



LaBoUR & Law Issues
Rights | Identity | Rules | Equality

**Rights against the machines!
Food delivery, piattaforme digitali
e sindacalismo informale**

MARCO MARRONE
Università Ca' Foscari Venezia

vol. 5, no. 1, 2019

ISSN: 2421-2695





Rights against the machines! Food delivery, piattaforme digitali e sindacalismo informale

MARCO MARRONE

Università Ca' Foscari Venezia
Assegnista di ricerca
in Humanities and Social Change
marco.marrone@unive.it

ABSTRACT

Alongside the explosion of digital platforms, we are also facing the rise of worker's unionism, especially for what concerns food delivery sector. An unexpected phenomenon which is not only challenging the difficulties that such an environment presents to organizing processes, but also long term de-unionization tendencies. However, more than traditional unionism, it is a sort of urban based informal unionism that it is rising in this sector, experimenting new and effective practices.

This paper will try to better understand this phenomenon by focusing the case of Riders Union Bologna, which became one of the most popular of such experiences after signing Bologna's Bill of rights of digital workers in urban context. Thus, after presenting the factors which have facilitated the rise of digital platform in food delivery sector, the paper will provide an empirical study by analyzing organizing practices, claims, struggling strategies and the results which characterized the struggle of Riders Union Bologna.

Keywords: Platform Economy; Food delivery; Informal Unions.

Rights against the machines!

Food delivery, piattaforme digitali e sindacalismo informale

SOMMARIO: 1. Introduzione. – 2. La digitalizzazione del Food Delivery. – 3. Il sindacalismo informale nel food delivery: il caso Riders Union Bologna. – 4. Conclusioni: Riders Union Bologna e il futuro delle relazioni industriali.

1. Introduzione

Le tecnologie digitali stanno investendo sempre più anche la sfera economica, trasformando il modo in cui le persone lavorano e consumano. L'ascesa delle piattaforme digitali è una delle conseguenze più significative di questa rivoluzione digitale. In costante ascesa sia nel numero, sia nel valore di mercato, in breve tempo le piattaforme sono riuscite a diffondersi in ogni settore, divenendo uno dei modelli di business più promettenti per il futuro. Tuttavia, una tale esplosione pone anche sfide cruciali, poiché i lavoratori non solo sono spesso esclusi dalla tutela riconosciuta al lavoro subordinato, ma devono anche affrontare l'impatto che l'impiego delle tecnologie digitali ha sul proprio lavoro.

Di fianco all'esplosione dell'economia delle piattaforme, infatti, abbiamo assistito anche a un'esplosione della conflittualità tra questi lavoratori, in particolare nell'ambito del food delivery, ossia uno dei settori maggiormente coinvolti dai processi di digitalizzazione. Tuttavia, in molti casi, a promuovere queste iniziative non vi sono i sindacati tradizionali, che mostrano una difficoltà ad intercettare questa tipologia di lavoratori, ma una variegata galassia di sindacati informali, organizzati su base cittadina, che vediamo proliferare in tutta Europa. Nonostante le rilevanti e numerose differenze tra ognuna di queste singole esperienze, esse condividono tra loro la difficoltà di agire in un contesto dove i modelli organizzativi delle piattaforme impediscono l'accesso ai tradizionali meccanismi della rappresentanza. Una condizione, però, che se da un lato complica l'azione sindacale, in particolare per quanto riguarda i sindacati tradizionali, dall'altro finisce per sollecitare innovazioni sia nelle pratiche organizzative, sia nelle strategie di lotta di questi lavoratori. Prestare loro attenzione, dunque, non solo consente di focalizzare il modo in cui i conflitti stiano mutando all'interno del quadro dell'economia delle piattaforme, ma, nello scenario di un'economia sempre più caratterizzata dalla tendenza da parte dei datori di lavoro a eludere i vincoli della legislazione e della contrattazione, fornisce uno stimolo prezioso anche nei confronti della discussione sul futuro delle relazioni industriali.

L'intento dell'elaborato è quello di contribuire a formulare tali indicazioni presentando il caso di Riders Union Bologna, ossia uno dei diversi sindacati informali che si sono formati nel contesto del food delivery. In particolare, verranno presentate le innovazioni strategiche e organizzative prodotte dalla loro azione all'interno del contesto delle piattaforme, ma anche i risultati raggiunti. RUB, infatti, non solo ha svolto un ruolo decisivo nella firma della «Carta dei diritti dei lavoratori digitali in contesto urbano» di Bologna, ma ha anche partecipato ai negoziati promossi dal governo a partire dall'estate 2018. A essere oggetto di analisi, dunque, non è solo il processo che ha portato a tali innovazioni, ma anche l'efficacia che queste trasformazioni hanno comportato.

Nella prima parte, a partire dei fogli di bilancio delle quattro maggiori piattaforme operanti nel nostro paese, disponibile nel database fornito da Orbis-Bureau Van Dyik, verranno presentati i fattori che hanno consentito la rapida digitalizzazione del food delivery. In particolar modo, verrà evidenziata la centralità del rapporto che le piattaforme intrattengono nei confronti dell'arrivo di investimenti sempre più significativi da parte del capitale finanziario, il quale finisce con il condizionare anche il modello di business delle piattaforme. Nella seconda parte, invece, verrà presentato il caso di Riders Union Bologna, mettendo in evidenza le scelte organizzative, le rivendicazioni, le strategie che sono state adottate, nonché i risultati che sono riusciti a raggiungere. L'analisi in questa sezione verrà condotta utilizzando dati provenienti dalla chat di gruppo di RUB, dalla loro pagina Facebook, ma anche dall'esperienza di osservazione partecipata che ho condotto personalmente in RUB dalla sua nascita, avvenuta nell'autunno del 2017, fino alle negoziazioni del tavolo svoltesi da giugno a novembre 2018. Infine, nelle conclusioni, dopo aver presentato i principali risultati di questo caso di studio, verranno discussi gli spunti che questa vicenda fornisce nei confronti delle tendenze più recenti che stanno attraversando la nostra economia.

2. La digitalizzazione del food delivery

Non sono le piattaforme digitali ad aver inventato il servizio di consegna cibo che, al contrario, già da tempo possiamo trovare il servizio di consegna in molti paesi e in una varietà di forme. Uno dei casi più noti è quello dei *Dabbawala* in India, che già dai tempi della costruzione dei primi segmenti delle Ferrovie Indiane vede squadre di cicofattorini consegnare scatole da pranzo cucinate in casa – i *dabba*

appunto - ai lavoratori della città di Mumbai ⁽¹⁾. L'intero sistema è stato oggetto di scrutinio approfondito e di elogio per la sua precisione e rigore nella consegna delle scatole per il pranzo, al punto che è stato riconosciuto con il 6 Sigma Award (uno standard eccellente in termini di efficienza operativa) dalla rivista americana economica Forbes nel 1998 ⁽²⁾. Alle nostre latitudini, invece, il food delivery, è storicamente presente in una forma frammentata, con un servizio spesso gestiti dagli stessi ristoranti che rappresenta uno dei tipici casi di economia informale storicamente tollerata ⁽³⁾. Inoltre, in molti casi, le numerose start-up presenti nel settore avevano già dato vita a un'infrastruttura digitale in grado di mettere in connessione diretta consumatori e ristoratori. Un elemento che, in un contesto caratterizzato da importanti trasformazioni delle abitudini di vita, ha contribuito a diffondere l'utilizzo del servizio di food delivery. Dunque, le piattaforme sembrano essere piuttosto le responsabili di un processo di digitalizzazione di servizi storicamente condotti nell'informalità. Un processo tutt'altro che neutro, ma che vede riconfigurare reti di relazioni produttive già esistenti attorno a una loro posizione centrale, data dalla mobilitazione di ingenti quantità di capitale e di tecnologia, che consente loro di centralizzare i benefici di tali trasformazioni.

La possibilità di sfruttare reti e abitudini già esistenti rappresenta un elemento decisivo per consentire alle piattaforme di food delivery di espandersi con tale rapidità, ma non è l'unico fattore. Più precisamente, vi sono almeno altri tre fattori ad aver giocato un ruolo cruciale nella loro espansione. Il primo è il fascino generato dalla retorica dell'economia di condivisione ⁽⁴⁾, in cui viene promesso una futura economia priva di rapporti di proprietà e di vincoli rigidi, in cui gli individui mobilitano liberamente i propri beni (ad esempio, le proprie auto, i loro appartamenti, il loro lavoro) per dividerli con altri individui contattati grazie alla mediazione delle tecnologie digitali. Ben presto, però, l'*ethos* utopico raccontato dalle visioni di forme di consumo collettive e collaborative si è dovuto confrontare con l'aumento sia del numero di attori – ossia le piattaforme – sia dell'afflusso di capitale, dando vita a una competizione che poco si concilia con i principi della *sharing economy*.

Il secondo fattore che ha stimolato l'ascesa delle piattaforme di food delivery

(1) G. Pathak, *Delivering the Nation: The Dabbawala's of Mumbai*. *South Asia: Journal of South Asian Studies*, 2010, 33(2), 235-257.

(2) K. Mason - R. Chakrabarti, *The role of proximity in business model design: Making business models work for those at the bottom of the pyramid*, in *Industrial Marketing Management*, 2017, 61, 67-80.

(3) A. Bagnasco, *L'economia informale*, in *Sociologia Economica*, a cura di A. Martinelli - N.J. Smelser, Il Mulino, 1990.

(4) J. Schor, *Debating the sharing economy*, in *Journal of Self-Governance and Management Economics*, 2016, 4(3), 7-22.

è stata la diffusione pervasiva degli algoritmi, impiegati come strumento in grado di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei meccanismi di incontro tra domanda e offerta. Nuove possibilità, quelle offerte dagli algoritmi, che, grazie alla capacità di consentire livelli di coordinamento individuale del tutto inediti, minano però anche i tradizionali principi di organizzazione. Assieme alla diffusione esponenziale di *smartphones* e altri dispositivi di connessione in grado di accelerare le transazioni, l'home delivery si è così rapidamente affermato come nuovo stile di consumo degli individui, attraendo di conseguenza investimenti sempre maggiori.

È dunque proprio l'afflusso dei capitali finanziari a costituire un fattore decisivo nel consentire l'esplosione della digitalizzazione del food delivery. Così, dopo una fase iniziale in cui abbiamo assistito a una proliferazione di start-up e piccoli investimenti, oggi invece assistiamo a una spinta progressiva verso un oligopolio dominato da grossi investimenti e grandi multinazionali. Non da ultimo, l'annuncio da parte di Amazon di investire oltre \$500 milioni in Deliveroo, mostra come i meccanismi di competizione di questo mercato siano sempre più legati alla capacità delle piattaforme di attrarre grandi quote di investimento di capitale. Per utilizzare un linguaggio diffuso nell'ambito del management finanziario, la stragrande maggioranza degli «unicorni» - ossia startup di proprietà privata che hanno un valore superiore a 1 miliardo di dollari - è composta da imprese di piattaforme (ad esempio Uber, Lyft, AirBnb e simili). Questa constatazione, aggiunta al fatto che il business delle piattaforme sta distruggendo le industrie e i mercati esistenti, consentendo alti ritorni sugli investimenti attraverso la creazione di rendite monopolistiche o oligopolistiche, ha determinato una quantità sproporzionata di flussi finanziari in piattaforme emergenti che ha conferito un'accelerazione esponenziale alla loro crescita (vedi tabella 1).

Tab. 1. – *I primi 25 azionisti per valore del pacchetto azionario delle Quattro maggiori piattaforme di food delivery*

<i>Just Eat</i>	<i>Foodora</i>	<i>Deliveroo</i>	<i>Glovo</i>
STM FIDECS TRUST COMPANY LIMITED	NASPERS LIMITED	INDEX VENTURES VII (JERSEY) L.P.	BALOOON CAPITAL PARTNERS SL.
CAPITAL GROUP CO INC via its funds	NASPERS VENTURES B.V.	MR WILLIAM SHU	JUSTBELL NETWORKS SL.
SUN LIFE FINANCIAL INC. via its funds	MR CHRISTIAN LEONE	DST GLOBAL V, L.P.	BONSAI VENTURE CAPITAL SA SCR DE REGIMEN COMUN

MASSACHUSETTS FINANCIAL SERVICES CO	BAILLIE GIFFORD & CO LIMITED via its funds	BEV NOMINEES II LIMITED	AMREST HOLDINGS S.E.
BAILLIE GIFFORD & CO LIMITED via its funds	LUXOR CAPITAL GROUP LP via its funds	ACCEL LONDON IV L.P.	ANTAI VENTURE BUILDER SL.
BLACKROCK, INC via its funds	LUXOR CAPITAL PARTNERS OFFSHORE, LTD.	GCP-ROO LTD	BLANCO CARLOS
FIDELITY INTERNATIONAL LIMITED via its funds	VANGUARD GROUP INC via its funds	INDEX VENTURES GROWTH II (JERSEY) LIMITED	CAIXA CAPITAL RISC S G E I C SA
MERRILL LYNCH INTERNATIONAL	SCHRODERS PLC via its funds	GENERAL CATALYST GROUP VII LP	CATHAY CAPITAL PRIVATE EQUITY
DEUTSCHE BANK AG via its funds	CALEDONIA (PRIVATE) HOLDINGS PTY LTD via its funds	MR GREG ORLOWSKI	CATHAY INNOVATION
BANK OF AMERICA CORPORATION via its funds	CALEDONIA (PRIVATE) INVESTMENTS PTY LIMITED	GCP-ROO I LTD	CUBE JELLY INVESTMENT SL.
WELLINGTON MANAGEMENT GROUP LLP via its funds	VANGUARD WORLD FUNDS	GCP-ROO II LTD	DELIVERY HERO AG
AQR CAPITAL MANAGEMENT LLC	RUANE CUNNIFF & GOLDFARB INC via its funds	DST GLOBAL V CO-INVESTMENT FUND, L.P.	DENTZEL ZARYN ALEXANDER
VANGUARD GROUP INC via its funds	RUANE, CUNNIFF AND GOLDFARB, LP	DST INVESTMENTS XIV LP	ENTREE CAPITAL LTD
MUNCH	DEUTSCHE BANK AG via its funds	HUMMINGBIRD OPPORTUNITY FUND COMM VA	GR CAPITAL
CITADEL ADVISORS LLC	BLACKROCK, INC via its funds	HOXTON VENTURES FUND I LP	HERNANDEZ BERNARDO
CANTILLON MANAGEMENT LP via its funds	AFFILIATED MANAGERS GROUP, INC. via its funds	HERMES GPE HORIZON CO-INVESTMENT LP	IDINVEST PARTNERS
LEGAL & GENERAL GROUP PLC via its funds	MAN GROUP PLC via its funds	GCP-ROO III LTD	MR BERNARDO HERNANDEZ
FRANKLIN RESOURCES, INC. via its funds	ACCIONA S.A. via its funds	ACCEL LONDON INVESTORS 2014 L.P.	MR FELIX RUIZ
NORWAY via its funds	NORWAY via its funds	FELIX D LP	MR ZARYN

	funds		DENTZEL
ACCIONA S.A. via its funds	CARMIGNAC GESTION via its funds	APOLETTO LIMITED	RAKUTEN INC
BANCO SANTANDER SA via its funds	MARSHALL WACE LLP	HERMES GPE PEC III LP	RUIZ FELIX
SINGAPORE via its funds	JPMORGAN CHASE & CO via its funds	DST GLOBAL V CO-INVEST, L.P.	SACHA MICHAUD
STANDARD LIFE ABERDEEN PLC via its funds	INTESA SANPAOLO via its funds	HOLDING ITALIANA QUATTORDICESIMA SPA	SEAYA CAPITAL GESTION SGEIC, S.A.
MORGAN STANLEY via its funds	POWER CORPORATION OF CANADA via its funds	HIPEP VII PARTNERSHIP FUND LP	SEAYA VENTURES FCR DE REGIMEN SIMPLIFICADO
JPMORGAN CHASE & CO via its funds	UBS GROUP AG via its funds	MR PHILLIP WEI	THE CROWD ANGEL PFP SL.

Source: Orbis – Bureau Van Dyk

Tuttavia, ciò vuol dire anche che si può ipotizzare un effetto di tali investimenti anche nei confronti delle scelte organizzative delle aziende. Una relazione, quella tra finanza e modelli organizzativi, già messa in evidenza da Sennet⁽⁵⁾ che, a partire da studi empirici, ha mostrato come il crescente peso della finanza nella nostra economia non solo risulti in un condizionamento delle scelte aziendali, ma anche in una spinta verso la diffusione di impieghi di natura precaria. Un meccanismo che vediamo in atto anche nelle piattaforme di food delivery che, da un lato, subiscono processi di isomorfismo volti ad incontrare le aspettative degli *shareholders*, dall'altro, invece, reinvestendo tali capitali innescano una competizione sregolata che le spinge a estendere le proprie reti di connessione e a conquistare spazi di mercato sempre più ampi. Come evidenziato anche dalla tab 2., che riporta per il biennio 2016/2017 finanziamenti, ricavi e saldo annuale delle quattro maggiori piattaforme operanti nel territorio italiano, le piattaforme appaiono spinte a superare i limiti della stabilità economica, investendo ben più del loro stesso fatturato con l'obiettivo di conquistare una posizione dominante all'interno del mercato. Un comportamento che non solo le spinge a “bruciare” denaro in modo esponenziale, ma che vede il mercato del food delivery tendere verso una natura di oligopolio che sembra non lasciare scampo alle molte start-up che pure popolano il settore del food delivery.

(5) R. Sennet, *The culture of new capitalism*, Yale University Press, 2006.

Tab. 2 – *Proventi di gestione, Saldo profitti/perdite e fondi shareholders, anni 2016/2017 (valori assoluti in migliaia di euro)*

	Proventi di gestione		Saldo profitti/perdite		Fondi Shareholders	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Just Eat	438.465	615.471	106.553	- 85.623	963.643	818.712
Foodora	299.138	609.700	- 202.307	- 346.000	892.208	1.720.800
Deliveroo	150.115	314.665	- 150.461	- 208.036	251.726	513.429
Glovo	1.243	14.903	- 5.585	- 7.641	1.309	25.287

Fonte: Orbis – Bureau Van Dyk

Non è però solo la presenza di ingenti quantità di capitale investito e la particolare dinamicità organizzativa dimostrata dalle piattaforme a consentire la loro ascesa. Tale esplosione, infatti, non sarebbe potuta accadere nel vuoto. Un altro fattore decisivo, dunque, è stato l'impatto delle politiche neoliberiste nella società che, tra i vari effetti, hanno anche prodotto una crescente spinta degli individui verso la ricerca di lavoretti ⁽⁶⁾. Particolarmente nelle aree urbane densamente popolate, aziende come Foodora, Deliveroo, Just Eat e simili hanno così trovato nell'offerta di lavoro una sponda ideale che completa il quadro delle risorse necessarie.

Tuttavia, nonostante la promessa di un lavoro “agile” e altamente tecnologico, dunque, quello che vediamo accadere nel contesto del food delivery è una particolare concentrazione di potere ottenuta dalle piattaforme. Così, sebbene le piattaforme stiano procedendo a una formalizzazione di attività storicamente condotte nell'informalità, tali asimmetrie finiscono con l'impedire l'accesso ai suoi benefici da parte dei lavoratori. Essi, infatti, a causa del loro inquadramento all'interno del lavoro autonomo, vedono a tutti gli effetti la permanenza gli stessi tratti di insicurezza e povertà che caratterizzano il lavoro informale.

Eppure, non è questa l'unica critica che è stata sollevata nei confronti degli effetti della digitalizzazione sul lavoro. A causa del modo in cui le piattaforme operano, infatti, questi si trovano a subire anche gli effetti dell'impiego delle tecnologie digitali. Come sottolineano diversi lavori che si sono misurati con il terreno dell'economia delle piattaforme, la tendenza generale è quella ad impiegare le tecnologie digitali per intensificare la prestazione lavorativa, comportando così anche un aumento dei particolari rischi che caratterizzano il food delivery ⁽⁷⁾. Nonostante l'assenza di un comando diretto nei confronti della forza lavoro, infatti,

(6) McKinsey&Company, *Independent work: Choice, necessity, and the gig economy* in <https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/independent-work-choice-necessity-and-the-gig-economy>.

(7) U. Huws, *Capitalismo e Cybertariato. Contraddizioni dell'Economia Digitale*, in *Platform Capitalism e Confini del Lavoro Digitale*, a cura di E. Armano - A. Murgia - M. Teli, Mimesis, 2017, 17-37.

grazie all'impiego degli algoritmi e dei sistemi di ranking, le piattaforme riescono comunque a garantirsi il necessario coinvolgimento dei lavoratori. Il modello di organizzazione del lavoro delle piattaforme è, infatti, caratterizzato dalla tendenza a premiare i lavoratori più performativi. Solo chi riesce a fare più consegne nel minor tempo possibile riesce ad occupare una posizione apicale nel ranking aziendale, accedendo così alla possibilità di ricevere assegnazioni di ordini sempre più frequenti. Al contrario, coloro che fanno registrare una 'cattiva' performance vengono sempre più emarginati, vedendo ridursi persino la stessa possibilità di riuscire a racimolare un guadagno sufficiente a coprire i costi della prestazione lavorativa.

Infine, in maniera paradossale rispetto alla retorica della condivisione, è in questi anni emersa anche una particolare attenzione da parte delle piattaforme nella protezione dei dati. Come osservato anche da Srnicek (8), essi sembrano rappresentare per questo tipo di imprese una risorsa fondamentale al pari di quanto ha rappresentato il petrolio nelle epoche precedenti. Così, informazioni rilevanti sia per gli interessi dei lavoratori - come ad esempio quelle che potrebbero essere impiegate per prevenire sforzo e rischio di infortunio - sia nei confronti dei contesti urbani nel quale operano, dalle quali potrebbero provenire rilevanti anche nei confronti delle modalità di organizzazione dello spazio urbano, finiscono con essere occultati e impiegati per le sole funzionalità necessarie all'espansione delle piattaforme.

3. Il sindacalismo informale nel food delivery: il caso Riders Union Bologna

Dopo aver presentato i fattori che hanno favorito l'ascesa delle piattaforme, ma anche i rischi che la loro espansione comporta, in questa sezione verrà presentato il caso studio di Riders Union Bologna, un sindacato informale che dall'autunno 2017 rappresenta gli addetti alla consegna di cibo nel capoluogo dell'Emilia-Romagna. Negli ultimi anni, infatti, non abbiamo assistito solo alla crescita delle piattaforme digitali, ma anche della conflittualità all'interno di questo settore. Un fenomeno che, tenendo conto sia di una generale crisi dei processi di sindacalizzazione avvenuta nel quadro dell'egemonia neoliberista, sia delle specificità del food delivery che, a causa del modo in cui le piattaforme organizzano il lavoro, rendono particolarmente complessi i tentativi di *organizing*, è per molti aspetti

(8) N. Srnicek, *Capitalismo digitale. Google, Facebook, Amazon e la nuova economia del web*, Luiss University Press, 2017.

sorprendente. È anche per questo che, più dei sindacati tradizionali, i protagonisti di queste lotte sono spesso esperienze di sindacalismo informale, ossia organizzazioni dei lavoratori nate al di fuori dagli spazi sindacali tradizionali articolate su base cittadina. Un dato fondamentale non solo per riuscire a comprendere il tipo di conflittualità che viene espressa all'interno dell'economia delle piattaforme, ma anche le tendenze generali che emergono in questa vicenda. Le strategie organizzative e le pratiche rivendicative adottate da RUB, infatti, più che rappresentare un «sindacalismo 2.0», infatti, sembrano inserirsi in una tendenza che vede una progressiva convergenza nei confronti del modo in cui i conflitti si articolano al di fuori di quella che è stata l'eccezione europea del trentennio glorioso⁹, come ad esempio nel caso dei *migrant workers* negli USA¹⁰ o dei lavoratori informali in India¹¹.

Tuttavia, è bene precisare che tanto le forme quanto le pratiche messe in campo dalle singole esperienze di lotta dei *riders* differiscono in modo sostanziale. In un siffatto contesto, dunque, generalizzare oltre quanto già affermato, magari tentando di individuare un idealtipo, condurrebbe inevitabilmente a compiere un errore. Per questo motivo, la prospettiva di questo paper è quella di concentrarsi su uno dei molti frammenti di questa galassia, con l'obiettivo di approfondire il modo in cui le pratiche di sindacalismo informale, che pure emergono come risultato di un'esclusione dalla possibilità di accedere ai tradizionali strumenti della rappresentanza, possono rappresentare un'opportunità per superare le difficoltà ad organizzare i lavoratori di questo settore. La scelta è stata dunque quella di concentrarsi sull'esperienza di RUB che non solo ha prodotto importanti innovazioni sul fronte delle strategie di *organizing*, ma è stata capace anche di giungere alla firma della «Carta dei diritti dei lavoratori digitali nel contesto urbano», che ad oggi rappresenta l'unico accordo vigente in Italia nell'ambito del food delivery.

Nello specifico, l'attenzione verrà prestata dapprima nei confronti delle pratiche organizzative sperimentate da RUB, che non solo si sono dovute misurare con l'esigenza di eludere gli effetti del mancato riconoscimento della subordinazione - dato che implica anche l'impossibilità di accedere alle prassi organizzative tipiche di quella tipologia di inquadramento - ma anche con un contesto produttivo caratterizzato da alti livelli di turnover e da una generale tendenza a scoraggiare

(9) C. L. Ibsen – M. Tapia (2017), *Trade union revitalisation: Where are we now? Where to next?* In *Journal of Industrial Relations* 59 (2), 170-191

(10) Fine, J., *Workers Centers: Organizing Communities at the Edge of the Dream*, Cornell University Press, 2006.

(11) Agarwala R., *Informal labor, formal politics, and dignified discontent in India*, Cambridge University Press, 2013.

L'attivazione di processi organizzativi. In secondo luogo, si tenterà invece di mettere a fuoco le rivendicazioni promosse dal sindacato informale bolognese, evidenziando in particolar modo il processo che, nonostante l'eterogeneità della composizione della forza lavoro nel food delivery, ha portato a una loro condivisione. Successivamente, invece, verranno evidenziate sia le strategie di lotta messe in campo da RUB, sia le reazioni delle piattaforme. Infine, saranno presentati i risultati ottenuti a livello locale e nazionale, focalizzandosi anche sugli ostacoli incontrati nella loro implementazione, così come sui limiti della loro efficacia.

I dati presentati provengono principalmente dall'osservazione partecipata da me condotta dalla formazione di RUB avvenuta nell'ottobre del 2017 sino ad oggi. Essi verranno inoltre integrati con i dati acquisiti dal gruppo what's app di RUB nel periodo che va da ottobre 2017 fino allo stesso mese dell'anno successivo, di cui una rappresentazione in forma di word cloud viene riportata già in fig. 1. In particolare, questi dati verranno analizzati per approfondire la conoscenza del processo di *organizing*, il modo in cui le rivendicazioni sono state formulate, ma anche la discussione sulle strategie rivendicative impiegate da RUB. Inoltre, grazie all'impiego del plug-in N-Capture di Nvivo 12, andranno a integrare l'analisi sulle rivendicazioni, le strategie adottate e le criticità presentate dai risultati ottenuti, i dati provenienti dalla pagina Facebook di RUB.

Fig. 1 – Word cloud delle prime 100 parole utilizzate nel gruppo What'sapp di Riders Union Bologna (Periodo considerato: ottobre 2017-2018)



Nascita e sviluppo del sindacalismo informale. Il processo organizzativo di Riders Union Bologna

RUB nasce nell'ottobre 2017, quando un gruppo di circa dieci rider appartenenti alle tre principali piattaforme di food delivery attive a Bologna in quel momento¹² ha iniziato a incontrarsi con cadenza settimanale. A stimolare questo primo coagulo vi è la diffusione delle proteste in tutta Europa¹³, le quali avevano recentemente raggiunto l'Italia con lo sciopero dei lavoratori di Foodora a Torino nell'autunno del 2016 (14). A comporre l'assemblea cittadina, però, vi è sin dall'inizio anche un gruppo di individui solidali con la lotta dei *rider*s, composto da ricercatori, studenti e attivisti, che, mobilitando le proprie risorse, ha svolto un ruolo decisivo nel facilitare la nascita del sindacato.

La natura informale della propria auto-organizzazione è tra i primi argomenti ad essere affrontato nelle discussioni di questo primo nucleo. Il mancato riconoscimento della natura subordinata del rapporto di lavoro, infatti, non solo determina una difficoltà a causa dell'esclusione dei lavoratori da una sfera di diritti in grado di tutelare la prestazione lavorativa, ma impedisce ad essi di accedere anche agli strumenti della rappresentanza tradizionale. La natura informale del sindacato, dunque, più che emergere da un'opposizione nei confronti dell'azione dei sindacati formali, generalmente assenti in questo settore, rappresenta piuttosto l'esito della stessa fuga dalla subordinazione compiuta dalle piattaforme. In altre parole, come spesso accade, è proprio l'esclusione dalle tutele della rappresentanza tradizionale a detonare la sperimentazione di pratiche e strategie innovative¹⁵.

Ciò a partire dal livello organizzativo che viene articolato a partire del contesto urbano con l'obiettivo di unificare tutti i lavoratori che prestano il servizio sul territorio di Bologna: «Il nostro obiettivo è di avere un livello minimo di protezione valido per tutti quei lavoratori del food delivery che operano nella città di Bologna», si legge in un post Facebook apparso nella fase iniziale della mobilitazione. Viene così a formarsi un'organizzazione strutturata su due livelli: il primo che riunisce i *rider*s delle singole piattaforme e dove vengono discussi i

(12) Ossia Deliveroo, Just Eat e Snam. Glovo ha infatti iniziato a operare nel Dicembre 2017, Foodora ha operato nel territorio di Bologna esclusivamente nel periodo che va da Gennaio 2018 fino a Febbraio 2019, mentre Uber Eats ha iniziato la sua attività nel Novembre 2018.

(13) Un approfondimento è disponibile presso Cant, C. (2017, August 3). *Precarious couriers are leading the struggle against platform capitalism*. Tratto da Krytyka Polityczna & European Alternatives: <http://politicalcritique.org/world/2017/precious-couriers-are-leading-the-struggle-against-platform-capitalism/>

(14) A. Tassinari - V. Maccarone, *The mobilisation of gig economy couriers in Italy: some lessons for the trade union movement*, in *Transfer: European Review of Labour and Research*, 2017, 23(3), 353-357.

(15) T. Lakhani – M. Tapia, *Organizing the Fragmented Unorganized: An examination and history of the fast food movement*, in *Perspectives on Work*, 2014, 18 (1), 22-106

problemi specifici ad esse connesse, il secondo, invece, articolato su base cittadina, in cui vengono decise strategie e pratiche di azione comune. Inoltre, l'assemblea cittadina resta aperta non solo ai *riders*, ma anche a tutti coloro che decidono di sostenere la loro mobilitazione mettendo a le proprie risorse a sostegno della mobilitazione. In linea con quelle esperienze di lavoratori precari che hanno fatto del *coalition building* il loro baricentro strategico¹⁶, RUB prende la forma di una «coalizione urbana» che vede attorno alla vertenza dei *riders* anche la mobilitazione di una rete cittadina di attivisti e solidali.

Nonostante tale intuizione organizzativa, il radicamento tra i *riders* appare sin da subito uno degli obiettivi più complessi da perseguire. Gli ostacoli maggiori vengono ben sottolineati da un messaggio inviato da un lavoratore nel gruppo *WhatsApp* di RUB nell'ottobre 2017: «Oggi ho cercato di parlare con i miei colleghi per motivarli a fare qualcosa, ma molti di loro non erano d'accordo. Alcuni dicono che si tratta di un lavoretto e che non vale la pena di lottare perché tanto fra poco lo cambiano... mentre altri non vogliono esporsi perché sono preoccupati di perdere questo lavoro». Nonostante l'eterogeneità della composizione della forza lavoro, le difficoltà appaiono sin da subito trasversali: da una parte, per coloro che la consegna di cibo rappresenta un lavoretto, è quella di motivarli a lottare per un lavoro che non durerà a lungo; dall'altra, per coloro che traggono da questo lavoro la principale fonte di reddito annuale, la paura di essere licenziati, come è successo nel caso degli attaccanti di Foodora a Torino, finisce per scoraggiare la loro mobilitazione. In altre parole, prima ancora degli ostacoli di natura organizzativa, un ruolo determinante viene giocato da una postura soggettiva che mostra trasversalmente una resistenza nei confronti della mobilitazione dei lavoratori.

In secondo luogo, a ostacolare i processi di *organizing* vi è un modello organizzativo che fa delle strade della città una sorta di *linea di assemblaggio* particolarmente dispersiva. «L'isolamento in questo lavoro è uno dei problemi maggiori. È davvero triste vedere persone come me, che fanno lo stesso lavoro che faccio, pedalare in strada con me ogni giorno, ma non sapere nemmeno quale sia il loro nome, chi sono...», dice uno dei lavoratori in un messaggio inviato nel gruppo *WhatsApp* di RUB nel novembre 2017. Tuttavia, tale condizione non è solo il frutto della dispersione del processo produttivo, ma anche dell'alto livello di turn-over che caratterizza i meccanismi di reclutamento della forza lavoro. Sebbene da un lato sono spesso gli stessi lavoratori a scegliere di passare ad un impiego migliore appena si presenta l'occasione, dall'altro sono proprio le piattaforme a favorire un continuo ricambio della forza lavoro. Le pratiche di «reclutamento selvaggio» – così come

(16) M. Tapia – L. Turner, *Renewed Activism for the Labor Movement: The Urgency of Young Worker Engagement*, In *Work and Occupations*, 2018, Vol. 45(4), 391-419.

vengono definite dagli stessi lavoratori - diventano così non solo un'esigenza di carattere produttivo, ma anche come uno strumento di governo della forza lavoro.

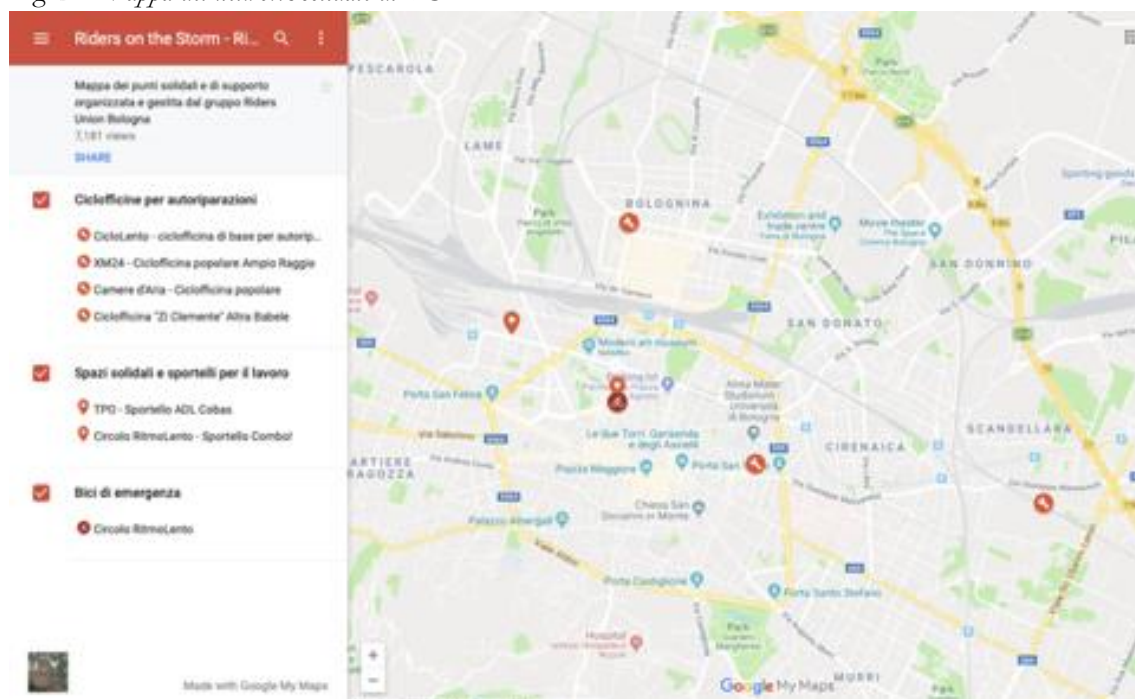
È proprio a partire dal tentativo di superare tali ostacoli, con l'obiettivo di rovesciandone gli effetti, che RUB ha sviluppato la sua azione strategica. Anzitutto, ciò accade per le tecnologie digitali, solitamente impiegate dalle piattaforme e che vengono trasformate dai *riders* nel principale strumento organizzativo. Le piattaforme, infatti, fanno un largo uso di app di messaggistica per riuscire a coordinare la flotta di *riders*, utilizzando queste per riuscire a comunicare istantaneamente con loro durante lo svolgimento del servizio. Un impiego che da un lato estende la possibilità di controllare la forza lavoro, ma che dall'altro finisce con il concentrare in uno spazio virtuale l'intera forza lavoro delle piattaforme. Così, tale concentrazione ha finito con il dare a RUB la possibilità di riuscire a comunicare con il complesso della flotta reclutata dalle piattaforme.

Prendono così rapidamente forma gruppi autonomi gestiti da lavoratori, dove ad oggetto non vi è solo l'organizzazione dell'attività sindacale, ma anche la gestione quotidiana delle problematiche che sopraggiungono durante il servizio. Sebbene nati con lo scopo di condividere informazioni in caso di incidente, essi però finiscono con il condizionare anche il comportamento dei *riders* all'interno delle chat ufficiali. In particolar modo nei casi di maltempo, le chat divengono così lo strumento attraverso il quale i lavoratori si coordinano per esprimere la loro preoccupazione, riversando nei confronti dell'azienda il loro malcontento. È con questo meccanismo che si giunge infatti al primo sciopero dei *riders* accaduto a Bologna il 13 novembre 2017, quando una quantità imprevista di neve ha reso impraticabili le strade della città determinando così la protesta dei lavoratori. Non solo, dunque, la messaggistica digitale viene rovesciata in uno strumento di coordinamento tra i membri particolarmente efficace in un contesto così dinamico, ma lo stesso spazio virtuale messo in campo dalle piattaforme diviene un terreno nel quale poter costruire senso comune attorno alla propria condizione di lavoro.

È però l'impiego di pratiche di mutualismo a costituire forse la pratica organizzativa più efficace. Sin dai primi passi, RUB ha infatti deciso di dotarsi di ciclofficine autogestite, rifugi dove aspettare di ricevere gli ordini nelle giornate più fredde, punti informativi, sportelli legali, ma anche pratiche di socializzazione come il "dopo lavoro". Obiettivo comune di queste pratiche non è però solo quello di colmare i bisogni lasciati scoperti dalle piattaforme, che vanno dalla manutenzione dei mezzi di lavoro sino alla socializzazione tra i lavoratori, ma è soprattutto riuscire a costruire una rete solidale che divenga un punto di riferimento in un contesto caratterizzato da un rapido turn-over della forza lavoro. Inoltre, come rappresentato in fig. 2 dove viene riportata la mappa del network solidale messo a disposizione

dalla città agli stessi *riders*, esso in larga parte si poggia sulle risorse messe a disposizione dalle reti urbane di attivisti, che spesso forniscono gli spazi e le competenze necessarie per riuscire a dar vita a una struttura organizzativa di questo tipo. Un ruolo di supporto simile a quello che molti *Workers Center* hanno negli USA e che rappresenta una risorsa fondamentale per questo tipo di iniziative.

Fig. 2 – *Mappa del network solidale di RUB*



Rivendicazioni

Nonostante l'enfasi posta dalla vicenda sulla questione della qualificazione del rapporto di lavoro, la rivendicazione ritenuta più urgente da parte dei rider è legata alla questione degli infortuni. Come sottolinea uno dei lavoratori in un messaggio audio inviato nel gruppo what's app nell'ottobre 2017: «Il punto principale è che rischiamo la vita. Non so se qualcuno di voi abbia mai lavorato sotto la pioggia su uno scooter o su una moto, ma non c'è assicurazione, non c'è niente. Domani un'auto potrebbe schiantarsi contro di te per qualsiasi motivo e rimani a casa senza paga. Le distrazioni possono accadere, specialmente quando fai lavori ripetitivi come questi: sfruttati, sempre al limite della velocità, sempre attivi, nel bel mezzo di le strade. Non c'è storia, questi sono infortuni sul lavoro, perché non lo faresti in quel modo o non lo faresti se non lavorassi. Abbiamo bisogno di diritti. Punto».

Le questioni sollevate in questo messaggio, però, vanno ben oltre la mancanza di una tutela assicurativa in caso di infortunio. In primo luogo, quello della consegna di cibo può essere considerato un lavoro rischioso, come tristemente

dimostrato dai diversi casi di infortunio e di morte avvenuti tra i *riders*. Inoltre, dato che molti di loro combinano i proventi dell'attività di consegna con altre fonti di reddito, subire un infortunio vuol dire mettere a rischio anche la possibilità di accedere ad altre fonti di introito. Come sottolinea uno dei lavoratori durante un'assemblea svoltasi nell'inverno del 2017: «Sono un musicista. Se mi spezzo un braccio non solo sarò in grado di lavorare per le piattaforme, ma dovrò anche rinunciare ad avere dei concerti. La sicurezza è la cosa più importante, perché se hai fame puoi anche resistere per un po', ma se perdi una gamba o un braccio ti sei rovinato la vita».

In secondo luogo, a causa del modo in cui le piattaforme operano, i rischi vengono incrementati. Ad esempio, questo è il caso dell'impatto prodotto dal sistema di ranking, che, premiando chi consegna più rapidamente, spinge i *riders* a intensificare la propria prestazione. Allo stesso modo, un altro fattore di incremento dei rischi è il sistema di pagamento a cottimo, che spinge i lavoratori a fare più consegne possibile così da incrementare la loro retribuzione giornaliera. Così, le piattaforme costruiscono un sistema che mette in relazione salari più alti con un incremento della propria prestazione, non solo scaricando sulle spalle dei lavoratori i rischi connessi all'attività di consegna, ma anche sollecitando un loro incremento.

Tuttavia, questo non è l'unico effetto che il pagamento a cottimo conferisce alle piattaforme. Come sottolinea un messaggio inviato da un lavoratore nel gennaio 2018: «Con questa formula, l'azienda paga solo la singola consegna, senza prendere in considerazione il tempo che attende per gli ordini o altre cose. Non è una sorpresa quindi che il sistema di valutazione si basa principalmente sul numero di consegne che puoi prendere ogni turno». Il cottimo consente dunque di scaricare sui lavoratori i costi dell'attesa, dei ritardi o di altre complicazioni organizzative, ma non è tutto: «Il vero problema di questo sistema di pagamento è che ci mette in competizione tra di noi. Per quelli come me che possono consegnare velocemente questo non è un problema, ma ci sono persone che non vogliono rischiare la vita e decidono di lavorare con i loro tempi». In altre parole, il cottimo finisce per innescare una competizione tra gli stessi lavoratori che da un lato premia i *rider* più rapidi, dall'altro posiziona al margine della flotta, riducendo il numero degli ordini assegnati, i più lenti. Si viene così a creare una polarizzazione all'interno della forza lavoro che non solo consente di tagliare i costi del lavoro, ma diviene funzionale alle esigenze di governo della forza lavoro.

Nonostante ciò, è bene sottolineare come l'introduzione del cottimo non sia stata il frutto di scelte unilaterali, ma di un processo graduale che ha costruito consenso attorno a questa mobilità retributiva. Nella fase di ingresso in un nuovo mercato, infatti, le piattaforme tendono a retribuire i propri lavoratori su paga oraria.

Ciò perché le piattaforme non solo hanno la necessità di formare la rete di ristoranti e consumatori, ma anche la loro flotta di *riders* che vengono così attirati con paghe garantite. Una volta costruiti questi presupposti, però, inizia la transizione verso il cottimo, il quale viene spesso introdotto come una forma di pagamento maggiormente remunerativa. Questa è stata, ad esempio, la strategia di Deliveroo, che, una volta insediatosi sul territorio di Bologna, ha iniziato a promuovere il pagamento con un fisso a consegna assegnando ordini con maggiore frequenza a chi aveva optato per il cottimo. Grazie a questo meccanismo, attratti dalla possibilità di incrementare il loro guadagno complessivo, sono molti i lavoratori che hanno scelto questa modalità di pagamento. Tuttavia, una volta che questo è diventato la norma, Deliveroo ha nuovamente modificato il sistema di pagamento introducendo la «*dynamic fee*». Con questa modalità non vi è più il pagamento di un fisso a singola consegna, ma questo viene calcolato da un algoritmo in grado di considerare anche la distanza e il tempo di consegna impiegato dal *rider*. Pertanto, come testimonia quest'ultimo messaggio, non sorprende che la discussione sul cottimo sia stata particolarmente articolata all'interno di RUB: «Non sto dicendo che il lavoro a cottimo sia una cosa bellissima. Il punto è che anche coloro che hanno il cottimo e non vogliono rischiare la propria vita guadagnano comunque molto più di me che ho ancora il pagamento a ora. E alla fine del giorno l'affitto e le bollette rimangono il problema principale. Penso anche che la soluzione dovrebbe essere una paga oraria equa, ma ora gli unici che possono ottenere un salario decente sono quelli a cottimo. E questo è un dato di fatto, quindi non sorprende che, invece di chiedere una paga oraria, alcuni lavoratori vogliano aumentare il pagamento della singola consegna».

Sarà proprio la scelta di rivendicare il riconoscimento dei diritti della subordinazione a risolvere questa articolazione, frutto, tra le altre cose, anche della particolare eterogeneità delle condizioni di vita dei *riders*. Tale scelta rivendicativa ha spinto i lavoratori a guardare al salario come a un regime in grado di tutelare non solo una remunerazione dignitosa, ma grazie a istituti come ferie, indennità di maltempo, tredicesima e quattordicesima mensilità, anche la continuità retributiva. La logica di tale ragionamento spinge così i *riders* a richiedere l'applicazione del CCNL logistica, recentemente rinnovato dai sindacati confederali proprio con l'aggiunta della loro mansione. In altre parole, in un contesto in cui le piattaforme continuano a negare la natura produttiva delle loro attività, definendole come «un'opportunità per andare in bicicletta per la città guadagnando anche un piccolo

salario» (17), i *riders* rispondono affermando di essere: «lavoratori dipendenti come gli altri e anche noi abbiamo diritto ad avere gli stessi diritti. Questo è il punto».

Tuttavia, la sola applicazione del CCNL non è sufficiente a coprire le rivendicazioni dei *riders*. Vengono così avanzate ulteriori rivendicazioni riguardanti sia il modo in cui le tecnologie digitali vengono impiegate, sia il modo in cui il lavoro viene organizzato. Le richieste di RUB sono di limitare il loro impiego disciplinante, chiedendo sia l'abolizione del sistema di ranking, sia il rispetto della loro privacy personale. I lavoratori, infatti, segnalano come l'applicazione li localizzi anche quando non sono in servizio e, spesso, persino anche quando la geo-localizzazione è disattivata nei loro *smartphones*. Inoltre, in più occasioni i *riders* hanno anche sollevato come l'abuso delle tecnologie digitali compiuto dalle piattaforme non si limiti a danneggiare i lavoratori, ma anche la società. Le piattaforme digitali sembrano appaiono infatti come una scatola nera che sottrarre informazioni che potrebbero migliorare le politiche urbane e le condizioni di vita di chi abita. Un'argomentazione che esula dalla vertenza lavorativa, ma che ha rappresentato uno degli argomenti chiave utilizzati da RUB per stimolare l'attenzione della politica verso l'opportunità di regolare l'attività delle piattaforme digitali.

Last but not least, una delle rivendicazioni cruciali è l'introduzione di una soglia minima di ore garantite. Nulla di nuovo anche in questo caso, dato che si tratta di una richiesta frequente in contesti caratterizzati da alti livelli di turnover come ad esempio nei lavoratori della logistica portuale (18). Dal punto di vista dei *riders*, però, tale rivendicazione va letta in un doppio senso: da una parte, garantirebbe l'accesso immediato a una remunerazione certa e dignitosa; dall'altra, invece, comporterebbe un incremento dei costi pratiche particolarmente ostili come ad esempio il reclutamento selvaggio.

Le strategie rivendicative di RUB e le risposte delle piattaforme

La particolare condizione dei *riders* non ha però soltanto stimolato innovazioni organizzative e rivendicative, ma ha anche spinto RUB a sperimentare anche nuove strategie di lotta. Anzitutto, a partire dalla pratica dello sciopero, inteso come astensione collettiva dal lavoro compiuta con lo specifico obiettivo di creare una pressione di natura economica in grado di spingere i datori di lavoro a negoziare. Le piattaforme, infatti, sono organizzate in modo tale da impedire questo scenario. In primo luogo, le tecnologie digitali consentono di esercitare una

(17) A. Tassinari - V. Maccarone, *The mobilisation of gig economy couriers in Italy: some lessons for the trade union movement*, cit., 355.

(18) M. Bettini, *Riqualificazione dei porti italiani, lotte sociali e ruolo dello Stato (1945-1965)*, *Studi Storici*, 2004, 3, 785-836.

pressione nei confronti dei lavoratori volta a scoraggiare la loro partecipazione a iniziative che possono danneggiare l'attività della piattaforma. In secondo luogo, la tendenza a impiegare una flotta più numerosa dell'effettivo bisogno, consente loro di reagire rapidamente in caso di sciopero, impedendo il blocco del servizio e minando la sua efficacia. Tra i sistemi più efficienti va sicuramente sottolineato Frank, ossia un algoritmo impiegato da Deliveroo che non solo è in grado di controllare la consistenza della flotta in tempo reale, ma, come rappresentato in fig. 3, è anche in grado di reclutare rider *just in time* invitando il resto della flotta a loggarsi in cambio di un aumento del pagamento per singola consegna.

Fig. 3 – Messaggio di Frank durante lo sciopero del 1 Maggio 2018



Riuscire a raggiungere il blocco del servizio durante gli scioperi è dunque particolarmente complesso nel caso delle piattaforme di food delivery. È per questo che per poter raggiungere questo risultato è necessario attendere diversi mesi di lavoro organizzativo da parte di RUB. Piuttosto che evitare di assegnare collettivamente la propria disponibilità nei turni previsti dall'azienda – eventualità che consentirebbe alle piattaforme di reagire rapidamente e di evitare possibili disagi – lo sciopero prevede infatti di sfruttare la possibilità di rifiutare singoli ordini di cui beneficia il *rider*. L'obiettivo del blocco del servizio viene così perseguito attraverso uno “swap” collettivo, in cui la quasi totalità della flotta rifiuta gli ordini che gli vengono assegnati in un dato giorno e a una precisa ora. Così, dopo un numero consistente di riunioni, diversi momenti di volantaggio e altre attività orientate a coinvolgere un numero di *riders* sufficiente, il 23 febbraio 2018 per la prima volta RUB riesce a bloccare il servizio di consegna nella città di Bologna.

Non a caso, la reazione delle piattaforme è stata molto diversa da quella avuta in occasione del precedente sciopero del 13 novembre 2017, in cui queste finiscono per optare per una linea morbida volta a minimizzare la portata delle proteste. In

quell'occasione, infatti, Just Eat e Deliveroo hanno promosso tra i lavoratori un sondaggio online, garantendo che la loro voce sarebbe stata ascoltata. Inoltre, Just Eat ha anche utilizzato la figura del *dispatcher*, normalmente impiegata come terminale organizzativo dell'azienda, a cui viene richiesto di organizzare momenti di socialità tra i lavoratori in cui si tenta di scoraggiare la partecipazione alle iniziative di RUB. A seguito del blocco del servizio, invece, le reazioni sono state molto più dure, in particolare per quanto riguarda Deliveroo che decide di procedere a una «assunzione selvaggia», reclutando pochi giorni dopo dello sciopero oltre 100 nuovi *riders*, ossia quasi il doppio della dimensione della propria flotta. Non è tutto il sistema di assegnazione dei turni viene riformato a partire da una divisione della flotta in tre gruppi compiuta sulla base del ranking. Così, quelli del primo gruppo si trovano a godere di una priorità nella scelta dei turni che va gradualmente a ridursi fino a giungere all'ultimo gruppo in cui diviene possibile dare la propria disponibilità limitatamente ai turni rimasti scoperti. Si va così a formare un circolo vizioso che esclude i lavoratori dell'ultimo gruppo dai turni che più consentono di incrementare il proprio ranking - come ad esempio quelli serali del fine settimana - impedendo loro di avanzare all'interno delle gerarchie aziendali. Così, nonostante tale trasformazione organizzativa sia stata presentata come un'esigenza di carattere produttivo, essa ha avuto l'effetto di riuscire a minare lo sforzo organizzativo di RUB creando disaffezione nei confronti delle loro iniziative.

In questo scenario, è apparso evidente ai lavoratori di RUB come il solo esercizio dello sciopero non sia sufficiente ad aprire una negoziazione con le aziende. La difficoltà a condizionare i comportamenti delle piattaforme a partire da una leva di natura economica spinge dunque RUB a ripensare la propria strategia, puntando piuttosto sul tentativo di influenzare l'opinione pubblica. L'obiettivo è quello di condizionare il comportamento delle istituzioni, richiamandole alla loro responsabilità non solo nei confronti dei lavoratori, ma anche della città nel suo insieme. Una scelta, quella di puntare a condizionare i comportamenti delle istituzioni, che, con le opportune differenze di contesto, rappresenta una scelta strategica tipica dei conflitti dei lavoratori informali. È questo ad esempio il caso dei lavoratori informali indiani intervistati da Agarwala ⁽¹⁹⁾, dove viene fatto notare come essi tendano a mobilitarsi nei confronti delle istituzioni piuttosto che dei datori di lavoro, organizzandosi su base locale - a livello urbano o di quartiere - invece che a partire dal luogo di lavoro. Allo stesso modo, la pratica di *advocacy*, ossia il tentativo di influenzare l'iniziativa legislativa attraverso un'azione di lobby, costituisce una delle pratiche che più sta emergendo nelle lotte dei *gig worker*

(19) R. Agarwala, *Informal labor, formal politics, and dignified discontent in India*, 2013, Cambridge University Press.

americani²⁰. In altre parole, la scelta di reagire a un'asimmetria tale da impedire un conflitto organizzativo attraverso il tentativo di influenzare l'opinione pubblica e il comportamento delle istituzioni, rappresenta una pratica tipica di quei lavoratori esclusi dalla possibilità di esercitare una rappresentanza formale.

A livello di singole pratiche, nel caso di RUB, tale strategia ha significato in primo luogo affiancare a quelle più tradizionali, come appunto lo sciopero, pratiche tipiche dei movimenti sociali, come ad esempio manifestazioni, proteste, presidi, ecc... Ad esempio, questo è il caso della *critical mass* del 27 ottobre, in cui i *riders* scelgono di unirsi al movimento ciclistico bolognese che da tempo utilizza questa pratica per promuovere una mobilità sostenibile. Allo stesso modo, sono state organizzate proteste pubbliche, come ad esempio il presidio tenutosi il 24 novembre 2017 (giorno del Black Friday) in cui i rider hanno sfilato per le strade affollate dello shopping bolognese con l'obiettivo di rendere note le loro condizioni di lavoro. Inoltre, durante la festa dei lavoratori del 1 maggio, RUB ha anche organizzato il *Rider's Pride*, una manifestazione per le strade della città a cui hanno partecipato lavoratori precari e altri cittadini solidali che ha raggiunto gli oltre 2 mila partecipanti. Infine, sempre nell'intento di perseguire l'obiettivo di influenzare l'opinione pubblica, un ruolo decisivo è stato svolto anche dall'utilizzo dei social network. Le pratiche adottate nell'arena virtuale sono molteplici e vanno dal segnalare le attività di RUB, alla produzione e condivisioni di *meme*, ma anche *shit storm* volti a contrastare la narrazione positiva diffusa dalle piattaforme, spesso rovesciata attraverso pratiche di *social guerrilla*.

Tali pratiche hanno avuto il merito di attirare anzitutto l'attenzione dei media locali e nazionali, con un interesse esponenziale rivolto alla vicenda da parte dei maggiori giornali e programmi di inchiesta televisiva, ma anche da parte dei sindacati tradizionali. In altre parole, queste pratiche, basate sull'uso della rappresentazione più che dei tradizionali strumenti della rappresentanza²¹, è stata in grado di trasformare la vertenza in uno scandalo mediatico, rafforzando così la posizione dei lavoratori nei confronti delle piattaforme.

Ciononostante, è la scelta di puntare a influenzare l'azione dell'amministrazione bolognese ad aver permesso a RUB di raggiungere i primi risultati concreti. Come la fig. 4 rappresenta, dopo alcuni termini utilizzati per rappresentare le condizioni di lavoro e di vita dei *riders*, «Bologna» e «Città» appaiono

(20) M. W. King. *Protecting and representing workers in the new gig economy*, in a cura di R. Milkman – E. Ott, *New Labor in New York. Precarious Workers and the Future of the Labor Movement*, 2014, Cornell University Press, 150-170.

(21) A. Ross. *The new geography of work: Power to the precarious?, Theory, culture & society*, 2008, 25(7-8), 31-49.

Inoltre, a seguito dell'espansione delle attività delle piattaforme, ma anche a seguito dell'interesse mediatico riservato alle iniziative di lotta, esperienze di sindacalismo informale si sono diffuse in altre città, come ad esempio Firenze, Modena, Catania e Padova. In altre parole, la lotta dei riders è stata particolarmente efficace nel condizionare l'opinione pubblica nei loro confronti, riuscendo a raggiungere ciò che Honneth definirebbe: «riconoscimento della stima sociale come parte attiva del processo di realizzazione della società» (23).

È però proprio nella città di Bologna che si è prodotto il risultato più concreto. La «Carta dei diritti dei lavoratori digitali nel contesto urbano» continua infatti a rappresentare l'unico accordo a livello europeo sottoscritto da una piattaforma digitale e dalle rappresentanze dei lavoratori. La carta, firmata nel maggio del 2018, viene così sottoscritta non soltanto da RUB, e dalle tre maggiori confederazioni italiane (CGIL, CISL, UIL), ma anche da Sgnam/MyMenu, una piattaforma italiana originata da una start-up locale che ancora oggi impiega la maggior parte dei riders attivi in città. Grazie ad essa non solo sono stati raggiunti importanti incrementi salariali - sebbene i livelli previsti, ossia la parificazione con quanto previsto dal CCNL che regola il settore della logistica, non sono stati ancora raggiunti - ma anche un maggiore radicamento all'interno delle piattaforme grazie anche alla possibilità di accedere a 10 ore annue di assemblee sindacali retribuite.

Tuttavia, anche se tra le piattaforme che hanno sottoscritto l'accordo si è aggiunta nel marzo 2019 Domino's Pizza, multinazionale americana attiva da circa un anno anche sul territorio di Bologna, la mancanza della firma da parte delle altre piattaforme costituisce il limite più significativo dell'efficacia di questo strumento. Non solo, infatti, senza la sottoscrizione della carta queste non sono tenute a rispettare i loro principi, ma, continuando ad operare con le loro condizioni, finiscono per condizionarne il rispetto anche da parte delle piattaforme firmatarie. La forte competizione che caratterizza questo mercato, dunque, rischia di minare l'efficacia di questo strumento se esso non verrà supportato da un impegno dei suoi sottoscrittori non solo a rispettarne il contenuto, ma anche a promuoverne l'utilizzo da parte degli attori economici operanti nel settore.

La sottoscrizione della carta, però, ha avuto anche l'effetto di sollecitare l'intervento del governo, insediatosi proprio pochi giorni dopo la sua sottoscrizione. La forte copertura mediatica riservata alla vicenda, inclusa quella data alla sottoscrizione della carta, ha dunque convinto il neo-ministro del lavoro Luigi Di Maio a convocare le rappresentanze dei *riders* nel suo giorno di insediamento. La

(23) A. Honneth, *Redistribuzione come riconoscimento. Una replica a Nancy Fraser*, in *Redistribuzione o riconoscimento? Una controversia politico-filosofica*, a cura di N. Fraser - A. Honneth, Meltemi, 2007, 135-279, spec. 171.

lotta dei *riders* viene così presa come simbolo di una rivolta generazionale al quale il ministro si offre di dare risposta. Inizialmente attraverso un decreto legislativo, poi - dopo aver ricevuto l'opposizione a tale iniziativa sia da parte delle piattaforme, sia da parte di alcune tra le più significative associazioni datoriali - la strada tentata dal governo è stata, invece, quella di promuovere una negoziazione in cui vengono coinvolte anche le rappresentanze che operano nell'ambito del commercio e della logistica. L'obiettivo annunciato è quello di riuscire a raggiungere un accordo che garantisca tutele minime a questi lavoratori e apra la strada alla regolazione di un settore emergente, riservandosi la possibilità di intervenire per via legislativa qualora tale esito non venga raggiunto.

La trattativa si apre così nel giugno del 2018 in un contesto caratterizzato da non poche complessità, a partire anzitutto dalla frammentazione della parte datoriale. È nel corso della trattativa che si andranno invece a formare due gruppi distinti. Il maggiore di questi è composto dalle principali piattaforme multinazionali che decide così di dar vita ad Assodelivery, ossia un'associazione datoriale formalmente costituita. A tale associazione, però, non aderiscono alcune start-up italiane come ad esempio MyMenu/Sgnam, Moovenda e Foodracers. Una frattura che riflette la polarizzazione tra le aziende italiane e le multinazionali, in grado di mobilitare risorse maggiori, che ha giocato un ruolo decisivo anche nella firma della carta di Bologna. Una complessità frutto dell'assenza di una regolazione economica in grado di prevenire le spinte monopolistiche che non solo finisce con il comprimere i diritti e i salari dei riders, ma che sembra non lasciare margini di sopravvivenza alle piccole start-up.

Nonostante ciò, l'atteggiamento di totale chiusura assunto da entrambi i gruppi non ha consentito l'avvio di alcuna trattativa. A seguito di ciò, dopo l'iniziale annuncio della presenza di un emendamento all'interno del provvedimento sul reddito di cittadinanza, il governo ha poi dato notizia della volontà di intervenire sulla vicenda nella cornice legislativa del salario minimo. Nel frattempo, però, le mobilitazioni dei *riders* non sono cessate, mostrando come, nonostante le difficoltà incontrate, la lotta dei lavoratori del food delivery sia ancora nel pieno del suo sviluppo.

4. Conclusione: Riders Union Bologna e il futuro delle relazioni industriali

Nel corso del paper è stato presentato il caso di Riders Union Bologna, una tra le numerose organizzazioni informali sorte in tutta Europa nell'ambito delle piattaforme di food delivery. Uno scenario particolarmente variegato che impone

una certa cautela nelle riflessioni che seguono la discussione delle evidenze empiriche. Nonostante questo, però, il caso di RUB fornisce stimoli importanti per comprendere sia il modo in cui la conflittualità dei lavoratori si è articolata all'interno delle piattaforme di food delivery, sia tendenze più generali che la vertenza dei *riders* è stata in grado di rivelare.

Anzitutto, in un momento storico segnato dalla crisi strutturale dei processi di sindacalizzazione, l'esplosione di una conflittualità in un contesto come quello del food delivery - ossia caratterizzato non solo da un'assenza di regolazione dell'attività delle piattaforme, ma anche dall'impossibilità per i lavoratori di avere accesso agli strumenti tradizionali della rappresentanza - diviene un importante elemento di controtendenza. Ciò dimostra come, nonostante la crisi che vive la rappresentanza tradizionale, all'interno della nostra economia sia presente una forte tensione. Un dato che se da un lato interroga i sindacati tradizionali sulle riforme necessarie ad agire anche in questi settori, dall'altro ci spinge a prestare attenzione alle innovazioni presentate da queste esperienze. Spesso ignorate o accusate di inefficacia, esse sono il frutto proprio dei tentativi di eludere gli ostacoli che vengono posti nei confronti della rappresentanza tradizionale. Pur riconoscendo i limiti di tale modello, dunque, è importante sottolineare come le pratiche dei sindacati informali si rivelano efficaci non soltanto a esprimere la conflittualità del settore, ma anche nel raggiungere risultati concreti in grado di migliorare le loro condizioni di lavoro e di vita.

In secondo luogo, l'esperienza di RUB fornisce anche indicazioni importanti riguardo l'impatto che i processi di digitalizzazione hanno sia nei confronti dei lavoratori, sia della società nel suo insieme. Invece che per superare le condizioni di povertà e insicurezza che caratterizzano queste attività, esse sembrano venire impiegate per estendere il loro controllo sulla forza lavoro e per intensificare la loro prestazione. In questo modo non solo i lavoratori si trovano privati della possibilità di avere accesso alle tutele della subordinazione, ma subiscono un incremento degli stessi rischi che vengono lasciati a carico dei lavoratori dalle piattaforme. L'esperienza di RUB mostra come non solo questo processo può essere conteso, ma anche come le stesse tecnologie possono essere rovesciate facilitando l'organizzazione dei lavoratori, la tutela mutualistica e i processi democratici. In altre parole, si tratta di un patrimonio di esperienza che può fornire indicazioni importanti per tutti quei lavoratori che oggi si confrontano con gli effetti della digitalizzazione.

Infine, la diffusione da parte dei media di una narrazione delle lotte dei *riders* all'insegna di una sorta di «sindacalismo 2.0» alla luce di quanto qui descritto appare fuorviante. La natura informale dell'organizzazione dei *riders*, l'impiego di strutture di mutualismo, l'utilizzo di pratiche tipiche dei movimenti sociali e l'adozione di

strategie rivendicative che puntano a influenzare l'opinione pubblica e il comportamento delle istituzioni, non sono una novità. Queste caratteristiche possono essere facilmente ritrovate non solo nel passato della storia del movimento italiano ed europeo, ma anche nel presente delle lotte dei lavoratori. Tanto tra i lavoratori informali, quanto tra i migranti americani, o i precari europei tali pratiche rappresentano una prassi sempre più consolidata. In questa prospettiva, le lotte dei *riders* più che rappresentare un'eccezione, sono il portato di una progressiva convergenza a livello globale delle strategie di *organizing* di queste tipologie di lavoratori. La tendenza a eludere i vincoli contrattuali e legislativi anche nel contesto europeo, infatti, mina quelle condizioni che ne avevano fatto un'eccezione nello scenario economico globale, favorendo così il diffondersi di pratiche comuni.

In altre parole, in uno scenario economico sempre più caratterizzato da tali tendenze, le pratiche di sindacalismo informale rappresentano una tendenza che non può più essere minimizzata come eventi di natura episodica. In assenza di segnali di inversioni di tali tendenze, il modo in cui le istituzioni, le associazioni dei datori di lavoro e i sindacati tradizionali si confronteranno con queste esperienze rappresenta un passaggio decisivo per comprendere il futuro delle relazioni industriali nel nostro paese.

Bibliografia

- Agarwala R., *Informal labor, formal politics, and dignified discontent in India*, Cambridge University Press, 2013.
- Baldwin R., *Factory-free Europe? A Two Unbundlings Perspective on Europe's Twentieth-century Manufacturing Miracle and Twenty-first-century Manufacturing Malaise*, in *The Factory-Free Economy*, a cura di Fontagné L. - Harrison A., Oxford University Press, 2017.
- Bettini M., *Riqualficazione dei porti italiani, lotte sociali e ruolo dello Stato (1945-1965)*, *Studi Storici*, 2004, 3, pp. 785-836.
- Cant C., *Precarious couriers are leading the struggle against platform capitalism*, *Krytyka Polityczna & European Alternatives*, 2017, <http://politicalcritique.org/world/2017/precariou-couriers-are-leading-the-struggle-against-platform-capitalism/>.
- Fine, J., *Workers Centers: Organizing Communities at the Edge of the Dream*, Cornell University Press, 2006.
- Honneth A., *Redistribuzione come riconoscimento. Una replica a Nancy Fraser*, in *Redistribuzione o riconoscimento? Una controversia politico-filosofica*, a cura di Fraser N. - Honneth A., 2007, p. 135 ss.
- Huws U., *Capitalismo e Cybertariato. Contraddizioni dell'Economia Digitale*, in *Platform Capitalism e Confini del Lavoro Digitale*, a cura di Armano E. - Murgia A. - Teli M., Mimesis, 2017, pp. 17-37.
- Ibsen C. L. - Tapia M. (2017), *Trade union revitalisation: Where are we now? Where to next?*, *Journal of Industrial Relations* 59 (2), pp. 170-191.

- King, M. W. (2014). *Protecting and representing workers in the new gig economy* in (a cura) di R. Milkman – E. Ott, *New Labor in New York. Precarious Workers and the Future of the Labor Movement*, Cornell University Press, pp. 150-170.
- Lakhani T. - Tapia M., *Organizing the Fragmented Unorganized: An examination and history of the fast food movement, Perspectives on Work*, 2014, 18 (1), pp. 22-106
- Mason K. - Chakrabarti R., *The role of proximity in business model design: Making business models work for those at the bottom of the pyramid*, *Industrial Marketing Management*, 2017, 61, pp. 67-80.
- McKinsey&Company, *Independent work: Choice, necessity, and the gig economy*, 2016 <https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/independent-work-choice-necessity-and-the-gig-economy>.
- Pathak G., *Delivering the Nation: The Dabbawala's of Mumbai*, *South Asia: Journal of South Asian Studies*, 2010, 33, 2, 235-257.
- Ross, A. *The new geography of work: Power to the precarious?* In *Theory, culture & society*, 2008, 25(7-8), 31-49.
- Salvioli L., *Cibo a domicilio, Just Eat compra Pizzabo: «In Italia mercato da 2 miliardi»*, *Il Sole 24 Ore*, 5 febbraio 2016, <https://www.ilsole24ore.com>.
- Schor J., *Debating the sharing economy*, *Journal of Self-Governance and Management Economics*, 2016, 4, 3, pp. 7-22.
- Sennet R., *The culture of new capitalism*, Yale University Press, 2006.
- Srnicek N., *Capitalismo digitale. Google, Facebook, Amazon e la nuova economia del web*. Luiss University Press, 2017.
- Tapia M. - Turner, L., *Renewed Activism for the Labor Movement: The Urgency of Young Worker Engagement*, *Work and Occupations*, 2018, Vol. 45(4), pp. 391-419.
- Tassinari A. - Maccarone V., *The mobilisation of gig economy couriers in Italy: some lessons for the trade union movement*, *Transfer: European Review of Labour and Research*, 2017, 23, 3, pp. 353-357.