

Numero 1 / 2019

(estratto)

Matteo Sarzana

**Assicurare flessibilità e sicurezza nel rapporto di
lavoro con i riders**

Assicurare flessibilità e sicurezza nel rapporto di lavoro con i riders

Matteo Sarzana

General Manager Deliveroo Italia

Deliveroo è stata fondata a Londra nel 2013 e oggi lavora in tutto il mondo con migliaia di ristoranti e rider per consegnare milioni di pasti. La società ha avviato le sue attività 6 anni fa quando Will Shu, l'Amministratore Delegato e cofondatore di Deliveroo, ha scoperto quanto fosse difficile ordinare buon cibo a Londra, nonostante l'ampia disponibilità di ristoranti nella capitale del Regno Unito. Cominciò a fare consegne da solo su una bicicletta in una piccola zona di West London e adesso, sei anni dopo, la sua società opera in 14 paesi con più di 60 mila rider che consegnano ordini provenienti da 80 mila ristoranti in oltre 500 città del mondo. Nel 2017 Deliveroo ha raccolto 482 milioni di dollari in nuovi fondi, portando il totale degli investimenti a circa un miliardo di dollari, che hanno fatto valutare la società oltre 2 miliardi di dollari. La crescita di Deliveroo è parte di una tendenza globale. Il McKinsey Global Institute ha calcolato che entro il 2025 le piattaforme che offrono lavoro digitale potranno contribuire per 2.7 trilioni di dollari al PIL mondiale.

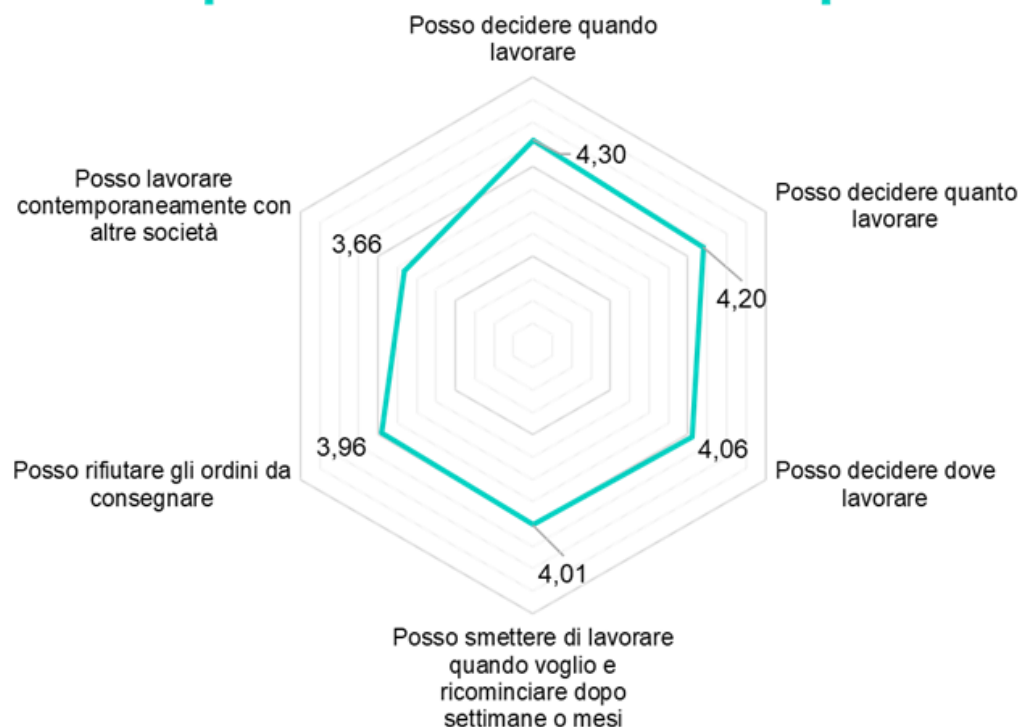
La crescita di Deliveroo in tutto il mondo può essere attribuita al fatto che abbia consentito a migliaia di ristoranti di iniziare, per la prima volta, ad offrire il proprio cibo a domicilio. Questo avviene perché Deliveroo collabora con una rete di rider in grado di consegnare cibo ai clienti, gestendo uno dei più complessi marketplace a tre livelli al mondo (consumatori, ristoranti e rider), consentendo l'incontro con il rider meglio posizionato in relazione ad ogni ordine. Questa innovazione determina il fatto che i consumatori possono accedere ai ristoranti locali che preferiscono e che prima non offrivano il delivery, consentendo ai ristoranti di raggiungere migliaia di clienti in più e consentendo ai rider di accedere ad un lavoro ben pagato e flessibile.

Deliveroo ha iniziato la sua attività in Italia nel Novembre 2015 e collabora con oltre 5 mila tra i più amati ristoranti in 40 città, incluse Roma, Milano, Genova, Pescara, Napoli, Parma, Modena e Bologna. Studi esterni mostrano che in media, le imprese della ristorazione che lavorano con Deliveroo in Italia vedono un aumento del proprio fatturato fino al 30%. Deliveroo è una buona opportunità per i piccoli ristoranti, aiutandoli a raggiungere nuovi clienti, generando più ordini e incrementando il loro fatturato: tutto ciò contribuisce alla creazione di nuovi posti di lavoro per cuochi e per lo staff dei ristoranti. Nel Novembre 2017 Deliveroo ha lanciato in Italia Virtual

Brands, permettendo ai ristoranti di creare un nuovo concept di solo delivery che ha dato loro l'opportunità di sperimentare nuovi menù, lanciare nuovi brand o raggiungere nuove zone senza la necessità di aprire nuovi esercizi fisici nel vicinato. Uno studio importante di Capital Economics, una società di consulenza economica indipendente, ha rilevato nel 2017 i benefici significativi che Deliveroo porta all'industria della ristorazione in Italia. Lo studio ha evidenziato come il 10% dei ristoranti partner abbiano aumentato il numero dei punti vendita, i menù e gli orari di apertura grazie all'aumento della domanda proveniente da Deliveroo, e il 48% afferma di aver raggiunto nuovi clienti grazie a Deliveroo.

Deliveroo offre un lavoro flessibile e ben pagato a oltre 6.500 rider in Italia. La relazione tra il lavoratore autonomo su piattaforma e la piattaforma stessa è completamente diverso rispetto a un rapporto di lavoro subordinato. Infatti, nella on-demand economy le persone possono scegliere di lavorare, dove lavorare, quando lavorare, possono rifiutare il lavoro in ogni momento, possono terminare la loro attività in qualsiasi momento e possono lavorare per più piattaforme anche contemporaneamente. Non ci sono conseguenze se una consegna viene rifiutata e un rider può collegarsi (log in) e lavorare a Bologna o Pescara e fornire un servizio senza alcuna direttiva da parte di Deliveroo: questa è una caratteristica unica e definisce il tratto dell'esperienza lavorativa del rider. Questo è un rapporto completamente differente rispetto a quelli presenti nelle forme più tradizionali di lavoro, e non esiste un settore comparabile che offra questo grado di libertà e autonomia per gli individui. Nel corso del processo per diventare rider di Deliveroo, i rider hanno accesso a un lavoro appropriato e a materiale sulla protezione e la sicurezza, che contribuisce a garantire la loro sicurezza, quella dei consumatori e in generale di tutte le persone che si muovono lungo le strade.

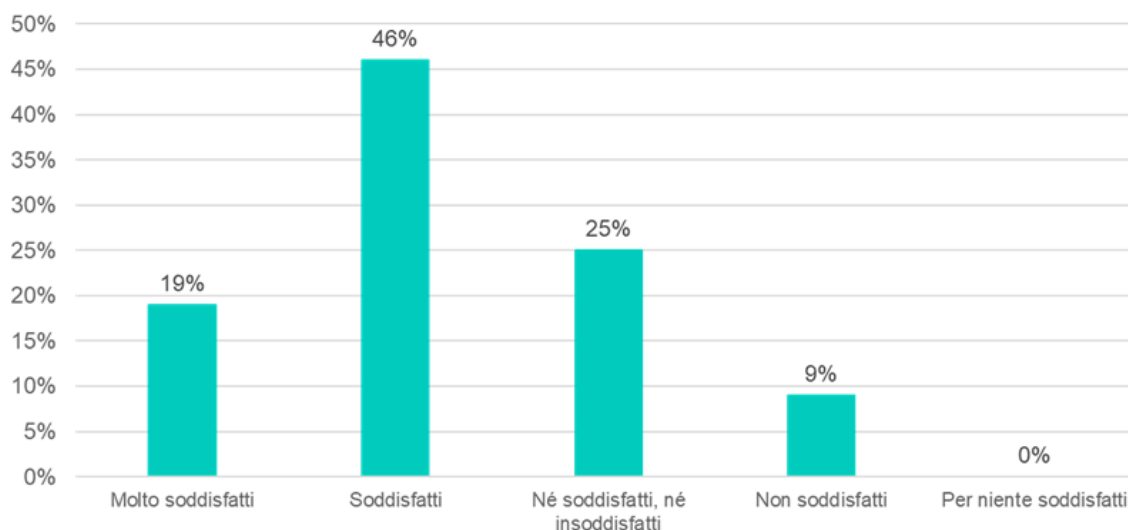
Quali aspetti della flessibilità preferisci



I grafici che seguono sono estratti dalla "Riders Survey" di Deliveroo elaborata nel Dicembre 2018. L'indagine è stata promossa da Deliveroo e indirizzata via mail a tutti i rider che collaborano con la Società; hanno risposto in forma anonima oltre 1000 rider.

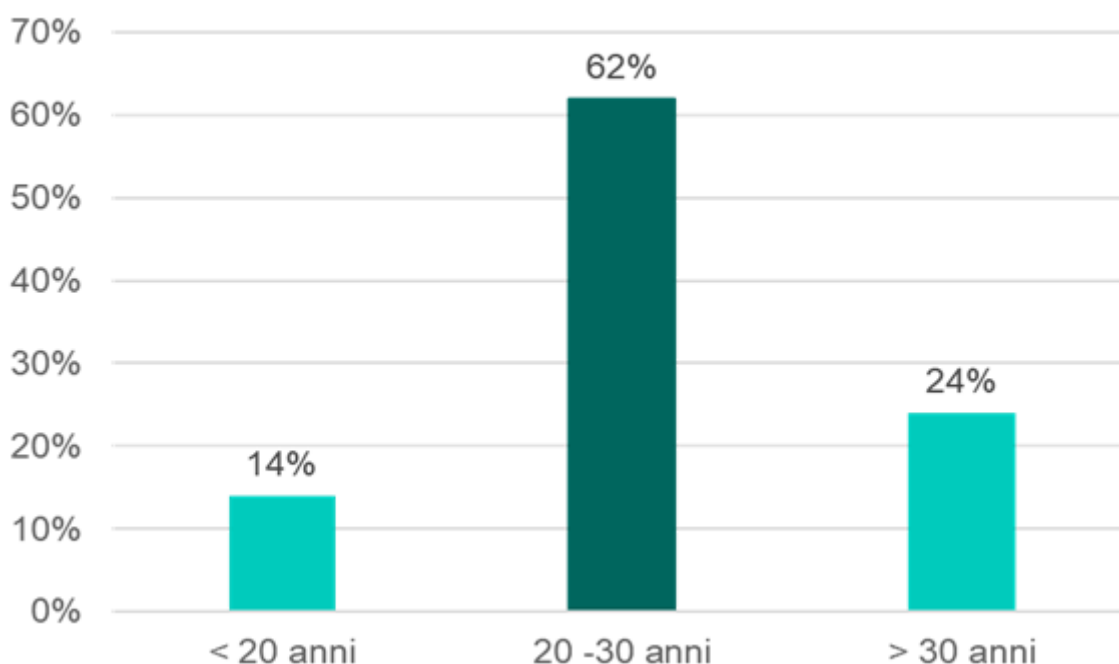
Deliveroo sceglie di fornire questo modello flessibile perché offre ai rider il lavoro che loro hanno detto alla società di volere, e questo si riflette nella soddisfazione dei rider. In base a un recente sondaggio realizzato tra i rider in Italia nel Dicembre del 2018, meno di un rider su 10 ha affermato di non essere soddisfatto di collaborare con Deliveroo, mostrando la grande soddisfazione della maggioranza dei rider. I rider di Deliveroo hanno sempre ricordato che la flessibilità è il motivo principale della loro soddisfazione. Quando gli è stato chiesto quali aspetti della flessibilità preferiscono (in scala da 1 a 5) i rider hanno dato una valutazione media di: 4.30 per “posso decidere quando lavorare”, 4.20 per “posso decidere quanto lavorare”, 4.06 “posso decidere dove lavorare”, 4.01 “posso smettere di lavorare quando voglio e ricominciare dopo settimane o mesi”, 3.96 per “posso rifiutare gli ordini da consegnare” e 3.66 per “posso collaborare con altre piattaforme allo stesso tempo”. Dal momento che Deliveroo continua a crescere, sempre più persone scelgono di diventare rider per il lavoro flessibile e ben pagato che gli viene offerto. Attualmente, Deliveroo in Italia riceve più di 1500 richieste a settimana di persone che vogliono diventare rider.

Quanto sono soddisfatti i rider di Deliveroo?



Degli oltre 6500 rider in Italia, il 78% sono italiani. La maggior parte sono uomini (91%) e giovani, di cui il 76% ha meno di 30 anni. In media, i rider in Italia collaborano 13 ore per settimana, mantenendo la libertà di studiare, fare altri lavori e dedicarsi alla propria famiglia. Tra tutti i rider di Deliveroo in Italia, circa la metà sono studenti e più di un terzo dichiarano di avere un altro lavoro, subordinato o autonomo.

Chi sono i rider che lavorano per Deliveroo

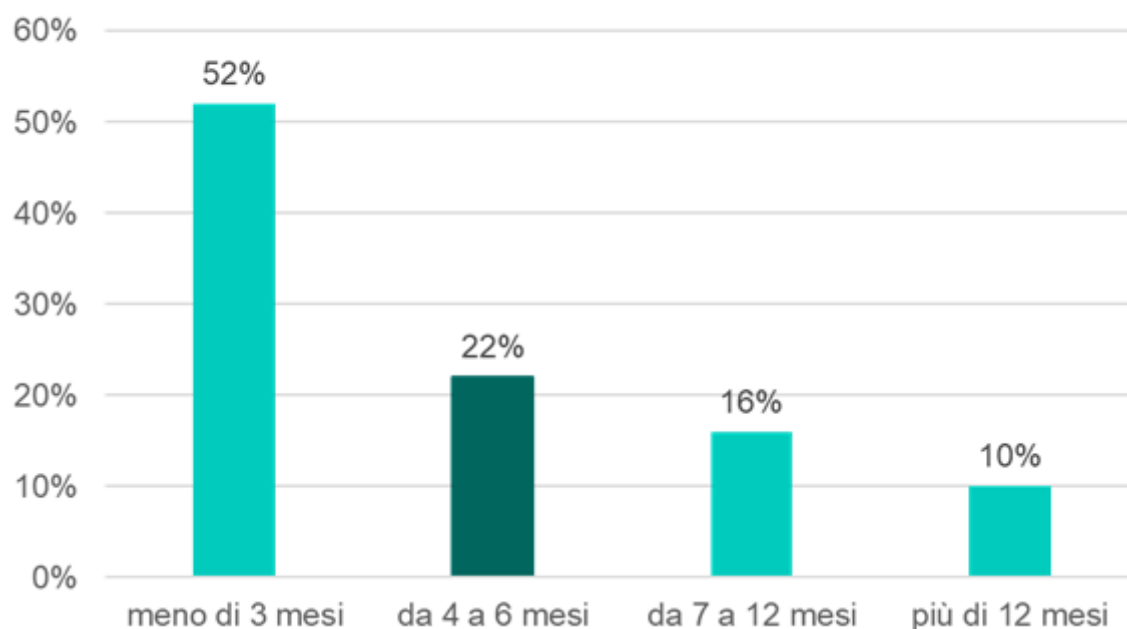


In media i rider guadagnano 12 euro l'ora. Chiaramente, questi sono solo i loro guadagni provenienti da Deliveroo e i dati della survey suggeriscono come molti rider collaborino contemporaneamente con più piattaforme di food delivery.

L'attività del rider si incentra sul servizio di consegna e i rider acconsentono di svolgere una consegna solo se e quando decidono di farlo. Loro prendono questa decisione basandosi completamente sulla loro personale situazione. Se un rider prenota una sessione sulla app di Deliveroo ma poi decide di non volerla fare, basta semplicemente che cancelli la sessione, che non si colleghi e non ci sono conseguenze che scaturiscono da questa decisione. Se un rider è collegato sull'applicazione e gli viene proposta una consegna, sta esclusivamente a lui decidere se accettarla o meno. Come risultato di questa scelta, non c'è un lasso di tempo collegato a questa relazione. Le parti semplicemente concordano che esiste una possibilità di offrire o fornire un servizio, senza alcun obbligo di farlo.

In generale, i dati mostrano che i rider considerano la collaborazione con Deliveroo come un'opportunità a breve termine, piuttosto che un impegno a lungo termine: il 52% dei rider di Deliveroo in Italia collabora per meno di 3 mesi. Questo è quello che consente la libertà di essere lavoratori autonomi.

Da quanto tempo collabori con Deliveroo?



Deliveroo è fiduciosa che il suo modello di lavoro autonomo sia la migliore soluzione per i rider che cercano la libertà di bilanciare il loro lavoro all'interno della propria vita, piuttosto che il

contrario. I Tribunali in Francia, nel Regno Unito e in Olanda hanno riconosciuto che i rider di Deliveroo sono, infatti, lavoratori autonomi, riconoscendo come prova di tutto ciò la loro capacità di scegliere liberamente quando e dove loro vogliono lavorare. Nell'Ottobre 2017 la Corte di Appello di Parigi ha confermato che un ex rider di Deliveroo era un lavoratore autonomo. La sentenza ha affrontato diversi aspetti chiave del modello di Deliveroo, tra cui:

- l'auto fatturazione: i rider sono completamente responsabili per la gestione delle fatture e della contabilità;
- l'autonomia evidente nei contratti: nessuna prova di subordinazione nei contratti (specificatamente, nessuna clausola di esclusività, nessun obbligo orario di lavoro, nessun controllo sul percorso utilizzato dal rider);
- nessun obbligo di indossare la divisa (e nessuna penalizzazione nella scelta di divise diverse e conformi).

Nel Giugno 2018, la Suprema Corte del Regno Unito ha confermato una decisione precedente del Central Arbitration Committee (un organo indipendente che giudica sui riconoscimenti di legge dei sindacati in relazione alla contrattazione collettiva) che i rider di Deliveroo sono lavoratori autonomi, non subordinati (come "workers"). Questo procedimento è avvenuto prima della decisione del CAC, a seguito di una richiesta di riconoscimento della contrattazione collettiva proveniente da IWGB (Independent Workers Union for Great Britain). Come parte di questa richiesta, il Tribunale doveva stabilire se i rider fossero lavoratori subordinati (come "workers"¹). Confermando la decisione del CAC, ovvero che i rider sono lavoratori autonomi, la Corte Suprema ha affermato che non sussistono ragioni evidenti per ridiscutere le chiare conclusioni del CAC in favore di Deliveroo.

Nel luglio 2018 Deliveroo si è difesa con successo riguardo lo status dei rider in Olanda. La Corte quando ha assunto questa decisione ha confermato che i rider sono lavoratori autonomi, tenendo in considerazione le intenzioni delle parti, l'assenza di controllo, la libertà di rifiutare il lavoro e la possibilità di lavorare con più applicazioni. Anche in Irlanda e Germania le istituzioni hanno confermato che i rider sono lavoratori autonomi.

In Italia, tutte le decisioni riguardanti lo status dei lavoratori su piattaforme di food delivery (tre fino ad ora, nessuna delle quali ha riguardato direttamente il modello di business di Deliveroo) hanno confermato che sono lavoratori autonomi e hanno innescato un ampio dibattito tra professionisti legali e studiosi (sulle diverse leggi che stabilivano i confini tra lavoro subordinato,

¹ E' importante ricordare che, nel Regno Unito, esiste una terza categoria a metà tra lavoratori dipendenti e autonomi: i "workers" che hanno alcuni diritti di base relativi al rapporto di lavoro ma senza tutte le tutele del lavoro subordinato.

autonomo e tutte le possibili sfaccettature intermedie) e l'opinione pubblica (le sentenze erano notizie da prima in pagina). Ciò che emerge dalle decisioni e dal dibattito è la necessità di regole chiare e comprensive, al fine di colmare il divario tra flessibilità e sicurezza, consentendo sia a Deliveroo che ai rider di ottenere maggiori benefici dalla relazione.

Deliveroo ha già intrapreso passi concreti per raggiungere questo obiettivo e offre alcuni benefici ai rider in Italia. Sin dall'inizio delle attività in Italia nel Novembre 2015, i rider sono stati assicurati per danni conto terzi e da un'assicurazione aggiuntiva per gli infortuni. Oggi, i rider sono automaticamente assicurati con un migliorato pacchetto assicurativo contro gli infortuni, che fornisce una protezione del reddito nel caso in cui il rider non sia in grado di lavorare a causa di un infortunio. Ai rider viene fornito gratuitamente un kit - giacca impermeabile, casco da bicicletta, borsa esterna e zaino termico interno per motorini e biciclette - per assicurare che abbiano accesso al kit di sicurezza e ciò viene fatto sin dall'inizio delle attività di Deliveroo in Italia. I rider in Italia beneficiano inoltre di sconti presso i fornitori di telefoni cellulari e biciclette.

Deliveroo ritiene che coloro i quali scelgono di lavorare nella on-demand economy dovrebbero avere il diritto sia al massimo della flessibilità che alla più ampia sicurezza. In breve, le piattaforme come Deliveroo dovrebbero essere in grado di offrire vantaggi relativi al lavoro dei rider, come ad esempio alcune forme di malattia e permessi familiari, in un modo tale che sia compatibile con la flessibilità che accompagna il lavoro autonomo senza incorrere nel rischio di rivendicazioni, processi e continua insicurezza.

Una serie di fattori viene presa in considerazione per verificare se un lavoratore è dipendente o autonomo. Uno dei fattori rilevanti è relativo ai termini dell'accordo, che include considerare se al lavoratore siano forniti o meno benefici normalmente associati al lavoro dipendente. Quando vengono forniti tali benefici, questo fattore viene preso in considerazione nel determinare la natura della relazione. Questo è un rischio che, nel concedere ulteriori tutele direttamente ai lavoratori autonomi, fornirebbe una prova del cambio della relazione tra Deliveroo e il rider, che porterebbe ad un cambio dell'inquadramento lavorativo del rider. Al momento, per questo, c'è un disincentivo per le piattaforme che vogliono proteggere la flessibilità dei rider e che vogliono fornire anche delle tutele.

Qualora i rider fossero riclassificati come lavoratori dipendenti, in conseguenza della concessione di ulteriori tutele, questo avrebbe un impatto sull'attuale libertà dei rider di lavorare quando e dove vogliono. Questo perché una retribuzione regolamentata e la concessione di benefici quali le ferie che sono proprie del lavoro subordinato semplicemente non corrispondono alla realtà del

lavoro dei rider, poiché si riferiscono ad un numero di elementi (retribuzione oraria, indicazioni di lavoro e riposi, che rappresentano elementi esclusivi) semplicemente non compatibili con il modello appena descritto. Qualora fosse chiesto a Deliveroo di contribuire ai benefici correlati al lavoro, tuttavia, sarebbe necessario un meccanismo per calcolarli e regolarli sulla base dell'attuale relazione. L'applicazione di misure orarie a servizi non orari non avrebbe senso.

I rider spesso lavorano contemporaneamente per altre società quando sono attivi sulla piattaforma, questo significa che non è chiaro quale piattaforma dovrebbe essere responsabile per i pagamenti e per la maturazione dei benefici di questo periodo. Per queste ragioni, il tempo in cui si è connessi all'app non può mai essere equiparato a "ore di lavoro ordinarie".

Se i rider fossero riclassificati come "dipendenti" e Deliveroo dovesse fornire i le protezioni corrispondenti e pagare secondo la definizione tradizionale di "ore di lavoro ordinarie", Deliveroo avrebbe bisogno di operare attraverso turni fissi. È la flessibilità nel lavorare con Deliveroo ciò che i ride vogliono e quindi la domanda di lavoro con Deliveroo probabilmente diminuirebbe. Ciò sarebbe negativo per i rider, perché non potrebbero lavorare come vogliono; sarebbe negativo per i consumatori, perché gli verrebbe negata la scelta e la rapidità a causa del minor numero di rider e sarebbe negativo per i ristoranti che vedrebbero una minore crescita dei ricavi derivati dalle consegne attraverso la piattaforma Deliveroo.

Per porre fine alla scelta tra flessibilità e sicurezza, crediamo che si debbano prendere in considerazione riforme normative che consentano ai lavoratori di maturare benefici sulla base del lavoro svolto, ad esempio il numero di consegne effettuate o l'ammontare delle commissioni guadagnate, piuttosto che le ordinarie ore di lavoro, e che la concessione di ulteriori tutele ad un lavoratore autonomo non dovrebbe avere un impatto sul proprio inquadramento lavorativo.

Questa è la posizione globale di Deliveroo ed è la stessa che abbiamo spiegato ai Governi e Parlamenti nei mercati in cui operiamo. Nel Regno Unito, dove Deliveroo ha la sua sede globale, il Governo ha commissionato la "Review of the Modern Working Practices" (Revisione delle Moderne Pratiche di Lavoro). Nel suo contributo alla revisione, Deliveroo ha affermato: *"Vogliamo essere sicuri che i nostri rider conservino le considerevoli libertà di cui godono al momento - le libertà che derivano dal lavoro autonomo - ma vogliamo anche essere sicuri che possano godere di un maggior livello di sicurezza. La on-demand economy ha cambiato il modo in cui le persone lavorano e mangiano. La sfida normativa è lavorare per assicurare che il diritto del lavoro e i diritti alle tutele si adattino a questo nuovo quadro economico.*

"Non spetta a Deliveroo definire le categorie nell'ambito del diritto del lavoro - e non è il nostro ruolo farlo. Ma una potenziale soluzione alla sfida normativa creata dalla on-demand economy è quella di chiarire per via

legislativa che i lavoratori autonomi possano ricevere tutele senza che esista il rischio che il rapporto venga reinterpretato dai tribunali. Idealmente, la nuova legislazione dovrebbe chiarire che i lavoratori autonomi possono ricevere più tutele - avvicinandosi a ciò che i dipendenti (come “workers”) attualmente ricevono - pur mantenendo il diritto della società e del lavoratore autonomo a negoziare un sistema giusto ed equo per calcolare i diritti alle tutele in base a quanto maturato. Un'altra soluzione potenziale a questo problema sarebbe quella di creare una categoria di lavoro completamente nuova in grado di fornire un livello di sicurezza che possa consentire alle società di calcolare allo stesso tempo i diritti maturati sulla base dei servizi svolti. Ciò darebbe a coloro che fanno parte di questa categoria sia la sicurezza sia un rapporto altamente flessibile.”

Altri paesi, in particolare la Francia, stanno attualmente prendendo in considerazione una legislazione volta a preservare le libertà e la flessibilità del lavoro on-demand, offrendo allo stesso tempo alle persone che lavorano con le piattaforme la sicurezza che si aspettano.

In Francia, il partito di maggioranza del Presidente Macron ha portato avanti una nuova legge per le piattaforme al fine di produrre una “Carta” tra le aziende digitali e i lavoratori autonomi che collaborano con la piattaforma. Lo scopo della “Carta” è quello di delineare una “zona sicura” nella quale le piattaforme possono offrire protezioni e una maggiore sicurezza ai lavoratori autonomi senza che sia messo a rischio il loro inquadramento lavorativo come risultato delle protezioni offerte dalle piattaforme.

La “Carta”, che è specifica per ogni singola piattaforma, illustrerà in che modo la piattaforma e il rider lavoreranno insieme, compresi quali benefit la piattaforma offrirà al lavoratore. Se una piattaforma offre e si attiene alla “Carta”, lo status di lavoratore autonomo di un rider non sarà messo in discussione in base al contenuto della “Carta”, comprese le tutele che sono comprese al suo interno.

L'effetto di questa “Carta” è di portare chiarezza alla relazione tra piattaforma e collaboratore, dando ai rider la libertà che vogliono con una maggiore sicurezza, senza il rischio di riclassificazione. La piattaforma ha la libertà di designare una “Carta” specifica che illustri come funzionerà nella pratica con i rider. Lo scopo della carta è quello di offrire alle persone più sicurezza di quanto previsto dalla legislazione attuale, consentendo alle piattaforme di fornire direttamente le tutele. Se i lavoratori autonomi sottoscrivono la “Carta” e la piattaforma si attiene ad essa, l'inquadramento lavorativo dei rider non sarà messo in discussione.

Deliveroo ritiene che gli altri Governi europei dovrebbero guardare a questo esempio creativo e avanzato di produzione normativa e cercare soluzioni simili per porre fine alla scelta tra flessibilità

e sicurezza, che costringe le persone a scegliere l'una o l'altra piuttosto che essere in grado di lavorare come vogliono e beneficiare di entrambe.

La risposta alla sfida normativa di persone che cercano nuove modalità di lavoro non può essere negare loro la stessa flessibilità che li ha attratti a scegliere prima di tutto i nuovi tipi di lavoro, o consolidare un sistema che disincentiva le società dall'offrire ai lavoratori autonomi una maggiore sicurezza sotto forma di tutele, come fa il sistema attuale. Questa sarebbe la conseguenza della riclassificazione dei lavoratori on-demand come lavoratori subordinati, e non servirebbe a soddisfare gli interessi e i desideri della forza lavoro on-demand.

Questo è il motivo per il quale Deliveroo vuole lavorare insieme ai decisori pubblici italiani per assicurarci di unire la flessibilità del lavoro on-demand che le persone vogliono, con la sicurezza che meritano. Le società non dovrebbero essere costrette, come effettivamente lo sono ora, a scegliere tra l'offrire ai collaboratori una relazione con una grande flessibilità e minori tutele o una relazione con molta meno flessibilità e più tutele. Le società dovrebbero essere messe nelle condizioni di poter offrire il meglio di entrambi i mondi. Se la legge verrà incontro a queste necessità, noi ci impegneremo a garantire ai nostri rider una maggiore sicurezza.