

# Mai fermarsi alla prima impressione: storie di consegne

Mattina pienissima, questa, in cui abbiamo incastrato anche un'intervista. Su Dogs & Country di solito parliamo di cinofilia, caccia, campagna, insomma le solite cose. Oggi siamo metaforicamente andati in città, ma è per una buona causa. Siamo andati a vedere cosa succede a Milano, per mettere in luce una delle tante esperienze positive che la gente sta vivendo ai tempi del *Coronavirus*. Non fraintendetemi, non sto dicendo che il COVID 19 sia una manna dal cielo, piuttosto dico che dai bruchi nascono le farfalle e che dal letame nascono i fiori.



Carlo e Nuvola (© Paolo Carlini)

Per darvene testimonianza, ho preso il telefono e fatto una chiacchierata con **Carlo Enrico Chiesa**. Io dalla mia scrivania del Siccomario, lui dal sedile del suo Apecar (con una gomma bucata), nel centro di Milano. Carlo in verità è originario di Belgioioso (Pavia) che, rispetto al Siccomario, sta più vicino di Milano. Noi ci conosciamo, sebbene indirettamente, da un bel po'. Ho infatti affidato alla sua famiglia ben tre setter inglesi: Islo, Nuvola e infine Branwyn (oggi Attilio), uno dei miei cuccioli. Carlo è un imprenditore, di quelli piuttosto

creativi: negli anni ha fatto spaziare le sue attività dalle lampade alla finanza, passando per il turismo e i biscotti per cani. Se mai avete visto un Apecar vendere biscotti in giro per i parchi Milano, quello era il suo [Dog Sweet Dog](#), attività che è stata portata avanti con una socia fino a qualche mese fa. L'Ape di Carlo, tuttavia, oggi era a spasso per Milano per ben altri motivi... e io sono molto curiosa.

**Ciao Carlo, che ci fai sull'Ape stamattina, mi aspettavo di sentirti da casa, o forse dovrei dire dalla moto?** Sono risposte esatte tutte e due. Come ha scritto correttamente, potrei curare parte delle mie attività imprenditoriali da casa, lo chiamano *smart working*, ma non sono mai stato una persona solo da *smart working*, mi piace il contatto con la gente. Pensa un po' che non mi piace nemmeno comprare online, io le cose le devo vedere, toccare e scegliere di persona, specie il cibo. Mi piace cucinare, ma da quando ho il tuo cane è diventato impossibile!



Attilio (Branwyn)

**Perché?** Attilio ha sempre fame e ruba tutto mentre cucino! È l'Arsenio Lupin della gastronomia.

**Ops! E resta persino magro... Comunque, che stai facendo in giro con l'Ape?** Ecco, come ti dicevo, mi piace essere attivo, fare cose, e ho iniziato a soffrire a causa della clausura imposta

dal coronavirus. Comprendo le ragioni sanitarie, ma la mia forma mentale mi porta a chiedermi quali saranno le conseguenze economiche della quarantena. Questo fermo alle attività mi preoccupa. Penso ad esempio mio figlio, che curava la parte turistica della società. Chissà se, e quando, potrà riprendere a lavorare. Così, tra una preoccupazione e l'altra, mi è venuta un'idea, e ho scelto di mettermi alla prova.

**Quale idea?** Beh, ho fatto due più due e preso in esame le professioni che sono ancora attive. Poi ho pensato alla mia età, ai miei hobby, a quello che so fare, a quello che mi piace fare e a cosa mi sarebbe piaciuto imparare. Alla fine di tutto questo ragionamento, ho deciso di iscrivermi a [Glovo](#), un servizio di consegne a domicilio, come *rider*, e pensare che non ero mai nemmeno stato loro cliente!



L'Apecar

**Come funziona la cosa, in pratica?** È molto semplice, vai sul sito, compili un modulo e dai la tua disponibilità. Se gli vai bene, dopo un paio di giorni vieni ricontattato e inizi a lavorare. Noi siamo abituati a vedere i *rider* in bicicletta,

ma si può consegnare anche in macchina, o con la moto. A me piace andare in giro in moto e, generalmente, consegno in moto, unisco l'utile al dilettevole, in un certo senso. Oggi però ho preso l'Ape... e ho bucato la gomma. La ripariamo e si riparte.

**Quindi, chiunque può diventare un *rider* di Glovo?** A grandi linee direi di sì, io avevo già una partita iva, e so che altri *rider* lavorano con partita iva, ma non so se sia necessaria. Come dicevo, il mezzo di trasporto non è una barriera. Ovviamente la macchina è più comoda della bicicletta, ma chi va in bici si fa un fisico invidiabile! Come potete immaginare, io sono tra i più "anziani", parlo proprio di età, ma in Glovo lavorano persone di tutti i tipi. Di solito si associa il lavoro di *rider* agli extracomunitari, pakistani e africani, per lo più, ma è una generalizzazione. È vero, la maggior parte dei colleghi sono extracomunitari, ma non sono l'unico italiano che sfreccia per Milano con uno zaino in spalla. È un lavoro duro, infatti io faccio solo alcune ore al giorno, ma se sei sveglio, veloce e ti impegni riesci a racimolare uno stipendio dignitoso. Infatti, molti *rider* sono arrivati a questo lavoro dopo altre esperienze, ma sono rimasti, soddisfatti dai guadagni. Le donne, invece, sono pochissime, credo sia legato sia all'impegno fisico richiesto, sia al fatto che una donna possa ritenere, giustamente, pericoloso, andare in giorno da sola a fare consegne, specie di notte e specie in certe zone.



Sempre l'Ape

**Qual è il rapporto con i colleghi?** Sulla carta potremmo apparire molto diversi: io sono milanese quasi DOC e Glovo non è la mia principale fonte di reddito; loro vengono da ogni parte del mondo e mantengono loro stessi e le famiglie portando in giro pacchi, eppure, quando lavoriamo sono tutti uguali. Sono subito stato accolto a braccia aperte, tutti mi hanno aiutato e supportato, nessuno mi ha mai accusato di essere lì a "rubare il lavoro". Certo, anche io faccio la mia parte, e aiuto gli altri se hanno bisogno.

**Per esempio?** Le spese grosse si "smezzano", per esempio la gente ci ordina anche le bottiglie dell'acqua, sono pesanti e uno da solo non ce la fa, così io, in moto, aiuto quelli che hanno la bicicletta, e via dicendo. Poi cerco anche di trasmettere un po' di sicurezza e un po' di esperienza di vita. Tanti rider sono persone umili, che si sottomettono anche troppo alla maleducazione di certi clienti.

**I clienti sono maleducati?** No, anche qui, dipende: l'umanità è varia. Ci sono persone cordiali e capaci di mostrare gratitudine, e altri per i quali sei uno schiavo, niente di

nuovo sotto il sole. Faccio un esempio: non siamo tenuti a consegnare al piano, la consegna è fino al portone, però a volte ti chiedono di... e allora sali con la spesa. La cosa sembra semplice, ma non lo è, devi parcheggiare il mezzo, perdi tempo, eccetera eccetera, eppure qualcuno non ti dice nemmeno grazie. Se mi trattano male, io non ho problemi a manifestare il mio dissenso, una volta ho quasi esortato un cliente a dare la mancia a un mio collega!

**Danno le mance?** Ovviamente è discrezione del cliente, ma se il *rider* ti ha fatto quel favore extra, perché no? Curiosamente, ho riscontrato più generosità nelle periferie, che non nei quartieri della "Milano bene", ma non ne sono stupito più di tanto.

**In che zone consegnate?** Noi copriamo tutta Milano. Lavoriamo con una app che ci geolocalizza e ci invia gli ordini in base alla nostra posizione. Ho scoperto zone di Milano in cui non ero mai stato. Il GPS è indispensabile, e lo sarebbe anche una numerazione chiara degli edifici, spesso i numeri civici mancano, o sono confusi.



Il pannello di controllo

**Hai paura? Lo ritieni un lavoro pericoloso?** Non ho paura del *Coronavirus*, quanto alle altre cose... A Milano c'è poco traffico adesso, ma bisogna stare attenti e non andare troppo veloce perché, proprio siccome c'è poco traffico, la gente fa un po' quello che vuole. Per il resto, non c'è in giro praticamente nessuno, neanche nelle zone malfamate, per cui non credo di correre grossi rischi. Glovo ci segue attraverso una app e sa sempre dove siamo, è una app che funziona molto bene e che gestisce in maniera efficace tutti gli aspetti della logistica.

**Momenti imbarazzanti?** Quando devi consegnare una pizza, si sta raffreddando, non trovi il nome sul campanello e inizi a suonarli tutti, magari alle 11 di sera.

**La gente si arrabbia?** Qualcuno sì, qualcuno no. Io però ho



abbastanza faccia di tocca per replicare spiegando che potrebbe capitare anche a una loro futura pizza di smarrirsi. Per fare questo lavoro ci vuole una certa sicurezza di carattere, ti scolla di dosso le scortesie.



Compagna d'avventure

**Chi è il cliente tipo? E cosa ordina?** Il cliente tipo è eterogeneo, una cosa che ti stupirà è che molti utilizzatori di Glovo sono giovani che hanno scelto di non uscire perché hanno paura. Non vogliono nemmeno vederci. Pagano prima e si fanno lasciare la consegna fuori. Ordini, portiamo di tutto: spese, fiori, gelati, pizze, sigarette, regali, ho consegnato le cose più svariate agli orari più strani, tipo un gelato di Grom a mezzanotte. Varia molto in base alla zona e agli orari. C'è chi si fa portare la colazione, per esempio, o il pasto



preparato da un parente, facciamo anche consegne da privato a privato. Alla domenica vanno per la maggiore le sigarette e comunque i Milanesi ordinano un sacco di acqua!

### **È un'esperienza che consigli? Continuerai dopo la quarantena?**

Sono contento di aver scelto di fare questa esperienza. Ho conosciuto persone meravigliose, tanti "invisibili" che hanno molto da insegnarci. Mi piace andare per negozi e rendermi utile e, come dicevo, se fai molte ore poi anche realizzare dei discreti guadagni. A pochi giorni dal mio inizio, si è registrato anche mio [figlio](#), trentenne e attualmente senza grandi prospettive di lavoro, viene dal mondo nel turismo. Per lui Glovo è un lavoro a tempo pieno, 8-9 ore al giorno (se ne possono fare fino a 12 al giorno). È pesante, ma gli piace, in più, se fai molte consegne, sali di rango e hai maggiori possibilità di scelta tra gli orari di lavoro, lui è già abbastanza in alto in classifica.

Credo che questo lavoro possa insegnargli (e insegnarmi qualcosa). Sono convinto che i servizi di consegne a domicilio siano destinati a svilupparsi. Continuare anche dopo la quarantena? Sì, mi piacerebbe continuare a svolgere questa professione, anche per poche ore. Mi piace sentirmi utile e sentirmi amico di persone che altrimenti non avrei incrociato solo da lontano. *Mi sento in qualche modo privilegiato per averli conosciuti: hanno anche qualcosa da insegnare, a tutti noi.*