

**MEMORIA DIFENSIVA EX ART.415 BIS C.P.P.**

Il sottoscritto **Avv. X** del Foro di Milano con ivi studio in Via X in veste di difensore di

X

indagata come in atti in relazione al procedimento di cui in epigrafe per cui la stessa in data 6 novembre 2020 è stata interrogata da Codesto Ill.mo Pubblico Ministero, di seguito alla sua richiesta ex art. 415 bis, co. 3, c.p.p., espressamente riservandosi di presentare memoria difensiva con produzione di documenti e richiesta di compiersi ulteriori atti di indagine,

**PROPONE**

le seguenti note difensive.

***1. Il modello di business con i fleet partner e il corso della relazione di partnership con X: X e l'organizzazione del lavoro e i rapporti con gli indagati X e X***

Per chiarire il quadro in cui si muovevano gli attori della presente vicenda è opportuno in primo luogo chiarire quale fosse il modello di business applicato alla partnership di X con X, lo sviluppo della relazione di essa nel corso del tempo, il ruolo di X nell'organizzazione del lavoro nell'ambito dello staff di X e i rapporti intercorsi con i due principali indagati X

Al riguardo è intanto opportuno premettere un brevissimo elenco dei soggetti che si muovevano nell'ambito del modello di business con l'utilizzo di fleet partner e tratteggiarne i ruoli.

- **Il fleet partner**: società di logistica indipendente che gestisce autonomamente i propri corrieri e a cui vengono assegnate aree o intere città in esclusiva.

Al fleet partner veniva lasciata **completa autonomia in fatto di onboarding/recruiting dei propri corrieri, contrattualistica, pagamento, organizzazione della propria flotta** con la ovvia premessa che tutto ciò venisse svolto nel pieno rispetto della normativa vigente.

Ai FP veniva richiesto che:

- (1) i propri corrieri si attenessero alle regole della piattaforma e che mantenessero un livello minimo di qualità di servizio
- (2) che le aree ad essi allocate in esclusiva fossero coperte con un numero sufficiente di corrieri al fine di garantire il servizio attivo per i ristoranti ad essi assegnati (senza un numero di corrieri congruo alla domanda, il servizio viene sospeso e il ristorante non effettua ordini)
- (3) training dei propri corrieri al fine che venisse spiegato loro come utilizzare l'applicazione, le procedure da seguire in caso di problemi, nozioni sulla sicurezza.

- **I corrieri indipendenti**: i corrieri si connettono alla piattaforma per trovare corse da effettuare, con una remunerazione a corsa sulla base di una tariffa variabile in base al chilometraggio percorso.

- **I ristoranti:** sottoscrivono un contratto con la piattaforma al fine di poter vendere online i propri piatti e di poter beneficiare del trasporto dei propri ordini per mano dei corrieri e in tempi consoni al servizio.  
Richiedono dunque una piattaforma efficiente, tempi di consegna brevi e un servizio adeguato all'immagine e alle tariffe pagate ad ■.
- **L'utente finale:** si connette sulla piattaforma per poter ordinare dai propri ristoranti preferiti.
- **Gli ordini:** Il 90% degli ordini di una giornata si concentrano sulle fasce del pranzo (12-15, circa 30%) e della cena (19-22, circa 60%).  
Gli ordini della settimana si concentrano prevalentemente sul weekend (venerdì sera - domenica sera circa 60% degli ordini della settimana).  
L'utente punta a ricevere il proprio ordine entro 30 minuti, così come da attività marketing svolta da ■.

Ciò premesso, di seguito lo schema di **business model** in Italia prima del cambio di esso nel gennaio 2020 e lo svolgimento del rapporto ■ secondo il ricordo della prevenuta:

#### **- i Corrieri Indipendenti**

- modello standard di collaborazione con corrieri e driver in giro per il mondo
- modello d'agente
- i corrieri si connettono quando vogliono, dove vogliono (a differenza di ■ che assegnano turni), senza alcun minimo o massimo d'ore. Sono autonomi e indipendenti, pagati (di base) settimanalmente.
- tariffa base: pick up + drop off + KM\*€
- incentivi possibili: boost moltiplicatore per area, minimo garantito, DoXGetY (cioè fai di più e ottieni di più)
- assicurazione infortuni con ■ attiva da Maggio 2018 ()
- il corriere era un cliente della piattaforma (mentre col nuovo business model da gennaio 2020 è diventato un fornitore)
- corrieri a ritenuta d'acconto sotto la soglia dei 5k€ annuali
- una volta raggiunta la soglia dei 5k€ il profilo dei corrieri va disattivato per ragioni fiscali (limite per i collaboratori autonomi).
- la corsa viene proposta a un corriere per 45 secondi, se non accettata passa a un altro corriere

#### **- I Fleet Partners: le origini**

Come venivano pagati:

- Pagamento del FP: organico (v. sotto) + incentivo
- Organico: pick up + drop off + KM\*€
- Incentivo: minimo a corsa e/o minimo orario e/o DoXGetY

Il primo FP fu ■, una società di pony express su Milano (che poi ha aiutato ■ a Roma per un breve periodo e a Trieste dove hanno sempre avuto l'esclusiva). Dopo un paio di mesi di partnership (da quanto ricordi la prevenuta che allora era ancora in Francia), il team decise di cercare un secondo FP e venne individuato ■ che iniziò a collaborare a inizio 2018, con formalizzazione del contratto a Maggio 2018.

Quando ■ iniziò a lavorare sull'Italia (iniziò ad occuparsene marginalmente da Settembre 2018 e a lavorare invece in pianta stabile a Novembre 2018 in concomitanza con il suo trasferimento) i FP erano 3:

- ■ su Milano, Monza, Torino, Bologna, Roma e poi Firenze (lanciata a Dicembre 2018)
- ■ su Milano, Roma (poi usciti da Roma), Trieste
- ■ su Napoli

Prima ancora dell'arrivo in Italia, avendo la prevenuta conosciuto sia pur superficialmente ■ e ■, si rendeva conto della loro incapacità - a causa della struttura organizzativa e degli scarsi risultati raggiunti fino a quel momento - di rendere il proprio business scalabile (cioè con la capacità di crescere in base alle necessità) ai livelli necessari per la crescita desiderata da ■.

Per questo motivo, con l'aiuto di ■ iniziarono subito a cercare nuovi FP. Ricerche lunghe che portarono a due nuove partnership:

- ■, società che già lavorava con ■. Iniziò il trial su Roma a fine Novembre 2018 (pagamento orario con SLA) e poi su Milano
- ■, su Torino. Dopo un trial di un paio di mesi non riuscirono però a trovare un accordo economico e la partnership terminò lì.

Quando la prevenuta arrivò in Italia, ■ avevano entrambe deal con incentivi a "minimo a consegna" e "minimo orario" (con minimo orario inferiore a 5€/h).

Il deal con minimo orario basso poteva avere senso in un mercato "liquido" come Milano (molte corse in un territorio limitato) ma non in un mercato come Roma in quanto lasciavano sulle spalle del FP (ed eventualmente dei loro corrieri) il rischio che non ci fossero corse.

Vi era inoltre una disparità di trattamento tra ■: a ■ il team inviava settimanalmente indicazioni sulle necessità di corrieri (a scopo indicativo e per permettergli di calibrare meglio i turni; cfr All.to n.1 - conversazione email tra staff ■ e staff ■ in cui si fa riferimento a tabelle ore già nella settimana del 15 ottobre) ma non a ■ che invece allocava i corrieri completamente a sua discrezione senza indicazioni di crescita settimanale (cfr. All.to n.2 - screenshot conversazione tra ■, responsabile ■, e ■).

La ■ incontrò sia ■ che ■ a Milano, a metà ottobre 2018 quando ancora si divideva tra ■ e Italia.

Durante questo primo incontro vennero negoziati dei nuovi incentivi orari per Roma: 7€/h + IVA per FRC e 7.50€ + IVA per ■ (cfr. All.to n.3 - email inviata in data 18.10.18 da ■ a ■ e All.to n.4 - email inviata in data 18.10.18 da ■ a ■)

Idealmente ■ avrebbe dovuto differenziare il minimo garantito orario sulla base della fascia oraria (così come era fatto con i corrieri indipendenti) ma un deal del genere avrebbe rappresentato maggiori difficoltà amministrative per i FP in quanto la loro dashboard (portale fornito da ■ con i dati "ufficiali") gli permetteva di vedere il totale ore di connessione di un corriere ma non come quelle ore si distribuivano sulla giornata. L'idea paventata da ■ era inoltre di "ribaltare" l'incentivo orario sul corriere stesso in modo tale che fosse incentivato a connettersi.

Viste le premesse, capendo il rischio imprenditoriale dei FP legato a un onboarding di corrieri più abbondante e la volontà di coprire in parte il rischio così che ■ (e gli altri FP) fossero incentivati ad "onboardare", ■ optò per un accordo con incentivo orario minimo, con la premessa che l'obiettivo era quello di poter incentivare i corrieri nelle fasce serali e del weekend.

Si iniziò senza indicazioni di numeri di corrieri per fascia oraria fino a quando non ci si accorse che si pagava il minimo orario per corrieri connessi al pomeriggio che poi non si connettevano la sera, rendendo l'investimento di ■ poco efficiente.

Al riguardo la ■ ritiene che ci fosse sin da allora della malafede da parte di ■: il bonus orario non glielo aveva imposto nessuno, era stata una loro richiesta (cfr. All.to n.5, email inviata da ■ in data 15.10. Dalle parole di ■ si intende la richiesta mossa da ■). Ma evidentemente era necessaria la buona fede di entrambe le parti per rispettare l'accordo, come ampiamente documentabile dalle conversazioni tra ■ e i membri del team di ■.

Per questa ragione, dopo molteplici settimane di bonus elevato sulla città di Roma tra l'ottobre e il dicembre 2018 (con la parte di bonus spesso pari o

superiore al 100% dell'organico: cfr. All.to n.6 - email Dati Integrazioni del 02.11.18 e 19.12.18, dalle quali si può evincere come su Roma il pagamento di incentivi/integrazioni si paragonasse al pagamento totale della settimana), si decise di limitare il bonus a un massimo di corrieri per fascia oraria.

Inizialmente l'unica fascia oraria a cui venivano applicate le limitazioni era quella del pomeriggio. Successivamente le "restrizioni" si estesero anche al turno del pranzo e della cena. C'è però da specificare che di fatto nessuno impediva a ■ di far connettere più rider, semplicemente quelli in più non sarebbero contati per il deal orario ma solo per la parte organica.

Fu in questa circostanza che X di X chiese la possibilità di mettere offline quelli fuori turno, - cosa tecnicamente impossibile per X se non manualmente - richiesta a cui X rispondeva: "non posso stare tutto il pomeriggio a sconnettere i tuoi corrieri". E' inoltre doveroso precisare come la X non abbia mai provveduto ad evadere la richiesta del ■ (cfr. All.to n.7 - stralcio conversazione WhatsApp del 17.12.18 tra ■ e ■).

Le indicazioni orarie fornite dai manager di ■ ai Fleet Partner avevano lo scopo di:

- (1) collaborare in massima trasparenza con i FP, aiutandoli a comprendere le previsioni di evoluzione della domanda da una settimana all'altra (considerando fattori di crescita o di decrescita) in modo da aiutarli a regolare il numero di corrieri sulla base delle reali necessità. Inoltre le richieste di ore fornivano da "prova" per determinare se la copertura data dai FP fosse effettivamente sufficiente: in un rapporto in cui al FP non venivano effettuate richieste di presenze, non si sarebbe poi potuto contestare al FP che i corrieri non erano sufficienti non avendo anticipatamente esplicitato le necessità
- (2) chiedere indicazione ai FP delle ore che pensavano di riuscire a coprire per poter gestire meglio i problemi derivanti da assenza di corrieri ed assegnare i ristoranti alle varie flotte disponibili in modo da garantire a tutti - ristoranti e fleet partner - un servizio adeguato
- (3) regolare le ore per il minimo garantito, ponendo dei massimi in termini di bonus a un numero di corrieri congruo alle necessità (per evitare - come in realtà ha fatto X - che se ne approfittasse)

Su questo punto c'è da sottolineare come ■ abbia raramente compilato la parte del file di sua competenza in cui avrebbe dovuto segnare le ore che ritenevano di poter coprire, con intere settimane in cui il file non veniva neppure visualizzato dal team di ■, punto eventualmente verificabile tramite l'analisi dei "file ore" forniti a ■.

Eppure nessuno aveva mai recriminato a ■ l'assenza di comunicazione delle disponibilità orarie. Questo è un punto molto importante perché dimostra come in realtà le ore fossero di aiuto a ■ e non di controllo come da loro sostenuto in quanto ci si muoveva in un contesto in cui i loro corrieri venivano pagati a corsa e quindi fungevano da indicazione per garantire un numero di corse adeguato ai corrieri presenti (altrimenti se ne sarebbero potuti avere anche 500 di cui solo 100 facevano corse).

Le ore sono sempre state fatte stando abbastanza "larghi" sul TPH (Trip Per Hour) e mai ottimizzando al 100% la spesa lato X per evitare tensioni con il FP stesso. In un'ottica di risparmio ci si sarebbe dovuti orientare su un TPH di 2x (2 corse all'ora significa un utilizzo "ottimale", mentre a memoria di ■ con ■ ■ tollerava di orientarsi su un TPH di 1.5x/1.7x al massimo).

**Interruzione pagina per inserimento tabella nella prossima pagina**

● Pricing (tabella che si riferisce a fine 2018)

● Spiegazione della tabella (cfr. All.to n.8, "Tabella riassuntiva pricing"):  
Nella prima immagine si osserva il dettaglio delle tariffe per ciascuna città. Per ogni città si specificano: (1) tariffe organiche (che erano poi alla base della remunerazione della flotta indipendente) (2) tariffe a corsa vigenti con i Fleet Partner attivi sulla città (3) minimi orari attivi per i Fleet Partner attivi sulla città. Nella seconda e terza immagine invece, si osserva il dettaglio dell'accordo con ciascun Fleet Partner su ogni città. Come si può dedurre dalla tabella, le tariffe per corsa e per ora variavano al variare del numero totale delle corse effettuate dal FP sulla città in quella settimana. Nell'ultima colonna a destra infine, l'eventuale bonus di start-up negoziato con il Fleet Partner.

Per fare un esempio concreto e prendendo come riferimenti quanto era stato negoziato con ■ sulla città di Roma:

- a) il pagamento fisso a corsa variava tra €9.15 lordi (€7.50 netti) se la flotta avesse effettuato meno di 350 corse settimanali, e €6.71 lordi (€5.50 netti) se la flotta avesse effettuato più di 1500 corse settimanali sulla città
- b) il minimo orario garantito era sempre di €8.54 lordi (€7.50 netti) all'ora, indifferentemente dal numero di corse effettuate settimanalmente in città (l'importo infatti non varia al variare del numero di corse)
- c) ■ aveva beneficiato di 3.447€ di incentivo una-tantum per l'avviamento della propria attività su Roma

Questo documento, redatto da ■, fa riferimento al mese di novembre 2018 e va considerato come una fotografia degli accordi vigenti in quel momento. Con l'evolversi della situazione, gli accordi con i Fleet Partner venivano a loro volta cambiati.

Il 20 febbraio 2019, vi fu un meeting con ■ a cui ■ partecipò e durante il quale si accennò in via ufficiale per la prima volta a un cambio di incentivo con inserimento di SLA (*service level agreement*). A tal proposito, a scopo informativo il 21 febbraio ■ condivideva con ■ via Whatsapp un estratto dell'Addendum di Contratto che descriveva cosa fossero gli SLA e come funzionassero a grandi linee (cfr. All.to n.9, stralcio conversazione WhatsApp del 21.2.19 tra ■ e ■). Nella stessa conversazione inoltre la ■ annunciava al ■ la volontà di ■, da gennaio 2019 nuovo General Manager Italia, di incontrare ■ la settimana successiva.

La settimana del 25 febbraio ■ e ■ ebbero dunque un meeting presso gli uffici di ■ (a cui ■ non partecipò) durante il quale discussero della relazione tra le due società, approfondirono la modalità di incentivi con SLA (fino ad allora solo accennata) e discussero anche dei problemi PR rilevati nelle ultime settimane, ■ si accordava dunque con ■ per un contratto con SLA, chiedendo anche di riflettere su due possibili opzioni: un incentivo a corsa o un incentivo orario.

Seguiva dunque un ulteriore meeting con ■ il 21 marzo a cui partecipava pure la ■ durante il quale si negoziava un incentivo orario con SLA:

- un incentivo orario fisso, basato sulle ore di connessione valide (un'ora era considerata valida se il corriere accettava almeno il 95% delle corse)
- un incentivo orario "bonus", basato sulla qualità del servizio (consegne completate)
- rimaneva sempre e comunque il pagamento organico, ovvero la tariffa base a corsa, indipendente dal tasso di accettazione del corriere
- veniva re-introdotto il bonus pioggia

Quanto discusso durante l'incontro venne ricapitolato da ■ via email il 22 marzo e accettato da ■ per conto di ■ il 25 marzo. (cfr. All.to n. 10, scambio email con oggetto "■<> ■- Meeting 22 Marzo)

Il 1° aprile 2019 iniziò dunque il periodo di test del sistema di incentivi legato allo SLA solamente su Milano e Torino.

Il giorno stesso dell'inizio del test, ■ mandava messaggi a ■ e ■ per modificare il deal, messaggi ai quali ■ rispondeva negativamente in quanto non riteneva appropriato modificare gli accordi presi durante settimane di negoziazioni la mattina stessa dell'inizio del nuovo accordo ma assicurando che ne avrebbe discusso con i colleghi. (cfr. All.to 11, stralcio conversazione WhatsApp del 01.04.19 tra ■ e ■).

Il tentativo del ■ di modificare il nuovo accordo a 2 ore dall'inizio del test venne comunque percepito negativamente dal gruppo, come a voler confermare ancora una volta la mancanza di buona fede da parte di ■.

Dopo pochissimo tempo infatti (soli 10 giorni) ■ chiedeva di fare marcia indietro su Torino e di tornare subito a un incentivo a corsa.

■ accettava senza controbattere la sua richiesta (cfr. All.to 12, stralcio conversazione WhatsApp del 10.04.19. tra ■ e ■) così che il deal con bonus orario e SLA rimaneva dunque attivo solo su Milano per venire poi esteso a Roma a metà giugno 2019 (cfr. All.to 13, email di ■ a ■ del 13.06.19 e stralcio conversazione WhatsApp del gruppo Amici ■- ■ 13.06.19).

Il test del deal con SLA, come detto, iniziò il 1° Aprile 2019.

Al fine di dare il tempo materiale di organizzarsi, ■ concedeva a ■ due settimane di "grace period" (cfr. All.to n. 10, scambio email con oggetto "■<> ■- Meeting 22 Marzo) in cui la parte "bonus" dell'incentivo veniva comunque pagata qualsiasi fossero le metriche di qualità dei corrieri (i.e. il tasso di completamento delle corse). L'unica cosa a cui si poneva attenzione in quelle due settimane di grace period era il tasso di accettazione oraria al fine di validare l'ora di connessione.

Il 17 giugno 2019, su richiesta del ■, ■ negoziò un nuovo accordo su Milano con passaggio da pagamento orario a pagamento a corsa, accordo sancito via email (cfr. All.to n. 14 - email di ■ del 18.06.19 oggetto "■ pagamento a trip").

Il 18 luglio 2019, si procedeva inoltre alla rinegoziazione di un accordo sulle altre città, Roma compresa, passando da un pagamento orario a un pagamento a corsa con SLA (cfr. All.to n. 15 - email di ■ del 18.07.19 con oggetto "Sommario meeting ■"). Nello stesso incontro si sanciva inoltre in via definitiva che ■ avrebbe continuato a non pagare le cauzioni sulle borse corrieri che ■ gli forniva.

L'11 settembre 2019, veniva sancito un ulteriore nuovo accordo con ■ in cui venivano rimossi gli SLA da tutte le città d'Italia, tornando ad un incentivo a corsa con bonus pioggia. (cfr. All.to n. 16 - email di ■ del 11.09.19 con oggetto "Conversazione ■"), decretando una volta per tutte il flop del sistema di SLA. Il 18 settembre 2019, **dietro minaccia di x di lasciare la città** (cfr. All.to n. 17 - email di x del 18.09.19 con oggetto "Roma"), ■ accordava a ■ un nuovo incentivo minimo orario su Roma pari a 9€/h (cfr. All.to n. 18 - scambio email tra ■ e ■ del 18.09.19 con oggetto "Nuovo Accordo su Roma"). L'incentivo veniva riconosciuto per tutte le ore in cui il tasso di accettazione dei corrieri era superiore al 90%.

Al riguardo di quest'ultimo accordo raggiunto per seguire le richieste di x su Roma affinché venissero riconosciuti gli incentivi orari descritti c'è da sottolineare come, contrariamente a quanto x abbiano affermato nella loro memoria difensiva e ribadito, x quantomeno, in sede di interrogatorio nel corso della fase delle indagini preliminari, **risulti assai chiaro invece che x fosse dipendente da x almeno quanto lo era ■ nei confronti di x.**

Di fatto erano il FP più grande in Italia, il più grande su Milano (città più importante) e oltre alla presenza a Roma, detenevano l'esclusiva (non c'erano

altri FP) su Bologna, Rimini, Reggio Emilia, Firenze e per un breve periodo anche su Torino.

In molti dei sopracitati mercati, non ci sono stati nemmeno corrieri indipendenti e ■ deteneva dunque l'esclusiva totale del mercato:

- Rimini e Reggio Emilia: sono state città in cui era presente solo la flotta di ■ dal loro lancio (primavera 2018) fino al cambio di business model (gennaio 2020).

- Bologna: dal 11 febbraio 2019 (cfr. All.to n. 19, email di ■ del 18.01.19 e conversazione email tra vari dipendenti ■ del 23.01.19 con oggetto "■ - Switch x to FP in given cities") fino al 9 dicembre 2019, giorno in cui la città è passata totalmente alla flotta indipendente al fine di testare il nuovo modello di business (cfr. All.to n. 20, conversazione email tra vari dipendenti ■ avente oggetto "■ Bologna Kickoff")

- Torino: città senza corrieri indipendenti dal 1 febbraio 2019 (cfr. All.to n. 19), inizialmente con la co-presenza di ■ (fino alla prima settimana di agosto 2019) (cfr. All.to n. 21 - stralcio chat del gruppo ■ del 29.07.19) e poi in totale esclusiva fino all'8 ottobre 2019 (cfr. All.to n. 22, email di ■ del 26.09.19 con oggetto "Torino Lancio ■")

In sostanza, dunque, ■ - almeno finché non sarebbe passata al modello definito "merchant" per cui ■ stessa con la propria struttura arruola i rider e li mette a disposizione dei ristoranti presenti sulla piattaforma e che consente di fare a meno dei fleet partner - avrebbe continuato a servirsi in Italia dei FP compresa ■ nonostante i problemi operativi riscontrati.

Solo a novembre 2019 si svolgeva l'incontro presso la sede di ■ per la consegna della formale rescissione dal contratto a ■ in vista del quale, considerati i rapporti dunque deterioratisi con ■ con il cambio di modello, la ■ per prudenza chiedeva la presenza della security interna per prevenire temute "criticità" (cfr. All.to n. 23 - email di ■ del 11.11.19 al team security di ■ con oggetto "Milan - Security Request").

Non è dunque difficile desumere come e perché le accuse per cercare di attenuare e sviare le proprie responsabilità in ordine allo sfruttamento dei propri rider da parte di ■ si siano appuntate su ■ in quanto loro *front woman* per conto di ■ (che nel corso del tempo non aveva mai reso loro la vita facile dal giorno del suo arrivo in Italia e nonostante la posizione di vantaggio in cui ■ si trovava quale praticamente più importante fleet partner nel mercato italiano) e quindi di fatto ritenuta la responsabile del fallimento del loro partenariato (e in conseguenza dei loro profitti personali ottenuti senza scrupoli da ■ quale partner in buona fede ed alle spalle dei rider sottoposti al sistema di prevaricazione e sfruttamento per cui si procede).

■ d'altronde si era ritagliata nel tempo un ruolo rilevante nell'ambito del mercato dei fleet partner in Italia:

- Milano: erano arrivati per secondi ma rapidamente diventati più grandi di ■. Oltre a Milano città avevano anche l'esclusiva su Monza. A Milano l'11 febbraio 2019 ■ lancia il "multidispatch" (cfr. All.to n. 24 - email di ■ del 0.02.19 con oggetto "■ ■ set-up validation"), ovvero il fatto che più FP riuscissero a servire lo stesso ristorante. A quel punto ■ prendeva definitivamente il sopravvento su ■ e ■.
- Torino e Bologna: gennaio 2019 ■ e ■, vista la scarsa liquidità per i corrieri indipendenti, decisero di trasformare le città in sole città Fleet Partner. Bologna a inizio 2019 praticamente "chiudeva" in quanto il franchisee ■ decideva di non operare più su ■. Quando qualche mese dopo un altro ■ arrivava sulla piattaforma a ■ ■ pagava 10€/h+2€/h di bonus a maggio 2019, poi passato a 10€/h (togliendo quindi gli SLA) a fine luglio 2019. (cfr. All.to n. 25, stralcio conversazione WhatsApp tra ■ e ■ del 27.05.19 e stralcio conversazione WhatsApp tra ■ e ■ del 24.07.19)

- Firenze: città che ■ lanciava personalmente a dicembre 2018. ■ era l'unico Fleet partner, al quale si aggiungevano i corrieri indipendenti. Set-up rimasto tale fino al cambio di Business Model.
- Rimini e Reggio Emilia: città lanciate solo con ■. Rimaste tali fino al cambio di Business Model.
- Roma: lanciata ad agosto 2018 con ■ e ■. Con l'introduzione di ■, ■ chiudeva l'accordo sulla città con ■ e riorganizzava le aree (cambiate più volte nei mesi precedenti a seconda della disponibilità delle due flotte attive). Alla fine ■ si assestava sul centro e sul quartiere Prati (perché zone pianeggianti raggiungibili dai corrieri in bicicletta) mentre a ■ venivano date le altre aree collinari, più facili da coprire con gli scooter e Ostia (cambio di flotta richiesto espressamente dal franchisee di ■, non contento del servizio offerto da ■).

### **Il cambio di modello di business**

Con l'arrivo di ■ ad Aprile 2019 e il trasferimento a Milano di ■ che lasciava Roma a ■, che poi doveva riportare a lei, i suoi contatti con ■ diminuivano radicalmente.

■ riprendeva in mano la parte di qualità, contrattualistica e negoziazione (negoziazioni alle quali però ■ spesso partecipava).

A Milano lato corrieri la situazione era sufficientemente tranquilla e gli interventi al riguardo erano dunque rari mentre continuavano quelli tra ■ e il collaboratore romano di ■, tale ■.

A luglio in ■ veniva confermato il cambio di business model, a settembre avveniva il meeting di *kick-off* del progetto e ad ottobre veniva indetta una riunione con Account Managers, responsabili vendite e responsabili supporto per spiegare le implicazioni del cambio di modello dal punto di vista operativo, incluso l'effetto sulle partnership con i fleet partners. (cfr. All.to n. 26, email di ■ del 10.09.19 con oggetto "BMC Kickoff Meeting followup")

Il 12 novembre, dopo un'ennesima chiamata e un messaggio vocale pieno di bugie, teorie inventate e toni "minacciosi" da parte di ■, veniva organizzato un meeting presso la sede di ■ (cfr. All.to n. 27 - stralcio conversazione WhatsApp del gruppo Amici ■ del 08.11.19) per cui ■ faceva richiesta formale di security (cfr. All.to n. 23 - email di ■ del 11.11.19 al team security di ■ con oggetto "Milan - Security Request") e per cui all'interno del team di ■ si scherzava sul fatto che avrebbero dovuto chiedere di "andare in protezione testimoni" visti i personaggi (cfr. All.to n. 28 - Stralcio conversazione WhatsApp del 18.09.2019 tra ■ e ■ e del 05.11.2019 tra ■ e ■) e finalmente si annunciava a ■ il cambio di modello.

Di seguito veniva inviata formale lettera di disdetta con 3 mesi di preavviso.

A fine dicembre ■ firmava poi il "contratto ponte" per il periodo Gennaio - Febbraio con cui le condizioni/incentivi venivano mantenute uguali fino allo scadere del contratto. Quello che veniva a cambiare però era l'esclusiva sulle grandi catene. Con il passaggio a modello operativo *merchant*, infatti, le differenze operative tra corriere indipendente e corriere fleet partner venivano annullate: mentre prima i ristoranti erano assegnati ad una o all'altra flotta, con il cambio di modello si arrivava ad una situazione in cui tutti i ristoranti erano assegnati a tutti i corrieri. Veniva dunque ad annullarsi il vantaggio dei Fleet Partners nei confronti della flotta indipendente.

Per questo motivo, a gennaio 2020 si creavano ulteriori tensioni in quanto ■ aveva sottostimato completamente il significato di questo cambiamento ritrovandosi da un giorno all'altro quindi a fare solo una frazione delle corse che facevano prima (ad esempio, al momento del cambio di modello, i corrieri Fleet Partner su Milano rappresentavano solo il 25% circa del totale corrieri attivi su Milano).

A febbraio poi insieme alla conferma della fine della partnership, veniva inviata a ■ anche la disdetta dal contratto "ponte" (senza alcun preavviso come da istruzioni del dipartimento legale di ■).



Sempre a febbraio, ■ cercava senza esito di “vendere” a ■ un servizio per ristoranti premium e questo fu l'ultimo contatto con ■ e i suoi responsabili da parte di ■ fino all'inizio della presente vicenda processuale. Durante lo stesso incontro ■ ammise che ■ si era avvalsa per un certo periodo della collaborazione di ■.

#### **Training:**

- ■ ha fornito a ■ (così come agli altri FP) il materiale per spiegare ai propri corrieri come utilizzare l'applicazione e le procedure da seguire (si veda ad esempio All.to n. 29 - email di ■ del 31.10.18 con oggetto “Materiale informativo corrieri”)
- ■ ha poi autonomamente deciso di introdurre un turno di affiancamento a un altro corriere per fare in modo che i corrieri imparassero
- Nessun impiegato ■, che sia noto a ■, ha mai fatto un training a un corriere ■. I corrieri che sono però passati ad essere indipendenti hanno seguito una sessione presso gli uffici di ■.

#### **Passaggio da corriere Fleet Partner a Corriere Indipendente(Independent Operator)**

- Il principio fondamentale era quello per cui i corrieri potessero scegliere di lavorare con un fleet partner o come indipendenti. E' successo spessissimo che i corrieri FP decidessero di diventare indipendenti (principalmente per guadagnare quanto visualizzato in-app)
- Ovviamente questo creava tensioni con i FP (in particolare con ■ e ■) che accusavano ■ di “rubare” corrieri e di essere disonesti
- L'onboarding degli indipendenti avveniva in diversi passaggi (1) il corriere creava un profilo con email e numero di telefono (2) veniva invitato a caricare i propri documenti sul proprio profilo (3) era invitato a una sessione informativa e di attivazione
- A ciascun numero e a ciascun indirizzo email doveva corrispondere un solo profilo attivo. Il corriere FP che desiderava passare indipendente era dunque tenuto a scegliere tra una o l'altra opzione e cioè se stare tra i rider indipendenti o rimanere con i FP perché entrambe le posizioni non potevano essere mantenute in contemporanea
- ■ è stata sempre attenta a rispettare questa regola e risposto ai FP che per regolamento interno i corrieri potevano passare a indipendenti in qualsiasi momento.

#### **Tariffe visualizzate in App**

- Ciascun corriere (indipendente o fleet partner) poteva visualizzare in app la tariffa organica (pick up + drop off +KMx€)
- Questo ovviamente creava problemi a quei FP che non corrispondevano ai propri corrieri quanto avevano guadagnato in App
- ■ ha fatto più e più volte la richiesta di oscurare l'organico o mandare una comunicazione alla flotta e ■ è invece sempre rimasta tassativa che non si potesse fare (cfr. All.to n. 30 - Stralcio Chat del 14.11.2018 tra ■ e ■).
- Al di là delle opinioni personali, c'era sempre la necessità di gestire le delicate relazioni con i FP cercando di mostrare ogni tanto empatia per i loro problemi per cui in qualche messaggio si diceva loro “purtroppo non si può fare”
- I corrieri FP venivano esclusi dai bonus per gli indipendenti e dalle comunicazioni relative (sms). Parlando però con i corrieri indipendenti ne venivano spesso a conoscenza così creando ulteriori tensioni tra i FP e ■.

Per questo motivo - al fine di stemperare le tensioni - sono rinvenibili messaggi in cui si dice ai FP di non preoccuparsi che tanto gli incentivi per gli indipendenti li prendono in pochi etc.

## Mance

- attivato il programma al riguardo da dicembre 2018 (cfr. All.to n. 31, email di █ del 03.12.18 con oggetto “[Kickoff] Tipping in Italy”) tutti i FP avevano firmato un addendum in cui si impegnavano a girare le mance ai corrieri
- veniva fornito settimanalmente al FP il breakdown per corriere delle mance ricevute
- c'è stata una diatriba con █ sulla tassazione: il dipartimento di Tax di █ sosteneva che le mance potessero essere pagate ai corrieri tramite bonifico e fosse poi il corriere stesso a dover dichiararne gli importi. █ invece sosteneva che dovessero essere pagate in contanti. Per questo motivo avevano riferito di aver deciso di non pagare le mance settimanalmente ma con cadenza semestrale, come anche dichiarato dallo stesso █ nel corso di un'intercettazione agli atti. █ non si è mai intromessa in questa decisione in quanto le modalità di corresponsione non potevano essere che di competenza di █ senza che █ potesse avere alcuna possibilità di intromissione (e, d'altronde, non vi era ragione per potersi sospettare che le mance non venissero corrisposte sulla base della decisione di █ di pagarle semestralmente).

## Cauzione borse e ritiro

- i corrieri indipendenti pagavano 70€ di cauzione per lo zaino. La cauzione veniva presa a rate deducendone l'ammontare da quanto guadagnato in-app
- █ **invece non pagava la cauzione ad █**. All'inizio per una questione di semplificazione dei processi. Poi perché non si era mai trovato un accordo su come queste borse dovessero essere contabilizzate. Secondo il ricordo di █, █ voleva sottrarre il valore delle borse dai pagamenti settimanali. I responsabili di █ si sono sempre rifiutati dicendo che avevano bisogno di una fattura da █ (cfr. All.to n. 32 - email di █ del 30.05.19 avente oggetto “Cauzioni Zaini”). Il dipartimento *Accounting* di █ non è mai stato d'accordo al riguardo con il risultato che non se ne fece mai nulla (cfr. All.to n. 33 - scambio email tra █ e █ del 18.07.19). Tutte le borse sono sempre state date gratuitamente a █.
- in teoria i FP erano responsabili della distribuzione delle borse ai propri corrieri. In pratica però arrivavano spesso e volentieri a █ (soprattutto a fine 2018 a Roma) richieste da █ di distribuire borse ai loro corrieri in quanto loro le avevano finite. █ per non creare frizioni è sempre stata sufficientemente disponibile ma ad un certo punto, con il crescere dei volumi, la distribuzione era diventata ingestibile e █ dunque si era impuntata affinché cambiasse la modalità di consegna ai rider (█ spediva le borse ai FP, i FP le distribuivano ai propri corrieri)
- █ non ha mai restituito nemmeno una borsa
- Dopo lo “scandalo” delle borse lasciate fuori dalla Stazione █ portato alla luce da un servizio di █, dal giugno 2019 █ ha iniziato a numerare le borse e ad associare un numero univoco ai corrieri in modo da poter identificare a chi appartenesse la borsa in caso di abbandono. (cfr. █ del 05.06.19 con oggetto “Tracking IDs on Courier Bags!”)

## Processi Quality e blocchi

- █ teneva (ovviamente) alla qualità del servizio offerto sulla piattaforma
- Sussistevano quindi dei processi automatizzati al riguardo e le cui soglie erano decise dai team competenti ad █ per minimizzare le frodi (corrieri che ritirano l'ordine e non lo consegnano o fanno finta di consegnarlo salvo poi ricevere lamentele da parte del cliente)
- I processi erano automatizzati e si basavano sull'incidenza statistica delle corse sospette sulle ultime X corse. A seconda dell'accaduto i corrieri potevano essere sospesi temporaneamente o bloccati in maniera definitiva. In entrambi i casi, ricevevano comunicazioni automatiche ed eventualmente l'invito a contattare il supporto/ fare visita all'ufficio.
- Altro motivo per cui i corrieri potevano essere bloccati in automatico dal sistema era se i documenti scadevano e non venivano rinnovati per tempo

(la data di scadenza è annotata al momento dell'attivazione, i corrieri venivano avvisati dell'imminente scadenza tramite comunicazione in App sul loro profilo. Alla data di scadenza il profilo veniva automaticamente sospeso fino al caricamento del documento rinnovato.)

- In caso di blocco automatico l'unico a ricevere notifiche era il corriere stesso (non il Fleet Partner nè il team del paese di competenza). Il motivo è da rinvenirsi nel fatto che il modello operativo con Fleet Partner era un modello insolito per [redacted] e non tutti i processi erano adattati al mercato italiano. Questa casistica ha spesso creato tensioni con i FP, in particolare [redacted], che accusavano [redacted] di bloccargli i corrieri a loro insaputa per poi "rubarglieli"
- Esistevano poi i blocchi effettuati dal supporto (e a volte dal team stesso) in caso di fatti gravi: corriere violento, ubriaco, fatti palesi (il corriere che ritirava l'ordine e iniziava a mangiarlo all'interno del ristorante per poi annullarlo, corrieri "beccati" a fare consegne a membri del team [redacted] con un profilo che non era il loro, corrieri che utilizzavano 2 app di consegna contemporaneamente e facevano giri di 2h per consegnare un panino, panini arrivati mezzi mangiati etc...). In quel caso il corriere veniva sospeso e "costretto" a contattare il supporto/ recarsi in ufficio per capire quanto successo (se indipendente).
- A maggio 2019 era stato lanciato un processo di quality italiano (cfr. All.to n. 35 - email di [redacted] del 18.04.19 con oggetto "[Input Requested] Courier Quality Process Revamp" con relativo allegato) che intendeva implementare le casistiche già contemplate dai processi central e a migliorare ulteriormente la qualità delle flotte, riprendendo un processo già in essere nel 2018 all'arrivo in Italia di [redacted] e temporaneamente sospeso per un problema di scarsità di risorse del team. In un contesto in cui si operava con FP, era necessario essere il più trasparenti possibili con i FP stessi e giocare d'anticipo così che avessero modo di istruire i propri corrieri. Per questo motivo, ma non solo, prima di procedere al blocco del corriere, il corriere indipendente o il Fleet Partner venivano notificati del rischio blocco e gli veniva data una seconda opportunità per migliorare le proprie metriche.
- Il processo si basava su diversi KPI (*Key Performance Indicator, indicatori di performance*), misurati sulle ultime 50 corse del corriere. La prima volta che il corriere si trovava sotto la soglia riceveva un "warning" che lo informava del "problema". Alla seconda volta invece, scattava il blocco con preavviso di 24h. Il processo fu implementato dal team di Central Operations ([redacted] e [redacted]) con approvazione del General Manager [redacted]. Ai FP veniva notificato settimanalmente il nominativo dei corrieri che per la prima volta risultavano "insufficienti" su uno o più campi e - in caso di secondo avviso - avveniva il blocco.

Nella realtà [redacted] è sempre stata piuttosto "larga di manica" con i FP e i loro rider, soprattutto con flotte che facevano fatica a crescere in certe città (ad esempio con [redacted] a Roma). [redacted] riceveva suppliche da parte dei FP di riattivare o non bloccare il tale corriere e si cercava di accontentarli dove possibile. (cfr. All.to n. 36 - Stralcio Chat del 24.09.2019 dal gruppo [redacted] e email di [redacted] del 21.06.19 con oggetto "Notifica Quality 21/06" dalla quale si evince come una lista di corrieri nonostante suscettibili di blocco venivano esclusi da tale misura).

- Viste le tensioni legate al cambio di modello di business, il processo è stato poi sospeso
- Succedeva anche che i FP chiedessero il blocco o la sospensione di loro corrieri anche senza dare alcuna spiegazione.

Benché fosse un diritto dei FP quello di gestire i propri corrieri, tali ultime tipologie di richieste suscitavano perplessità nel team di [redacted] che, non avendo alcun controllo sull'operato dei FP, comunque nei casi di mancata motivazione della richiesta di blocco si interrogava al riguardo del significato retrostante ai blocchi senza motivazioni espresse che facevano temere motivazioni discriminatorie. A questi scrupoli si collegano dunque le frasi agli atti ritenute significative di connivenza da parte di [redacted] riguardo alle condotte afflittive di [redacted] quali "ogni volta si solleva un polverone" "possiamo bloccarli ma se ci sono dati qualitativi per evitare discriminazione" etc.

### **GPS e localizzazione dei corrieri**

- Per poter correttamente connettersi all'applicazione i corrieri avevano bisogno di uno smartphone sufficientemente recente da supportare l'applicazione "X" e una connessione dati "robusta" per evitare di incorrere in disconnessione durante la corsa. In X, proprio grazie alle segnalazioni da parte di X (cfr. All.to n. 37 - Stralcio Chat del 31.10.2018 tra X e X), si erano resi conto che alcuni operatori (tipo X e X), oltre ad avere problemi di connessione GPS, non permettevano ai corrieri di chiamare il numero del supporto (numero verde) in caso di necessità. Per questo motivo Il team X aveva chiesto ai FP di evitare questo tipo di operatori.
- Quando connesso all'applicazione (ovvero in modalità "in linea") il corriere è tracciato dai sistemi Y e la sua posizione è esaminabile ex-post a fini anti-frode e per l'analisi di corse problematiche. Se in modalità offline, il sistema non traccia in alcun modo la posizione del corriere.

### **Fatturazione ai ristoranti**

- I FP erano responsabili di fatturare i propri servizi ai ristoranti. Essendo i pagamenti effettuati su base settimanale, la richiesta era che le fatture venissero anch'esse emesse su base settimanale. Tutti i FP facevano però fatica a rispettare la scadenza settimanale ed erano dunque soliti a ritardi e/o a fatture mensili/bisettimanali con dettaglio per settimana
- Ogni settimana il team italiano forniva il dettaglio di quanto fatturare a ciascun ristorante sulla base delle corse effettuate
- Con l'arrivo della fatturazione elettronica la questione si era complicata ulteriormente e i ritardi diventati ancora più gravi. Z (con il team di Central Operations all'epoca dei fatti in capo a Z e il supporto di alcuni team ad Z) ha allora cercato un provider che potesse emettere fattura ai ristoranti per conto dei FP, previa accettazione e firma di un contratto da parte dei FP stessi. Il costo del provider e del servizio di fatturazione è sempre stato coperto da Z ed era entrato in vigore da giugno 2019 secondo quanto Z ricorda (cfr. All.to n. 38, email di Z del 15.05.19 avente oggetto "Riepilogo discussione Z").

### **Assicurazione X per i Partner di Flotta**

- **Dal giugno 2018, Z, in vari paesi europei (tra cui l'Italia), ha un accordo con Z ai fini di indennizzare i corrieri e i driver che operano comunque sulla piattaforma Z** (cfr. All.to n. 39, "Documento informativo Protezione del Partner per Autisti Partner Z"). L'assicurazione copre i corrieri/driver durante le corse e non solo. Citando il contratto assicurativo disponibile

pubblicamente alla pagina web dedicata (<https://tuttipartner.it>) “Tutti i partner indipendenti idonei sono automaticamente e gratuitamente protetti dalla copertura assicurativa. Le coperture per gli incidenti che si verificano durante la corsa si applicano a tutti i partner indipendenti dal momento dell'accettazione di una richiesta di corsa o di consegna di cibo a domicilio nell'app fino al suo

Copertura assicurativa	Massimali per Assicurato per Garanzia	Oggetto della Garanzia*
<b>INDENNIZZO IN CASO DI MORTE ACCIDENTALE</b>	<b>€50 000</b>	Derivante da un Infortunio durante il Periodo Coperto
<b>RIMBORSO DELLE SPESE FUNERARIE</b>	<b>Fino a €6 000</b>	Derivante da un Infortunio durante il Periodo Coperto
<b>INDENNIZZO IN CASO DI DISABILITÀ PERMANENTE ACCIDENTALE</b> La prestazione può essere ridotta in caso di disabilità permanente parziale conformemente “alla Scala di determinazione del Grado di Disabilità di AXA Corporate Solutions” disponibile presso AXA quando si fa la richiesta di risarcimento.	<b>Fino a €50 000</b>	Disabilità derivante da un Infortunio durante il Periodo Coperto
<b>RIMBORSO DELLE SPESE MEDICHE</b> Nel caso di un infortunio, rimborso delle spese mediche reali sostenute dall'Assicurato	<b>Fino a €7 500</b>	Lesioni subite durante il Periodo Coperto
<b>INDENNIZZO COMPENSATIVO IN CASO DI RICOVERO IN OSPEDALE</b> Nel caso di un ricovero in ospedale di oltre 24 ore dovuto ad un Infortunio.	<b>€ 850</b>	Lesioni subite durante il Periodo Coperto <b>Periodo di Ammissibilità: 24 ore di ricovero</b>

completamento e per i 15 minuti successivi. Il programma fornisce inoltre ai partner idonei ulteriori protezioni dalle perdite economiche dovute a specifici eventi personali che possono verificarsi in qualsiasi momento.”

- **Inizialmente la polizza copriva esclusivamente i corrieri indipendenti ma fu estesa anche ai corrieri Fleet Partner nel marzo 2019.** (cfr. All.to n. 40, email di [redacted] del 06.03.19 con oggetto “[Translation request] [redacted] Partner Injury Protection for Fleet Partners” e All.to n. 41, email di [redacted] del 27.09.19 con oggetto “Assicurazione [redacted] per i partner di flotta” e Y). [redacted] non è al momento in possesso del contratto assicurativo Fleet Partner ma lo ricorda essere paritetico a quello per i corrieri indipendenti.

## INAIL

A seguito della nuova normativa sui rider di cui al D.L. 101/2019 (c.d. Decreto crisi aziendali che ha inserito nel D.L.vo 81/2015 il capo V bis dedicato al lavoro tramite piattaforme digitali), [redacted] ha iniziato a pagare l'INAIL per i corrieri indipendenti a inizio febbraio 2020.

## COVID - Cosa ha fatto [redacted] per i corrieri

Con l'inizio della crisi COVID nel febbraio 2020, la [redacted] è stata nominata responsabile per la task-force dedicata per il mercato italiano. Di seguito una lista delle iniziative intraprese a favore dei corrieri dalla [redacted] con il supporto del team italiano.

- fornitura kit sicurezza gratuito ai corrieri (mascherine, disinfettanti borse, disinfettanti mani):
  - iniziato da subito (durante fase di social distancing) la ricerca di fornitori
  - visti i ritardi logistici, la stessa [redacted] ha spinto per creare un sistema di rimborso per le spese sostenute per l'acquisto di materiale di protezione (25€ per corriere, rimborso immediato, bastava mandare una foto) (cfr. All.to n. 42, Stralcio Chat “[redacted] - COVID-19” del 13.03.20) come inoltre verificabile al link <http://tuttipartner.it/com/covid-safety-kit>

- quando sono arrivati i prodotti acquistati è iniziata la distribuzione di free safety kits via posta (bastava farne richiesta tramite formulario)
- comunicazioni costanti su misure di sicurezza da adottare, inclusa le consegne senza contatto
- mask verification per andare online
- pagamento giornaliero gratuito. Ai corrieri è stata data l'opzione di poter ricevere i propri pagamenti su base giornaliera, senza dovere necessariamente attendere la fine della settimana per incassare i propri guadagni. L'opzione è stata pensata per permettere ai corrieri attivi di poter coprire spese urgenti se necessario. Le spese di bonifico bancario erano coperte interamente da ■.
- fondo COVID: 14 giorni di copertura economica per i corrieri che si ammalavano o erano messi in quarantena sanitaria
- la ■ si è inoltre adoperata per cercare di trovare associazioni o istituzioni bancarie che potessero fornire ai corrieri soluzioni di microcredito gratuito. Purtroppo, nonostante i suoi sforzi (cfr. All.to n.43, Stralcio Chat tra ■ e ■ del 17.03.20), non è stata in grado di trovare un partner adeguato alla partnership.

### **Problemi ■ e Segnalazioni**

- Roma: I primi grandi problemi con ■ intervennero su Roma, città in cui ■ non era mai riuscita a costruire una base di corrieri efficiente sia in termini numerici che qualitativi. Inizialmente a Roma i FP erano solo due, con l'altro - ■ - persino peggiore quanto a organizzazione e performance di ■. Per questo motivo ■ aveva inizialmente ottenuto l'esclusiva di molte aree (non c'era alternativa) ma visto l'ingresso di un altro operatore(■) e gli scarsi risultati di ■ stessa, ■ - in quanto responsabile di Roma- aveva provveduto appena possibile a ridimensionare la copertura di x lasciando loro di fatto solo il centro città (quello però con più ristoranti) e altre zone pianeggianti. Avendo ■ un nuovo FP affidabile su Roma, ■ era stata più volte avvertita (cfr. All.to n. 44 con vari stralci di conversazione WhatsApp tra ■ - ■ e dal gruppo Amici ■ - ■) che se avesse continuato a mostrare un numero di corrieri nelle fasce serali insufficienti per garantire il soddisfacimento della domanda, la loro area di competenza si sarebbe ridotta, per arrivare a un volume di ordini congruo ai corrieri disponibili in picco. Di fatto comunque ■ è rimasta a Roma fino alla fine della partnership (al contrario di ■ che invece a un certo punto aveva lasciato la città).
- Borse abbandonate: il 19 febbraio 2019 ■ aveva mandato in onda un servizio TV in cui si facevano vedere borse per il delivery lasciate legate alle biciclette fuori dalla stazione ■ tutta notte (se non abbandonate) con gravi rischi sanitari. Il GM aveva dunque deciso di procedere alla rimozione delle borse abbandonate seguita da comunicazioni dirette a tutti i corrieri attivi la cui borsa era stata rimossa (la cui identità era ignota ad x in quanto la proprietà delle borse non era identificabile) di recarsi presso gli uffici per ricevere gratuitamente una nuova borsa.
- ■ ■: probabilmente il ristorante che più di tutti si era lamentato dei comportamenti dei corrieri in store. Oltre alle classiche lamentele circa la "qualità" del servizio offerto dai corrieri e i comportamenti durante le corse, qui il problema più grande segnalato era lo stazionamento in store dei corrieri nell'attesa di corse. Erano arrivate più volte segnalazioni dalla direzione di ■ ■ di corrieri con borsa ■ ■ che occupavano abusivamente tavolini per mangiare il pranzo al sacco, bere alcolici e fumare cannabis. I comportamenti erano stati sempre riportati a ■ senza però che fosse mai stata trovata una soluzione, se non quella di togliere a qualsiasi corriere la possibilità di ricevere ordini mentre si trovavano all'interno del ristorante.
- Casi singoli: un corriere che non riceveva pagamenti: sempre a Roma, un giorno si era presentato in ufficio un corriere che si lamentava di non venire pagato da ■ da 2 settimane. Come prima cosa ■ si confrontò con ■ ■ (cfr. All.to n. 45, stralcio Chat tra ■ e ■ del 18.02.19) che riferì che l'amministrazione si era persa l'IBAN del corriere. Venne dunque spiegato al

corriere l'accaduto. Il corriere non tornò più in ufficio, per cui fu dato per scontato che la spiegazione ricevuta corrispondesse a verità e il problema fosse stato risolto.

Da questo episodio, sommato ad alcuni servizi giornalistici sulle condizioni dei rider che andavano ad investigare anche X, partì l'idea del Code of Conduct di cui X ha personalmente seguito la stesura con il team legale (cfr. All.to n. 46, email di X del 30.04.19 con oggetto "FPs Italy - Code of Conduct") e che è stato firmato da X ai primi di maggio la cui copia è stata prodotta durante l'interrogatorio del 6 novembre 2020.

- Caso del Giugno 2019  
Il 20 giugno, due corrieri (Y e X) fecero visita agli uffici di Roma per lamentarsi di non aver ricevuto pagamenti da qualche settimana. Ricevuta la segnalazione, Y chiese immediatamente chiarimenti a Z (così come già riportato agli atti dalla PG). Y negò l'accaduto, dicendo che si trattava di una forma di protesta dei rider scontenti delle somme che gli venivano riconosciute. La fonte del problema sembrava dunque ancora una volta di tipo amministrativo, il che fece sì che Z desse il beneficio del dubbio a Y. C'è da sottolineare come i corrieri non si ripresentarono più in ufficio, il che fece pensare che il problema fosse, stato effettivamente risolto.

### La situazione dei FP:

Al suo arrivo in Italia con il ruolo di Territory Lead per il centro-sud (cfr All.to n.47, email di X del 28.08.18 con oggetto "Welcome X!") e il mansionario come da contratto con X) Y si rendeva conto di come la situazione fosse in realtà molto peggio di come fosse immaginabile dall'estero.

Fatta eccezione per Milano, città aperta da ormai 2 anni e considerata "matura", tutte le città in cui Y era presente soffrivano di un'assenza costante di corrieri, con ordini eseguiti in toto o quasi dalle flotte dei fleet partner e con pochissimo mercato per i corrieri indipendenti.

**Un mercato quindi prevalentemente nelle mani di queste società e dunque almeno parzialmente dipendente da loro.**

Dopo un primo incontro con Y, Z e W, oltre al problema legato alla forte dipendenza da questi attori, Y si rese subito conto di come ve ne fosse un altro ancora più difficile da gestire: la tipologia dei fleet partner con cui Y operava e la loro organizzazione interna.

***Di fatto era palese che fossero state scelte società di natura familiare, senza una struttura analitica o expertise di tipo logistico, operativo e strategico paragonabili a quelle di X ed era dunque difficile che potessero essere i partner ideali anche solo nel medio periodo.***

Si trattava di società che avevano sicuramente fatto sufficientemente bene fino a quel momento sul loro territorio d'origine (Milano per Y), in cui vantavano una conoscenza del mercato, ma che mostravano estrema fatica ad ingranare ed organizzarsi nelle altre città.

Inoltre per il fatto che fossero società familiari di piccole dimensioni era difficile che la loro strategia di espansione potesse essere allineata alle necessità di un mercato che necessitava di una crescita sostanziosa, organizzata e stabile.

### I problemi al riguardo di Roma erano principalmente due:

- l'assenza di un numero adeguato di corrieri: ad oltre due mesi dal lancio il numero totale (Y e W) di corrieri presenti nel momento di massimo non superava quasi mai le 20/30 presenze a dimostrazione dell'inefficienza palese del servizio a sostegno delle esigenze di ristoranti e consumatori finali.
- la qualità del servizio con tasso elevato di ordini non completati: sebbene ovviamente la qualità del servizio offerto dal singolo corriere fosse in primo luogo impattata dal punto precedente, era sufficientemente chiaro come i corrieri non solo fossero pochi ma non utilizzavano l'applicazione seguendo le procedure standard richieste ai fleet partner.
- Il risultato era che all'arrivo a Roma di Y il tasso di completamento degli ordini, ovvero ordini effettuati del cliente ed effettivamente ricevuti, fosse dell'85% circa contro uno standard operativo di W del 99%.

Le cause di questi problemi erano probabilmente molteplici: una macchina di onboarding non oliata a sufficienza, un training poco efficace del FP al corriere e una scarsa motivazione del corriere stesso, probabilmente dovuta a una remunerazione insufficiente dovuta a porzioni di territorio mal calcolati e in conseguenza consegne rade e lunghe in termini di tempo necessario a portarle a termine che andavano a limitare il numero di corse effettuabili dal corriere sull'ora e dunque il suo interesse a lavorare sulla piattaforma. A causa di questi problemi, era difficile pensare di poter attuare politiche di marketing che andassero a spingere la domanda in quanto sarebbero stati investimenti presumibilmente sprecati.

La soluzione proposta da ■ (che è quella che probabilmente portò ■ ad asserire che *per ■ i corrieri erano solo puntini*) per poter creare un circolo virtuoso di crescita della domanda fu che fosse necessario partire dall'aumento del numero di corrieri presenti, dalla qualità del servizio richiesto ai Fleet Partner e da una assegnazione delle aree di competenza efficace.

E' con questo scopo in mente che ■ metteva in pratica una serie di azioni mirate a questi obiettivi, consapevole di non poter agire direttamente sulle flotte dei partner:

- Ri-negoziazione con ■ di un nuovo minimo garantito orario, incrementando il minimo da 4,50€/h netti a 7€/h netti (8,54€/h lordi) per fare in modo che il FP a sua volta potesse garantire un maggiore minimo garantito ai propri corrieri e coprirli dall'eventuale assenza di corse (cfr. All.to n. 3), successivamente incrementato a 9€/h
- Fornitura ai FP di materiale informativo da poter utilizzare durante la formazione dei corrieri con focus su come utilizzare l'applicazione in maniera corretta (cfr. All.to n.29)
- Veniva continuato il lavoro già iniziato prima del suo arrivo di monitoraggio delle statistiche dei corrieri delle flotte al fine di poter individuare problematiche e poterle condividere con i fleet partner
- Iniziava un lavoro di ottimizzazione delle aree assegnate in esclusiva ai fleet partner, cercando di bilanciare la grandezza dell'area e il numero di ordini in essi previsti con il numero di corrieri disponibili alle flotte. (Tale ottimizzazione condusse alla chiusura della collaborazione con ■ sulla città di Roma nel mese di dicembre). I cambi area venivano preventivamente discussi con i FP. (cfr. All.to n.44)
- Introduzione di un nuovo fleet partner motorizzato, ■, a cui venivano assegnate le aree collinari a fine novembre 2018 (cfr. All.to n.44).

A seguito delle implementazioni sopra descritte i risultati non furono consoni alle aspettative e infatti nonostante esse la flotta di ■ non mostrò miglioramenti sostanziali né dal lato delle attivazioni, né dal lato delle presenze e della qualità del servizio offerto con slot orari ed aree perennemente scoperti, tempi di consegna elevati, alto tasso di ordini non completati e l'investimento su ■ provocò anche la limitazione di altrimenti possibili investimenti di marketing attuabili sulla città verso gli utenti finali. (si veda a titolo esemplificativo All.to n. 48, Stralcio Chat Amici ■-■ del 02.06.19).

La conseguenza logica di questo stato di fatto era che nonostante gli interventi migliorativi tentati, poco fosse cambiato nella gestione ■, e ciò provocò anche necessariamente l'insorgere del sospetto che gli incentivi economici dati a ■ potessero non essere da loro condivisi con i corrieri della loro flotta.

- Le problematiche trovate a Roma si rispecchiavano in toto o almeno in parte nelle altre città italiane in cui ■ operava.  
■ certamente non induceva ■ ad operare in maniera affittiva nei confronti dei rider della loro flotta; era in realtà palesemente ■ che aveva deciso di operare così autonomamente. **Gli incentivi, come provato dalle email riportate** (cfr. All.ti n.3, 10,14,15,18) erano negoziali.



**Nessuno aveva obbligato o cercato di obbligare X ad accettare determinati incentivi né ad espandersi in altre città, incrementando la propria complessità organizzativa.**

E' inoltre necessario sottolineare come ■ non abbia mai investito in alcun tipo di immobilizzazioni per lavorare nelle città (immobilizzazioni che avrebbero potuto comportare una barriera all'uscita), che comportavano un mero investimento in personale e logistica (hotel, viaggi), peraltro almeno in parte coperti da ■ stessa con un incentivo di start-up (che per la città di Roma ammontò a più di €3.000).

Seppure corrisponda al vero che ■ - ovviamente - avesse la facoltà di ridurre le aree di ■, di richiedere una revisione del piano incentivi (così come ■ poteva dal canto suo pure fare) e di richiedere determinati standard di qualità, questo non può essere inteso come una sorta di sudditanza di ■ nei confronti di ■.

Al contrario ■, essendo il fleet partner che lavorava con ■ con la flotta più grande, gestendo più del 50% degli ordini settimanali, avendo il controllo totale della supply in 3 città su 9 (Bologna, Rimini, Reggio Emilia), essendo inoltre l'unico Fleet Partner attivo su Firenze e poi Torino e il partner principale su Milano (oltre ad essere uno dei due FP su Roma), *possedeva un potere contrattuale rilevante e tale da poter comunque certamente danneggiare X e rendere problematiche le sue relazioni con i ristoranti più importanti in caso di interruzione della partnership in una o più città.*

D'altronde non ci sono assolutamente evidenze che il modello di remunerazione da parte di ■ a ■ potesse avere quale risultato lo sfruttamento dei fattorini - prova ne sia che gli altri fleet partner non hanno mai dovuto sfruttare i loro rider e ciononostante hanno continuato a lavorare con ■ - e che non fosse del tutto economicamente sostenibile se da parte di ■ fossero stati tenuti comportamenti leciti, e nemmeno sarebbe ipotizzabile che se ■ si fosse mossa lecitamente, come tutti si aspettavano in perfetta buona fede, avrebbe subito delle perdite né che ci siano mai state pressioni ad accettare gli accordi proposti attraverso le negoziazioni reciprocamente condotte.

**La ragione dei comportamenti illeciti tenuti da X e X è dunque da rinvenirsi esclusivamente nella loro avidità che si è manifestata nella continua ricerca della massimizzazione della redditività della loro impresa alle spalle dei loro fattorini che venivano sfruttati in ogni maniera e sottoposti ad un sistema affittivo alle spalle di X, la quale oltretutto veniva strumentalizzata a sua insaputa per ottenersi sempre maggiori introiti che non erano affatto nemmeno parzialmente condivisi con i collaboratori a cui non venivano pagate le mance, a cui venivano fatte pagare cauzioni su zaini ricevuti gratuitamente ed a cui venivano trattenuti gli importi delle ritenute di acconto che poi non venivano versati.**

In tutto questo l'estensione delle ipotesi accusatorie a questa prevenuta - e ad X - è frutto palesemente di un errore di prospettiva indotto dalla maliziosa narrazione dei veri responsabili del reato di sfruttamento del lavoro dei rider che semplicemente hanno cercato sfacciatamente di minimizzare le proprie schiaccianti responsabilità addossandole a chi nemmeno avrebbe potuto ipotizzare di avere a che fare con gli autori di un sistema criminale di sfruttamento dei lavoratori teso alla massimizzazione dei propri profitti.

### **Rapporti X con X**

I rapporti tra la prevenuta e ■ sono stati tesi e complicati fin dal primo incontro.

Quando ■ prese in mano il centro sud (all'epoca Roma e Napoli) si trovò davanti una situazione come sopra descritta alquanto deficitaria lato corrieri/FP a Roma in quanto né ■ né i loro competitor ■ erano stati in grado in 3 mesi di pregressa attività nella capitale di costruire una flotta che fosse anche solo lontanamente adeguata alle necessità/al potenziale.

Già dal primo meeting con ■ alla presenza sia di ■ che di ■ e dei colleghi di ■ dell'epoca (■, ■ e ■) benché di tipo introduttivo (per la prevenuta) ma anche di tipo operativo per discutere delle difficoltà del momento e del pricing fece emergere come l'approccio alle operations e le policy di attivazione dei corrieri (dovute alle direttive date da ■ - all'epoca head of operations per l'Italia) fossero tutto fuorché ottimali.

- Approccio di ■: mettere pochi corrieri online e man mano che gli ordini salivano si facevano nuove selezioni peraltro qualitative e non aperte a tutti. Gli ordini così rimanevano bloccati dal numero di corrieri, non si poteva stimolare in alcun modo la domanda tramite marketing poiché sempre il collo di bottiglia era, com'è, dato dai corrieri. Per l'effetto la crescita era lentissima e nel mentre si rischiavano problemi operations gravi, legati a ristoranti costantemente impossibilitati dal ricevere ordini e ritardi nelle consegne dovute al numero esiguo di fattorini su una superficie cittadina molto estesa.

- L'approccio di ■ invece era quello di non fare alcun tipo di selezione a priori (in linea con le policy ■ di non discriminazione) se non per i prerequisiti legali. La selezione sulla qualità sarebbe stata fatta eventualmente dopo se fossero intervenuti problemi rilevanti (il processo di quality/ antifrode comunque ci sarebbe stato). Mettere insomma sempre più corrieri rispetto alla domanda della settimana prima in modo tale da avere sempre un cuscinetto/ buffer per la crescita.

Peraltro questo non era affatto un approccio sconsiderato che come riteneva ■ avrebbe solo avuto il significato di mettere quanti più corrieri online possibile.

Un approccio del genere di quello lamentato da ■ avrebbe creato un problema di insoddisfazione nei corrieri che si connettono => fanno poche corse => non vogliono più connettersi=> il numero di corrieri rimane costante o decresce al posto di aumentare.

Invece semplicemente, come d'altronde da modello di ■ al riguardo, si trattava di creare una situazione in cui si potesse avere sempre più offerta di fattorini rispetto alla domanda organica in piattaforma così da avere la possibilità di stimolare la crescita tramite azioni di marketing.

E' in questo contesto che si iniziano a trattare incentivi orari significativi e cioè per proteggere ■ e i suoi corrieri dal rischio di non avere corse sufficienti.

Uscendo da questo primo meeting, alla ■ risultò subito chiaro di come ci fosse un problema di fondo nella scelta dei fleet partner stessi. ■ (così come gli altri fleet partner peraltro) **era infatti una società familiare che** - come è d'altronde normale - **puntava al profitto immediato sulla singola corsa. Quello di ■ è invece un business che si basa sui volumi e non sui margini e che richiede una fase di start-up estesa prima di poter diventare profittevole.**

Non che gli interessi di FP e ■ dovessero essere al 100% allineati ma in un contesto in cui anche solo pochi centesimi a corsa fanno la differenza per ■ e in cui non si sapeva per quanto ■ stessa sarebbe stata costretta a collaborare con i FP in generale, **pareva evidente che il FP "ideale" sarebbe stata un'azienda con un'organizzazione più strutturata, magari già in affari con altre aziende tech**, con l'ambizione di crescere esponenzialmente, sufficientemente capitalizzata da sostenere un periodo di iniziale con guadagni ridotti, magari alla ricerca di finanziatori (venture capitals) a cui poter documentare di avere in portafoglio la collaborazione con una grande azienda come ■ (e questo d'altronde era esattamente il profilo di ■ e ■).

Per quel che riguarda i rapporti personali intercorrenti tra ■ e i responsabili di ■ è stata da subito evidente una palpabile tensione in quanto con ■ ■ già dalla prima riunione era nata una forte reciproca antipatia ma con lui le interazioni furono sempre molto limitate in quanto il punto di contatto fu da sempre il ■ ■.

■ si è da sempre mostrato estremamente arrogante nei toni e negli atteggiamenti, oltretutto misogino nei modi nei confronti della prevenuta, per niente professionale nei toni e con racconti sul passato denotanti il suo sferzante disprezzo verso i clienti.

Ciononostante la relazione commerciale con ■ era comunque opportuna per ■ in quanto ■ era un FP rilevante in Italia sia in termini di città coperte che di corse effettuate, e a Roma all'epoca dell'entrata in scena di ■ non esistevano di fatto realistiche alternative ad essa tanto che per trovarle ci vollero 2 mesi di ricerche. **Tali circostanze erano ben a conoscenza di ■ e ciò forniva loro una leva commerciale importante nei confronti di ■ e del suo staff.**

Tale stato di cose ha avuto due conseguenze importanti:

- ■ quale responsabile per Roma ha dunque dovuto spesso e volentieri *far buon viso a cattivo gioco* e quindi ha dovuto mostrarsi collaborativa, mediare gli interessi di entrambe le parti, andare incontro a ■ e cercare di glissare sui problemi che si presentavano, come essere molto più tolleranti sulla qualità con i loro corrieri che con gli indipendenti.
- ■ ha dovuto lavorare per cercare di limitare il potere negoziale di ■: dapprima mettendo dei paletti alle richieste economiche e poi introducendo FP alternativi a Roma e Milano.

I rapporti con il passare del tempo sono dunque diventati sempre più tesi in quanto i problemi non si risolvevano.

Gli sfoghi interni contro ■ erano molteplici e chiunque dello staff di ■ può testimoniare così come la coinquilina dell'epoca della ■ - la ■, dopo aver assistito agli sfoghi della domenica sera senza corrieri era ben a conoscenza della situazione problematica professionalmente e dal punto di vista relazionale.

■ ha dunque sempre “sofferto” la relazione con ■ e ha anche provato a metterla in cattiva luce con ■ (GM Italia tra gennaio e giugno 2019) accusandola di essere stati addirittura minacciati di togliere loro le città mentre era vero il contrario in quanto lei aveva cercato di aiutarli il più possibile su Roma accomodando le loro richieste di aree o pagamenti ma si era infine giunti a un punto in cui era chiaro che non c'era interesse e/o capacità da parte di ■ a fare bene su Roma. La loro copertura era quindi stata col tempo ridimensionata in modo tale da allineare la domanda al numero di corrieri disponibili. Da sottolinearsi peraltro come però i corrieri a Roma non fossero mai stati sufficienti e come la domanda comunque fosse più forte dell'offerta.

■ non può dunque asserire di essere stata danneggiata da queste riduzioni di area.

D'altronde ■ non ricorda di avere mai detto a ■ di lasciare la città prima di Gennaio 2020 benché sia stata un'opzione di cui si discusse visti gli scarsi risultati mentre certamente ■ più volte aveva minacciato ■ dicendole cose come “se non ci paghi X lasciamo Roma domani”, come documentabile dall'email da essi inviata in data 18.09.2019.(cfr. All.to n. 17) .

Rispetto al management che l'aveva preceduta ■ era molto più presente e pressante sui FP, pur rimanendo sempre equanime, evidenziando i problemi senza timore ma anche sottolineando i “successi” quando intervenuti come evidenziabile da alcuni passaggi delle chat Whatsapp con ■. (cfr. All.to n. 49, Stralcio Chat WhatsApp ■ del 26.10.18)

Da Aprile 2019 - quando ■ lasciò la gestione diretta di Roma prendendo Milano e ■ era subentrato come Head of Operations - i contatti diretti tra lei e ■ si ridussero drasticamente.

Milano era una città non problematica che richiedeva poche interazioni giornaliere. I contatti si limitavano dunque alle rinegoziazioni o a comunicazioni una-tantum.

Durante uno degli ultimi incontri tra X e X, X disse a X una cosa molto significativa riguardo al risentimento nutrito da X nei confronti di X, una cosa che recitava più o meno così “*X ma non hai ancora capito che questa ci vuole fuori dal primo giorno, che per lei non siamo all'altezza?*”

Insomma i rapporti tra ■ e ■ furono tali da far intendere come e perché loro abbiano preso lei ad obiettivo del loro tentativo di sviamento delle indagini in quanto attentamente critica della condotta di ■ da subito da lei intesa come scarsamente professionale e inadatta al business di ■, col risultato che i due se la “legarono al dito” e impropriamente conclusero che era lei la responsabile del fallimento dei rapporti con ■ e così la scelsero non solo come capro espiatorio ma anche quale obiettivo della loro (scellerata) strategia difensiva indicandola incredibilmente e bizzarramente come quella che avrebbe indotto, chissà per quale misterioso motivo, la loro condotta illecita.

## **2. Le contestazioni mosse a X**

Per quel che riguarda l'**analisi del capo di incolpazione** che riguarda la prevenuta X esso riporta (al capo 1 dell'avviso di conclusione delle indagini preliminari) le condotte che le vengono contestate che vengono così sintetizzate: la *condotta di sfruttamento dei lavoratori* - in concorso con X, X e X - *approfittandosi dello stato di bisogno dei lavoratori*, migranti richiedenti asilo, dimoranti presso centri di accoglienza straordinari provenienti da zone conflittuali e pertanto *in condizione di estrema vulnerabilità e isolamento sociale*.

In particolare i lavoratori venivano:

1. pagati a cottimo 3 Euro a consegna indipendentemente dalla distanza da percorrere, dal tempo atmosferico, dalla fascia oraria e dunque in modo sproporzionato alla quantità e qualità del lavoro prestato;
2. derubati delle mance;
3. puniti attraverso un'arbitraria decurtazione del compenso pattuito qualora i riders non si fossero attenuti alle disposizioni impartite;
4. sanzionati attraverso l'arbitraria sospensione dei pagamenti dovuti a fronte di asserite mancanze lavorative;
5. depauperati delle ritenute di acconto che venivano operate ma non versate;
6. infine, estromessi arbitrariamente dal circuito lavorativo di ■ attraverso il blocco dell'*account* a fronte di asserite mancanze lavorative.

In tal modo i riders venivano sottoposti a *condizioni di lavoro degradanti*, con un *regime di sopraffazione retributivo e trattamentale*, come riconosciuto dagli stessi dipendenti X (vengono riportati alcuni estratti da 3 chat via whatsapp intercorse l'8.2, il 4.11 e il 10.12.2019 tra la X e alcuni suoi colleghi presso X e cioè X, X e X).

Per quel che riguarda le **condotte**, almeno in teoria, materialmente in qualche modo apparentemente attribuibili alla prevenuta esse si ridurrebbero in realtà solo a due e cioè a quelle di cui al n. 3 e al n. 6 delle condotte sopra riportate come descritte nell'avviso ex art. 415 bis cpp in quanto le altre quattro condotte elencate risultano attribuite e comunque attribuibili palesemente solo ai titolari della ■ da cui i riders “dipendevano”.

Al riguardo non è infatti revocabile in dubbio che la prevenuta in primo luogo si sia mai occupata dei pagamenti diretti ai loro riders o che abbia mai chiesto o preteso per ■, la società da cui dipendeva, che essi fossero pagati da ■ a *cottimo* (indice di reato peraltro evidentemente superato quanto all'illiceità nell'ambito della c.d. *gig economy* dall'entrata in vigore del CCNL sottoscritto nel settembre 2020 come poi vedremo) in quanto comunque ■ pagava i propri *fleet partner* non solamente a corsa effettuata ma anche a minimo orario garantito e comunque riconoscendo sull'importo dovuto per corsa effettuata maggiorazioni a seconda delle condizioni meteo e dell'orario in cui la corsa veniva effettuata,

come documentato dalle numerose email di rinegoziazione degli incentivi garantiti (cfr. All.ti n.3,10,14,15,16,18).

Nemmeno è in qualche modo ipotizzabile che la █ provvedesse o concorresse a decurtare dai pagamenti dovuti ai riders le *mance* che █ riceveva settimanalmente per loro da parte dei clienti in quanto tali *mance* invece █ corrispondeva integralmente con cadenza settimanale alle società *fleet partner* e questi importi invece non venivano corrisposti da questi ultimi ai riders alla ovviamente più totale insaputa di █ e di █.

Altra condotta del tutto sconosciuta alla prevenuta era quella secondo cui i riders venissero sanzionati arbitrariamente sospendendosi i pagamenti loro dovuti: è acclarato che i *fleet partner* di █ fossero società indipendenti con cui la prevenuta evidentemente non aveva nulla a che fare dal punto di vista amministrativo e con cui i contatti in vigore riguardavano solamente le negoziazioni e l'organizzazione delle consegne nella maniera più efficiente possibile da svolgersi secondo le richieste dei ristoranti che usufruivano della piattaforma █ attraverso i rider che avevano la sfortuna di lavorare per █.

Né, infine, era in alcun modo sospettabile o conoscibile dalla █ che █ non versassero le ritenute di acconto operate sulle retribuzioni dei riders considerato che tale parte delle condotte attribuite ai coindagati sono potute emergere solo attraverso l'espletamento di lunghe e minuziose indagini da parte della Polizia Giudiziaria consistite tra l'altro nella predisposizione di intercettazioni telefoniche e ambientali e nell'effettuazione di appostamenti, perquisizioni e sequestri, attività dunque che esulano da qualunque pur attentissima e prudente condotta richiesta nell'esecuzione dei propri impegni professionali a qualunque impresa commerciale e ciò nonostante i precetti di cui al D. L.vo 231/2001.

Si aggiunga poi come █ - v. sopra - avesse stipulato una polizza assicurativa con █ per proteggere tutti i corrieri, inclusi quelli che lavoravano con i FP come █, nell'eventualità di incidenti o altri eventi (come maternità/paternità) e di come ciò vada in senso opposto allo sfruttamento ipotizzato.

\*\*\*

Insomma le uniche condotte materialmente almeno teoricamente ascrivibili alla █ per il proprio ruolo professionale nell'ambito dell'organizzazione di █ che risulterebbero sussumibili tra le condotte significative di sfruttamento dei rider con approfittamento del loro stato di bisogno risulterebbero essere quelle di avere estromesso arbitrariamente dal circuito lavorativo di █ stessa alcuni rider attraverso il blocco dell'*account* a fronte di asserite mancanze lavorative e di averli "puniti" con un'arbitraria decurtazione (il c.d. *malus*) del compenso pattuito se i riders non si fossero attenuti alle disposizioni impartite.

Riguardo intanto alla contestazione concernente i c.d. *blocchi* la █ ha già spiegato le modalità ed i tipi degli stessi effettuati nel corso del suo non breve interrogatorio in data 6 novembre 2020.

Sussistevano dunque tre tipi di blocchi: il primo tipo deciso direttamente dalla sede centrale di █ (il cosiddetto processo QMS – quality management system). I blocchi di questo tipo passavano "sopra la testa" sia della prevenuta sia di █ e rispondevano ad un algoritmo riguardante le possibili frodi che i riders potevano commettere (ad esempio le cosiddette "bad fails", ovvero consegne non andate a buon fine senza che il corriere si fosse premurato di contattare il cliente e seguire le procedure) che nulla avevano a che fare con estromissioni di carattere arbitrario e sui quali, comunque, non era possibile interagire dalla sede italiana.

Pertanto come poi vedremo analizzando il Contratto Nazionale per i rider recentemente sottoscritto esso ha stabilito all'art. 9 par. 2 che "*nel caso in cui il*

*Rider si rendesse responsabile di una violazione per colpa grave o dolo oggettivamente riscontrabile delle pattuizioni contrattuali di cui al contratto di lavoro autonomo, la Piattaforma potrà recedere dal contratto in qualsiasi momento e senza l'osservanza di alcun termine di preavviso*" sì che la condotta che viene qui segnalata come indice di sopraffazione trattamentale ora risulta in realtà lecita e ammissibile tanto da essere rientrata - ci si permette di soggiungere *correttamente* - nel contratto nazionale.

Il secondo tipo di blocchi riguardava il cosiddetto *quality process* ed era gestito da ■ in base alla qualità del servizio reso dai riders come spiegato dalla prevenuta nel corso del suo interrogatorio per cui se il servizio reso dal rider scendeva sotto una certa soglia predeterminata veniva avvertito il *fleet partner*, prima del blocco vero e proprio, della criticità verificatasi così che, solo se essa perdurava, poteva portare infine effettivamente al blocco del rider d'accordo col *fleet partner* stesso.

Si allega a tal proposito il documento contenente una descrizione del processo di Quality implementato nel mese di maggio 2019. Il documento in allegato è da considerarsi come esemplificativo del processo, in quanto bozza di un documento interno. Prima della sua attuazione il processo potrebbe aver subito qualche modifica e dunque non rappresentare esattamente il processo adottato dal team di Central Operations in capo a ■ dietro approvazione del General Manager Italia ■. (cfr. All.to n.35) Si allega inoltre copia di corrispondenza via mail a riprova di come il processo sia stato condiviso con i Fleet Partner (cfr All.to n.50, email di ■ del 15.05.19 con oggetto "Riepilogo discussione ■ <> ■"). D'altronde anche in questo caso il contratto nazionale rider di settembre 2020 fornisce un sostanziale appiglio per poter ritenere tale ulteriore modalità di gestione dei lavoratori come lecita in quanto lo stesso art. 9 al par. 3 prevede che *"la Piattaforma potrà recedere dal contratto liberamente ed unilateralmente in ogni momento comunicando tale recesso al Rider nel rispetto di un termine di almeno 30 giorni, o, in alternativa, provvedendo al pagamento di un corrispettivo pari alla media dei compensi percepiti nei 60 giorni precedenti"*.

Tale facoltà non può per ferrea logica che essere legata anche al processo di qualità riguardante le performance dei rider perché diversamente non si intenderebbe per quali diversi motivi il titolare della piattaforma abbia inserito nel contratto nazionale la facoltà di rinunciare al servizio di un lavoratore se lo stesso fosse invece normalmente performante.

E, va sottolineato, tutto ciò senza che possa tacciarsi di sottoposizione a condizioni di lavoro degradanti con regime di sopraffazione trattamentale la piattaforma - e i suoi dipendenti - che prediliga collaboratori più conformi ai propri standard di servizio rispetto a quelli che invece lo siano meno in un ambito come questo di libero mercato riguardante la collaborazione di rider lavoratori autonomi.

*Tertium genus* e ultimo dei blocchi operati da ■ era quello per i fatti gravi frutto però di una direttiva aziendale di ■ a livello centrale e legati a fatti quali scambio d'identità dei corrieri, segnalazioni di atti di violenza fisica, etc.

Pare a questo difensore che queste tipologie di blocco non possano essere ritenute in alcun modo indice di vessazione nei confronti dei riders in quanto palesemente organiche al rapporto fiduciario intercorrente tra ■ e i propri *partner* anche intesi quali collaboratori autonomi dei *fleet partner* per cui chi abbia la funzione di mettere in contatto i riders coi clienti dei ristoratori che operano sulla piattaforma messa a disposizione da ■ stessa non potrebbe evidentemente sottrarsi almeno alla minima funzione di rendere un servizio corretto e responsabile - utilizzando il modello per cui ci si avvale dei *fleet partner* invece dei rider indipendenti direttamente - anche per prevenire azioni di rivalsa contro ■ da parte dei clienti stessi e/o dei ristoratori utenti della piattaforma.

D'altronde anche riguardo a questa tipologia di blocco soccorre il contratto nazionale dei rider che all'art. 15 codifica come principio a cui attenersi quello della *diligenza dei rider* che sono *tenuti ad agire con lealtà e buona fede* e ad

*eseguire la prestazione con diligenza nonché a mantenere una condotta conforme ai principi di correttezza nei rapporti con gli utenti e i clienti e cioè codifica proprio quegli (ovvii) principi comportamentali la cui violazione pure nell'interrogatorio della prevenuta è stato ricordato che comportavano il blocco senza alcun intento di sopraffazione trattamentale.*

Semmai erano proprio i "blocchi" chiesti dai *fleet partners* (nella fattispecie che qui interessa quelli chiesti dalla █) nei confronti dei propri riders che, siccome non erano in alcun modo controllabili da parte di █ quanto alle motivazioni sottese alle richieste potrebbero allora essere stati dettati da motivazioni davvero vessatorie e illecite ma come è stato chiarito il fatto era che █ per ottenere i blocchi dei propri riders doveva necessariamente passare attraverso la piattaforma di █ perché ad essa non aveva direttamente accesso.

D'altronde va anche considerato che la gestione dei collaboratori dei *fleet partner* non era in alcun modo condivisa/condivisibile con █ in quanto diversamente, e logicamente, i partner sarebbero sostanzialmente divenuti parte dell'organizzazione di █, e non avrebbe avuto più senso lavorare con i *fleet partner*, o i riders sarebbero stati "arruolati" tra gli indipendenti che già lavoravano direttamente per █ (cosa che evidentemente i *fleet partner* non avrebbero potuto consentire perché altrimenti avrebbero veduto ridursi il loro potere contrattuale se non addirittura avrebbero potuto perdere del tutto ogni loro funzione commerciale).

\*\*\*

Per quel che riguarda, poi, la condotta contestata riguardante le asserite punizioni con l'applicazione dei c.d. *malus* ai riders che non si fossero attenuti alle disposizioni impartite l'attribuzione di essa alla attuale prevenuta pare davvero frutto di un equivoco interpretativo in cui sarebbe incorsa la Polizia Giudiziaria nel corso delle indagini svolte.

Come anche chiarito dalla █ nel corso del suo interrogatorio █ *non applicava malus a nessuno ma solamente semmai **bonus*** in presenza di particolari condizioni come deducibile dall'email inviata da █ il 22-3-2019 proprio a █ e nella quale si legge "non si applicherà lo split tra tariffa base + incentivi" (cfr. All.to n.10) riguardanti la qualità del servizio reso che evidentemente era anche un indice per poter conferire ai propri collaboratori più meritevoli premi retributivi. Come evidenziato in precedenza, il sistema di incentivazione con SLA si basava su un minimo orario garantito legato all'accettazione delle corse, a cui si aggiungeva un bonus orario per un alto tasso di completamento delle corse, restando però sempre presente il pagamento organico legato alle singole corse che non era in alcun modo legato alle statistiche di qualità del corriere.

Con riguardo alla tabella dei "*malus*" riportata nell'avviso di conclusione delle indagini preliminari e facente riferimento alla settimana dal 20 al 26 maggio 2019, si evince come i pagamenti e i malus corrisposti da █ ai propri corrieri venissero calcolati sulla singola corsa al contrario del pagamento e bonus offerto da █ che si applicava invece all'ora. Alla luce di questo "particolare" diventa dunque ancor più palese la malafede di █, che neppure corrispondeva il minimo garantito ai propri collaboratori, e come questa malafede non possa essere attribuibile alla prevenuta o ad █.

Vale appena la pena aggiungere che delle retribuzioni/pagamenti ai rider che collaboravano con █, evidentemente per i motivi sopra accennati riguardo alla gestione dei loro collaboratori, la █ e █ non si potevano certamente occupare e il fatto che █ operassero riduzioni retributive in forma punitiva ai loro rider non era misura da loro certamente affatto conosciuta/conoscibile.

D'altronde, e a chiusura del presente punto, si consideri come █ con la diretta collaborazione dell'attuale prevenuta, quando le inchieste giornalistiche avevano parlato delle modalità adottate da █ nei confronti dei propri rider, si sia

preoccupata di redigere e di far sottoscrivere ai suoi responsabili il codice di condotta che è stato prodotto nel corso dell'interrogatorio della X stessa a garanzia del corretto operare della sua partner.

**3. L'asserito riconoscimento da parte dei dipendenti di ■ di aver sottoposto i rider a condizioni di lavoro degradanti con regime di sopraffazione retributivo e comportamentale. Contestualizzazione delle chat prese a riferimento.**

Questo è il punto delle contestazioni operate nei confronti della ■ che ha provocato in lei il principale sdegno per la sensazione di essere sottoposta ad un procedimento penale di tale gravità sulla base solamente di un evidente errore di valutazione dei messaggi via chat tra dipendenti ■ e i coindagati ■ come da loro riportati capziosamente nella memoria difensiva del febbraio 2020, memoria difensiva da cui ha avuto origine l'attenzione degli operanti nei confronti della attuale prevenuta fino ad allora concentrati solamente sugli illeciti commessi dal così tanto naïf gruppo dirigente della ■.

Al riguardo la prevenuta personalmente ha predisposto un proprio documento che si allega (all.to n. 51, file "**Contestualizzazione frasi estrapolate da WhatsApp**") alla presente memoria difensiva in cui vengono contestualizzate le varie affermazioni riportate nelle chat allegate alla memoria difensiva dei coindagati nonché pure la contestualizzazione delle affermazioni tratte dalle chat rinvenute nei device che le erano stati sequestrati nel corso della perquisizione effettuata il 29 maggio 2020 presso la sua residenza.

Solo per anticipare quanto viene meglio esplicitato nel documento della ■ si riportano qui le più rilevanti contestualizzazioni delle conversazioni estrapolate e riportate come significative nelle contestazioni formali di cui all'avviso di conclusione delle indagini preliminari notificato.

In primo luogo va presa in considerazione la **chat dell'8.2.2019** tra X e X un cui estratto è riportato nella contestazione di cui al capo 1 dell'avviso di conclusione delle indagini preliminari in cui si fa riferimento alla *creazione del "sistema per disperati"*.

La chat fa riferimento a un meeting del febbraio 2019 tra ■ da parte di ■, la prevenuta, ■, ■ e ■ riguardante le problematiche performance di ■: in quel meeting, nonostante fosse stato deciso tra i partecipanti ■ di non parlare di pricing con ■, ■ invece iniziò a discutere proprio del sistema pricing illustrando un sistema di incentivazione oraria che non era ancora stato approvato.

La ■ con ■ cercò di interrompere il ■ che, innervositosi, se ne uscì con l'espressione "abbiamo creato un sistema per disperati" che fece indispettire i partecipanti e provocò un richiamo al ■ proprio da parte della prevenuta in quanto aveva proferito una frase estremamente grave e sfornita di fondamento in un contesto oltretutto a cui partecipavano degli esterni e per aver parlato di un argomento che non era stato prestabilito.

Tale richiamo non fu preso bene dal ■ tanto che i rapporti tra lui e la ■ si fecero tesi e per cercare di stemperarli fu imbastita la chat in oggetto che appunto parlava del problema intervenuto tra loro nel corso del meeting con ■.

Nessuna ammissione dunque di riconoscersi il sistema lavorativo di ■ coi *fleet partner* come illecito ma più banalmente uno scontro tra colleghi che si era concluso con un monito a non esprimersi in quei termini davanti ad estranei quali il ■: la frase non va intesa dunque come presa di coscienza di una situazione di illegalità riguardo ai rapporti ■ ma solo come sottolineatura da parte del ■ della scarsa attrattività per i rider delle condizioni proposte da ■.

La **Chat 4.11.2019** le cui parti estrapolate dal contesto che, secondo le contestazioni cristallizzate nell'avviso ex art. 415 bis cpp, vorrebbero avallare le tesi accusatorie riguardo alla consapevolezza di ■ del regime di sopraffazione



a cui i responsabili di ■ assoggettavano i loro rider pure va necessariamente contestualizzata per poter intendere il reale significato di quanto veniva detto. ■ aveva chiesto un incontro a ■ che ■ il 4.11 commenterà con il gruppo di colleghi formato da ■ e ■.

La richiesta aveva riscontro con la disponibilità di ■ purché si chiarisse l'agenda dell'incontro e sottolineandosi la necessità di trovare una soluzione alla situazione problematica riscontrata a Roma nei giorni precedenti per assenza di riders, richiesta a cui ■ rispondeva dicendo "siamo un po' demotivati".

La richiesta di incontro - che era in realtà motivata dalla volontà di discutere dell'ormai imminente rescissione del contratto di partnership - veniva condivisa con i colleghi ed è leggendo la frase "ora siamo un po' demoralizzati" del ■ che ■ risponde mostrando il suo sconcerto in quanto ■ poche settimane prima aveva ottenuto un aumento della tariffa oraria per Roma pari a 9€/h senza che si ottenesse l'aumento del numero di riders disponibili, risultando dunque che anche tale investimento fosse stato "inutile" da parte di ■.

Poco prima nella stessa chat, ■ capiva che ■ non aveva "mantenuto la parola data" in sede di negoziazione dell'incentivo: aveva chiesto di pagargli 9€/h di minimo garantito, assicurando che avrebbe dato ai corrieri 7€/h.

Siccome lo stesso ■ in una conversazione successiva con ■ fa capire che questa non era la realtà ciò creò grande frustrazione non solo in ■ - responsabile diretto di Roma all'epoca - ma in tutto il team di ■ che stava realizzando di avere a che fare con un gruppo di persone, i responsabili di ■, per nulla trasparenti e invece orientate esclusivamente al proprio profitto personale e non certo alla conduzione del rapporto intercorrente con ■ stessa affinché funzionasse per ognuna delle parti coinvolte e men che meno a garantire ai rider il guadagno che loro spettava grazie agli aumenti concessi da ■ col guadagno minimo sull'ora portato a 9€/h all'ora lordi che avrebbe dovuto comportare un pagamento a loro pari a 7€/h (a detta del ■).

■ dunque, già alterato dalla presa di coscienza che ■ non riversasse il minimo garantito - ottenuto da ultimo da ■ come incentivo - sui propri corrieri, quando lesse il messaggio in cui parlando di Roma, ■ diceva di essere poco motivato, comprensibilmente si alterava e preso dalla frustrazione scriveva "*il 7 gennaio lo denuncio all'unicef*" (perché il 7 gennaio era il giorno dell'ormai sospirato cambio di business model con la rescissione del contratto con ■).

La prevenuta ribatteva alla battuta amara di ■ scrivendo sarcasticamente "*e all'agenzia delle entrate no?*", citando in realtà un ente qualunque visto come in grado di dare fastidio a chi aveva approfittato della buona fede di ■ e del suo staff per tanti mesi senza che quella frase significasse che ci potesse essere una qualche consapevolezza degli illeciti commessi dai responsabili di ■ alle spalle dei rider ma anche a quelle di ■ e del suo gruppo di persone che avevano a che fare con ■ stessa.

Che, d'altronde, da queste rarissime e comunque poco rilevanti battute si possa ricavare realisticamente la consapevolezza della prevenuta riguardo al sistema di sfruttamento messo in piedi da ■/■ risulta meramente un'illazione accusatoria che, a fronte della situazione probatoria agli atti, sarebbe davvero tutta da dimostrare con elementi solidi e circostanziali che non solo non sono stati rinvenuti ma che nemmeno sarebbero rinvenibili.

Di seguito il testo completo della chat:

[09:40, 04/11/2019] ■: (ndr riportando una conversazione) [3/11, 18:42] ■:Buonasera ■, 0 corrieri online, ce n'era uno fino a una mezz'ora fa, sai se c'è qualcuno stasera per il turno di cena?

[3/11, 18:44] x: Si dovrebbero essere 8

[3/11, 19:21] x: Sono ancora a 0

[3/11, 19:22] x: A me i 6 hanno risposto che piove troppo forte Uno ha paura dei fulmini addirittura

Gli ho promesso 7 euro ora

[09:41, 04/11/2019] X: Tra l'altro X correggimi se sbaglio, ma non si era detto che gli davamo 9 così lui poteva pagare 7? Avevo capito fosse una cosa fissa  
[09:41, 04/11/2019] X: rido per non piangere  
[09:42, 04/11/2019] X: vabbe raga mi sa che si sta preparando la exit strategy da solo  
[09:42, 04/11/2019] X: Eh si...  
[omissis]

"[15:27, 04/11/2019] X: poverini sono demoralizzati  
[15:28, 04/11/2019] X: ha rinegoziato un accordo a 9 euro l'ora, doveva essere abbastanza motivato all'epoca  
[15:28, 04/11/2019] X: il 7 gennaio lo denuncio all'Unicef  
[15:28, 04/11/2019] X: che non c'entra nulla ma vabbe  
[15:31, 04/11/2019] X: ahahha  
[15:31, 04/11/2019] X: e all'agenzia delle entrate no?  
[15:32, 04/11/2019] X: quello forse meglio non farlo

Infine la **Chat 10.12.2019**, da cui si estrapolano alcune brevissime frasi che suggerirebbero la consapevolezza da parte del gruppo di ■ che ■ non pagassero ai rider nemmeno le mance ricevute, pure necessariamente va contestualizzata,

■ qui per la prima volta informava il gruppo che il customer service aveva ricevuto alcune segnalazioni da parte di corrieri ■ circa problemi avuti per i pagamenti per cui ■ chiedeva chiarimenti riguardo al numero di corrieri che si erano lamentati e se ci fosse già stato un confronto con ■ sulle segnalazioni e ■ rispondeva chiedendo se ■ si stesse riferendo alle mance.

Alla domanda di X "abbiamo già contattato X", X rispondeva qualche riga più tardi "Ciao X, grazie per averci detto di contattare X. Ho scalato la tua richiesta al team competente, che ci informa che non è ancora stata data una risoluzione a riguardo. Restiamo a disposizione per ulteriori chiarimenti!"

■ dunque interpretava le frasi precedenti come una conferma al suo dubbio sulle mance ed esclamava "Strano, ero sicurissimo gliele pagassero..." facendo (probabilmente) implicito riferimento a quello che ■ aveva comunicato fino a quel momento ad ■ sulle mance.

■ in realtà aveva "giocato d'anticipo" facendo capire che secondo il loro commercialista le mance andavano pagate solo in contanti per cui era necessario un meeting di persona con il corriere per poterle pagare e siccome il numero di corrieri era troppo elevato per poter essere incontrati tutti ogni settimana, avevano comunicato di aver deciso di pagare le mance con cadenza semestrale al fine di ridurre i meeting di persona con i corrieri, soluzione che era sembrata lecita.

Dunque il fatto che un numero esiguo di corrieri si fosse lamentato di non aver ricevuto il pagamento delle mance e a poche settimane dalla fine della partnership, non poteva risultare eccessivamente sospetto.

Di seguito il testo completo della chat:

[18:15, 10/12/2019] X: Forse si è reinventato come X  
[18:15, 10/12/2019] X: **Che tra l'altro non ha pagato i corrieri**  
[18:16, 10/12/2019] X: **e il supporto continua a ricevere ticket a riguardo**  
[18:16, 10/12/2019] X: che bello che tirino fuori la creatività solo ora [18:16, 10/12/2019] X: **quantifica**  
[18:17, 10/12/2019] X: con quello di venerdì **siamo sicuro a 3 su roma**  
[18:18, 10/12/2019] X: mi pare di capire che ce n'era un altro di X su milano, ma comunque **di X sono sicuri 3 su Roma**, di cui uno l'eroico X, ora IO  
[18:20, 10/12/2019] X: X che sorpresa!  
[18:20, 10/12/2019] X: **Lo abbiamo già fatto presente a X?**  
[18:20, 10/12/2019] X: Stai continuando a fare le domande?  
[18:20, 10/12/2019] X: Haha  
[18:21, 10/12/2019] X: X vuoi dire che non gli hanno dato le mance?  
[18:21, 10/12/2019] X: Nuova metodologia (ndr in risposta alla domanda di X "stai continuando a fare domande")

[18:21, 10/12/2019] X: ora ne adotto una io (ndr in risposta alla precedente frase di X)

[18:21, 10/12/2019] X: Strano, ero sicurissimo gliele pagassero...

[18:21, 10/12/2019] X: rispondo come se fossi un agente del supporto

[18:23, 10/12/2019] X: **Ciao X, grazie per averci detto di contattare X.**

**Ho scalato la tua richiesta al team competente, che ci informa che non è ancora stata data una risoluzione a riguardo.**

**Restiamo a disposizione per ulteriori chiarimenti!**

In sintesi si ritiene di poter affermare che gli indici di riconoscibilità della ricorrenza del reato di cui all'art. 603 bis c.p. - *remunerazione, tempo di lavoro, condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro, metodi di sorveglianza e situazioni alloggiative* - non siano stati riscontrati ed effettivamente non risultino riscontrabili nelle condotte che vengono contestate alla attuale prevenuta in quanto a lei certamente non attribuibili e nemmeno è certamente stata individuata la seconda condizione inerente al reato di sfruttamento e intermediazione illecita consistente nell' *approfittamento (cosciente) dello stato di bisogno* condizione che semmai sembrerebbe essere stata realizzata dalle condotte dei coindagati.

### **3. Analisi della fattispecie di reato per cui si procede: dottrina, giurisprudenza e entrata in vigore del CCNL**

L'art. 603 bis c.p. come noto dà alcuni dubbi interpretativi riguardo alla riconoscibilità della condotta tipica per cui necessariamente per verificare che essa sussista nei fatti per cui si procede va intanto presa in considerazione la sua struttura come codificata facendosi riferimento a quanto rinvenibile in ordine alla dottrina e alla (scarsa) giurisprudenza che se ne sono sin qui occupate.

Questo difensore ritiene di poter aderire a quanto sostenuto in un interessante e documentato articolo di **Valeria Torre** tratto dalla rivista trimestrale *Questione Giustizia* n. 4/2019 (a cui ci si richiama esplicitamente: [https://www.questionegiustizia.it/rivista/articolo/lo-sfruttamento-del-lavoro-la-tipicita-dell-art-603-bis-cp-tra-diritto-sostanziale-e-prassi-giurisprudenziale\\_711.php](https://www.questionegiustizia.it/rivista/articolo/lo-sfruttamento-del-lavoro-la-tipicita-dell-art-603-bis-cp-tra-diritto-sostanziale-e-prassi-giurisprudenziale_711.php)) che sottolinea la *tipicità debole* del reato di cui all'art. 603 bis c.p. per cui con una certa difficoltà sarebbe individuabile la condotta tipica del reato per cui si procede.

In sintesi l'autrice dell'articolo ritiene che lo *sfruttamento del lavoro* non sia stato direttamente e rigidamente definito dal legislatore ma che siano stati solamente forniti degli *indici* individuati nella relazione ministeriale di accompagnamento alla legge nella *remunerazione, tempo di lavoro, condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro, metodi di sorveglianza e situazioni alloggiative* - per delinearsi quella che lei definisce una *tipicità dinamica* del concetto di sfruttamento - e che pure si potrebbe definire *tipicità indefinita* - la cui individuazione ricadrebbe, e chi scrive è certamente d'accordo al riguardo, in capo all'interpretazione giudiziaria.

Il secondo elemento tipico del reato di intermediazione illecita e di sfruttamento del lavoro è l'*approfittamento dello stato di bisogno*.

Peraltro questa condizione non distinguerebbe sufficientemente il reato per cui si procede rispetto a quello di cui all'art. 600 c.p. ma solamente avrebbe la funzione di selezionare fra le condotte di sfruttamento quelle meritevoli di sanzione penale.

Dunque, certamente, va cercato qualche spunto interpretativo per poter individuare la condotta tipica dell'art. 603 bis c.p. negli orientamenti giurisprudenziali che si rinvergono benché appunto la casistica al riguardo risulti essere ancora piuttosto limitata.

La Corte di Assise di Lecce (sent. 13.7.2017 n. 2) ha cercato di distinguere le fattispecie di cui agli artt. 600 e 603-bis cp, nel caso in cui lo stato di riduzione in servitù sia realizzato attraverso lo sfruttamento lavorativo, accompagnato dall'approfittamento dello stato di bisogno/necessità.

Secondo l'Assise pugliese non sussisterebbe tra i due reati una differenza qualitativa, ma solo quantitativa fra gli elementi del fatto tipico dello sfruttamento lavorativo ex art. 603-bis cp e la riduzione in schiavitù o servitù.

Quest'ultimo reato è ben più grave «*per la più estesa privazione della libertà di autodeterminazione*»; tale gravità non è, però, legata a una diversa interpretazione dello sfruttamento lavorativo e approfittamento dello stato di necessità e/o vulnerabilità, ma dipende dalla presenza di ulteriori elementi che arricchiscono la fattispecie di riduzione in schiavitù rispetto al fatto tipico dell'art. 603-bis cp.

Così, vagliato l'art. 600 c.p., *a contrariis* si deve ricondurre all'ipotesi dell'art. 603 bis c.p. lo sfruttamento lavorativo che non assuma, quindi, quei particolari connotati gravemente lesivi che caratterizzano solo la riduzione in servitù.

E avendo il legislatore elencato una serie di indici di sfruttamento, questi potrebbero essere considerati come esemplificativi delle modalità di sfruttamento che devono caratterizzare il fatto tipico: ovvero uno *sfruttamento che, sostanzialmente, si caratterizza per la violazione "reiterata" della normativa giuslavoristica posta a presidio dei diritti fondamentali del lavoratore.*

Non vi sarebbe un'offesa diretta alla libertà di autodeterminazione e alla dignità della persona, quanto piuttosto una *lesione della sua libertà contrattuale, che si manifesta nella violazione di norme extrapenali poste a tutela della sua dignità.* Per evitare, tuttavia, un'applicazione formalistica della fattispecie, occorre valorizzare tutti gli elementi di contesto, delineati dal legislatore proprio attraverso gli indici di sfruttamento. Anche l'indagine empirica colloca il fenomeno dello sfruttamento lavorativo in un contesto criminoso, caratterizzato da ripetute e diversificate lesioni della dignità e della libertà del lavoratore.

Pertanto, e per quello che qui ci importa, **non potrà certo essere la prova di un solo indice a costituire un sintomo di sfruttamento, ma sarà necessario che si verifichino più condizioni caratterizzate dalla reiterata violazione di basilari norme poste a tutela del lavoratore.**

Secondo l'autrice dell'articolo a cui ci si richiama questa interpretazione risulterebbe però *fragile* considerata la scarsa tipizzazione dell'art. 603-bis cp e se la prova della ricorrenza degli indici di sfruttamento sostituisce la prova dello sfruttamento e l'approfittamento dello stato di bisogno viene presunto nella condizione di straniero extra-comunitario, o lo si considera un elemento implicito dello sfruttamento, **potrebbe accadere che anche elementi del fatto concreto di limitato disvalore siano ricondotti all'ipotesi dell'art. 603-bis cp e sulla base di una valutazione della gravità dell'offesa del tutto discrezionale** considerato che evidentemente manca un'effettiva predeterminazione legislativa il tutto ***a detrimento del principio di legalità e in conseguenza a detrimento pure delle garanzie difensive.***

Sia quel che sia comunque si deve osservare, come analiticamente è stato cercato di fare sopra con l'analisi dei fatti per cui si procede nei confronti della **X**, che anche a voler ritenere corretta l'interpretazione sostanzialmente formalistica della Corte di Assise di Lecce sopra ricordata - per cui per poter ritenere ricorrente il reato di cui all'art. 603 bis c.p. basterebbe verificare la *lesione della libertà contrattuale* che si manifesterebbe *nella violazione di norme extrapenali (la normativa giuslavoristica) poste a tutela della dignità del lavoratore*- nei fatti per cui si procede contestati alla **X** non risulta affatto verificabile da parte sua quale dipendente di una società che non ha alcun

controllo sui rider che lavorano per i fleet partner la violazione di alcuna normativa giuslavoristica!

Né, a maggior ragione, ove si aderisca all'interpretazione più prudente, secondo cui non può essere la prova di un solo indice a costituire un sintomo di sfruttamento ma è necessario che si verifichino più condizioni e la reiterata violazione delle norme poste a tutela del lavoratore, ancor più marcatamente risulta che nei fatti contestati alla prevenuta non è riscontrabile la reiterata violazione di più indici tra quelli individuati nella relazione ministeriale di accompagnamento alla legge istitutiva dell'art. 603 bis c.p.

\*\*\*

L'esame dell'opinione di **Pietro Ichino** riguardo ai lavori parlamentari che hanno preceduto l'introduzione del reato di cui all'art. 603 bis c.p. (<https://www.pietroichino.it/?p=41516>) ci consente di verificare che pure l'illustre giuslavorista ritiene il testo, allora ancora in itinere, descrittivo del reato quale eccessivamente generico in quanto gli elementi citati come configuranti di esso erano (e sono rimasti) indicati non come tratti essenziali - tutti insieme o alternativamente tra loro - per potersi ritenere ricorrente il reato ma come *indici* cioè come *elementi descrittivi la cui presenza nel caso concreto può contribuire al configurarsi del reato ma non è indispensabile*.

La conseguenza è, come già si rilevava sopra, che viene lasciato all'interprete il compito di eseguire una *valutazione tipologica* cioè fondata sul riscontro della presenza in misura sufficiente nel caso concreto degli *indici* (intesi come elementi descrittivi del reato nessuno dei quali ha carattere di necessità) e, dunque, anche per Ichino sussiste il problema della discrezionalità nella valutazione e quindi l'**incertezza dei confini della fattispecie**.

Dunque in linea teorica il reato di cui all'art. 603 bis c.p. anche per lui è di incerta definibilità/riscontrabilità ma è interessantissimo il vaglio che viene fatto proprio della fattispecie per cui si procede allorché fu pubblicata l'ordinanza della Sezione Misure di Prevenzione riguardante l'amministrazione giudiziaria di ■ di seguito ai fatti per cui si procede (cfr. <https://www.pietroichino.it/?p=55790>).

Secondo l'autore, infatti, il caporalato a cui fa riferimento la norma del 2016 è cosa ben diversa dalle fattispecie contestate a ■ in sede di misure di prevenzione e alla prevenuta nel presente procedimento... secondo lui infatti l'indice principale (si direbbe l'unico in realtà) di riconoscibilità dello sfruttamento - e cioè la retribuzione dei rider con il pagamento delle corse a 3€ netti - *non sussiste affatto* perché la retribuzione che se ne ricava mediamente risulta comunque pari a 1.000 € mensili e cioè di per sé non inferiore agli standard sindacali di settori analoghi, *standard peraltro nemmeno negoziati all'epoca per il settore*.

Insomma anche l'unico indice di possibile sussistenza del reato per cui si procede viene meno ove sia valutato necessariamente come il pagamento a corsa a 3 € non comporti affatto di per sé che il rider sia oggetto di sfruttamento ove si ponga attenzione al fatto che la retribuzione mensile che così se ne ricava non si discosta dalle medie di altri settori regolamentati con contratto nazionale che, all'epoca dei fatti, nemmeno esisteva.

\*\*\*

Il 15 settembre 2020 è stato infine sottoscritto da Assodelivery (l'organizzazione datoriale maggiormente rappresentativa del comparto a cui aderiscono Deliveroo, Glovo, Just Eat, Social Food e Uber Eats con circa 500 addetti e almeno 30 mila riders) e UGL Rider **il primo CCNL per il lavoro dei riders** la cui attività è organizzata attraverso piattaforme telematiche. E' il primo contratto di questo tipo in Europa, molto innovativo in quanto definito "**Contratto**

**collettivo nazionale per la disciplina dell'attività di consegna di beni per conto altrui, svolta da lavoratori autonomi."**

Tale contratto (il cui testo è rinvenibile al link che qui di seguito si riporta: [http://www.bollettinoadapt.it/wp-content/uploads/2020/09/CCNL-Rider-09\\_09\\_2020-def.docx.pdf](http://www.bollettinoadapt.it/wp-content/uploads/2020/09/CCNL-Rider-09_09_2020-def.docx.pdf) )

prevede alcuni significativi passaggi che risultano di aiuto per poter interpretare buona parte delle condotte che nel presente procedimento sono state contestate all'attuale indagata.

L'art. 9, recesso e cessazione del contratto individuale di lavoro, al paragrafo 2 prevede espressamente quanto segue: <<***Le Parti concordano che nel caso in cui il Rider si rendesse responsabile di una violazione per colpa grave o dolo oggettivamente riscontrabile delle pattuizioni contrattuali di cui al contratto di lavoro autonomo, la Piattaforma potrà recedere dal contratto in qualsiasi momento e senza l'osservanza di alcun termine di preavviso.***>>

D'altronde il paragrafo 3 precisa: <<***Nel caso dei contratti di lavoro autonomo a tempo indeterminato, la Piattaforma potrà recedere dal contratto liberamente ed unilateralmente in ogni momento comunicando tale recesso al Rider nel rispetto di un termine di almeno 30 giorni, o, in alternativa, provvedendo al pagamento di un corrispettivo pari alla media dei compensi percepiti nei 60 giorni precedenti.***>>

Per quanto al **compenso** l'art. 10 prevede alcuni *fattori di determinazione* riguardo alla completa libertà dei rider di accettare le corse proposte sulle piattaforme e alcuni *criteri* per stabilirne l'entità in base alle modalità caratteristiche del business di ogni piattaforma che considerino:

- la distanza della consegna;
- il tempo stimato per lo svolgimento della consegna;
- la fascia oraria;
- il giorno feriale o festivo;
- le condizioni meteorologiche.

Peraltro è stato concordato che il **rider riceverà compensi in base alle consegne effettuate.**

L'art. 11 prevede un **compenso minimo per consegna pari ad € 10,00 lordi all'ora** e nel caso in cui il tempo stimato dalla Piattaforma per le consegne risultasse inferiore ad un'ora l'importo dovuto verrà riparametrato proporzionalmente ai minuti stimati per le consegne effettuate.

L'art. 12 prevede **incentivi temporanei per nuove città e nuove zone.**

L'art. 13 prevede **sistemi premiali.**

L'art. 15 parla della **diligenza dei rider** "codificando" come gli stessi siano **tenuti ad agire con lealtà e buona fede** e ad **eseguire la prestazione con diligenza** nonché a mantenere una **condotta conforme ai principi di correttezza nei rapporti con gli utenti e i clienti.**

L'art. 20 parla di **ranking** e benché al paragrafo 5 si preveda che il rider rimanga libero di decidere se accettare o no le proposte di consegna e che le piattaforme non possono ridurre le occasioni di consegna in ragione della mancata accettazione delle proposte offerte anche in riferimento ai sistemi di ranking, tale facoltà dei rider va comunque calibrata con la possibilità per le piattaforme di recedere dal contratto individuale di lavoro di cui all'art. 9, par. 3 del CCNL che sopra abbiamo evidenziato.

Proprio al riguardo dell'interpretazione dei fatti per cui si procede pare avere un importantissimo rilievo quanto previsto dall'**art. 23** del contratto la cui rubrica

recita **contrasto al caporalato**. Secondo quanto previsto al paragrafo 3 si stabilisce che **sarà istituito un registro delle società autorizzate, in base ai criteri concordati, allo svolgimento di attività di consegna di beni tramite piattaforme**.

Come dire che ■ non avrebbero avuto realistiche *chance* di poter svolgere attività di consegna di beni tramite piattaforme considerata la loro attitudine alla gestione dei rider in maniera significativamente lontanissima quanto alla trasparenza e alla professionalità dai principi stabiliti col contratto nazionale.

#### **4. Conclusioni**

Pare dunque a questa difesa che la dettagliata spiegazione dell'organizzazione lavorativa in cui la ■ si muoveva così come il racconto del suo ruolo in quella società e dei suoi compiti, la descrizione del modello di business che veniva portato avanti in quel momento in Italia, le carenze del modello e le criticità di ■ quale fleet partner, i rapporti anche personali tra le parti, il tentativo di sminuire le proprie responsabilità da parte dei due principali indagati e, infine, l'esame della struttura del reato e l'analisi del contratto nazionale dei rider sottoscritto nel settembre 2020 conducano tutti alla necessaria conclusione per cui alla ■ non è realisticamente attribuibile alcuna condotta che abbia anche solo inconsciamente favorito le gravi condotte illecite attribuibili ai coindagati ■ e ■ e, dunque, si chiede che alla luce di quanto sopra e del palese mancato riscontro delle oltretutto fumose accuse rivoltele dai due coindagati e alla luce dei documenti che si allegano confermativi della analisi offerta da questa difesa delle condotte contestate, Codesto On.le Ufficio in persona del Pubblico Ministero assegnatario del presente procedimento voglia senza indugi provvedere a richiedere l'archiviazione del presente procedimento nei confronti di ■ per non aver commesso il fatto.

Con ossequio.

Milano, lì 1° dicembre 2020

o ■