alla Sezione 9 – Le attività di vigilanza nelle aziende del food delivery		
Graf. 1 – Sulla geo-localizzazione	Dom. 64 chiusa Perché l'azienda fa ricorso alla geolocalizzazione? Dom. 65 chiusa Ti sei mai accorto di essere geolocalizzato fuori da un turno di lavoro?	
Graf. 2 – Attività di vigilanza esercitate indirettamente	Dom. 72 chiusa Le valutazioni dei clienti e quelle dei partner possono produrre conseguenze negative?	
Graf. 3 – La capacità di vigilare della piattaforma valutata dai <i>rider</i>	Dom. 74 chiusa (scala con parziale autonomia semantica) Come valuti la capacità di vigilanza della piattaforma? (spiegare cosa si intende per vigilare) Dom. 76 aperta Hai avuto (o hai) occupazioni diverse dal riding? (Autonomo, dipendente, irregolare) Dom. 80 chiusa (scala con parziale autonomia semantica) Come valuti la capacità di vigilare della piattaforma rispetto a quanto hai subito in quel rapporto di tipo dipendente?	

Appendice alla Sezione 10 – Le reazioni delle aziende alle condotte non gradite dei corrieri		
Tab. 1 – Alcune condotte non gradite e le reazioni corrispondenti	Interviste non strutturate 2° Focus group	
Graf. 1 – Ipotesi di disconnessione forzata	Dom. 71 chiusa Esistono casi di disconnessione forzata temporanea e/o definitiva? (disattivazione account)	
Tab. 2 – Ipotesi tipiche e utilizzi poco chiari della disconnessione forzata	Interviste non strutturate 2° Focus group	
Graf. 2 – Minacce e incoraggiamenti ad assumere posizioni di comodo	Dom. 66 chiusa Sei mai stato/a incoraggiato/a dall'azienda a prendere una posizione in suo favore? Dom. 67 chiusa Sei mai stato minacciato di non potere più lavorare?	
Graf. 3 – La capacità di sanzionare della piattaforma valutata dai <i>rider</i>	Dom. 75 chiusa (scala con parziale autonomia semantica) Come valuti la capacità della piattaforma di reagire alle vostre condotte non gradite? Dom. 76 aperta Hai avuto (o hai) occupazioni diverse dal riding? (Autonomo, dipendente, irregolare) Dom. 81 chiusa (scala con parziale autonomia semantica) Come valuti la capacità di reagire della piattaforma rispetto alle sanzioni subite in quel rapporto subordinato?	
Informazione sulla frequenza con cui i <i>rider</i> catanesi subiscono penalizzazioni per fatti imputabili ad altri	Dom. 48 chiusa (scala con parziale autonomia semantica) Capita di essere penalizzati per un errore imputabile ad altri?	