

## Informativa in materia di trasparenza ex Dlgs. 104/2022

### 1. Introduzione

In ottemperanza agli obblighi di cui al D. lgs. 104/2022 la società Foodinho S.r.l. (di seguito la “**Società**”) rende la presente informativa (di seguito la “**Informativa**”) al fine di integrare le informazioni relative al cd. “**Excellence Score**” o “**Punteggio di eccellenza**” (di seguito anche il “**Punteggio**”) già a loro volta disponibili nel corso del processo di registrazione, nell’informativa privacy sul trattamento dei dati (“**Informativa Privacy**”) disponibile al seguente link: <https://glovoapp.com/docs/it/legal/privacy-couriers/>, nonché al seguente link [https://delivery.glovoapp.com/it/faq/hc\\_excellence/punteggio-di-eccellenza/](https://delivery.glovoapp.com/it/faq/hc_excellence/punteggio-di-eccellenza/) dalla stessa Società utilizzato al fine di garantire ai corrieri utilizzatori della Piattaforma Glovo (di seguito “**Piattaforma**”) eque e trasparenti condizioni di accesso ai cd. slot nel corso dei quali gli stessi potranno rendersi disponibili al fine di fornire a clienti finali ed esercizi commerciali i propri servizi di consegna.

In aggiunta, per garantire maggiore trasparenza rispetto alle logiche alla base del funzionamento della Piattaforma, la presente Informativa include informazioni anche in merito alla funzionalità di riconoscimento facciale (preordinata a ragioni di sicurezza e a contrastare fenomeni di caporalato); alla geolocalizzazione, necessaria al fine della corretta proposta degli ordini; nonché le principali ipotesi alla base della disconnessione e/o del blocco degli account dei corrieri.

### 2. Cosa è l’Excellence Score: scopi e finalità.

L’Excellence Score (o Punteggio di Eccellenza) è un sistema che considera l’effettiva volontà dei corrieri di utilizzare la Piattaforma riconoscendo priorità di accesso al calendario (vedi infra) a coloro che di volta in volta hanno il punteggio migliore. Il Punteggio è utilizzato per assicurare che i corrieri abbiano accesso all’utilizzo della Piattaforma sulla base di criteri oggettivi estranei alla Piattaforma stessa che agisce quindi come semplice intermediario tra domanda e offerta di servizi tra i tre utenti della Piattaforma: Clienti – Esercizi commerciali e corrieri.

Nel caso in cui la Piattaforma non venga utilizzata per un periodo di almeno un giorno il Punteggio viene congelato e nel momento in cui il corriere riprende ad utilizzare la Piattaforma potrà prenotare gli slot con il medesimo Punteggio che aveva al momento della sospensione .

Il punteggio si attiva con il raggiungimento di 14 giorni di utilizzo con almeno un’ora prenotata e viene reso visibile dal 15° giorno sulla APP.

#### *2.1. Indicazione e spiegazione della logica e delle modalità di funzionamento dell’Excellence Score: i parametri utilizzati e il processo di calcolo del Punteggio.*

Il Punteggio di Eccellenza è determinato per ciascun corriere sulla base di una formula matematica (il c.d. algoritmo) i cui parametri sono stabiliti manualmente da un team dedicato della Società. Si precisa che la formula matematica non contiene alcun parametro di autoapprendimento né è in grado di autoalimentarsi. Infine i parametri che la compongono non sono in grado di modificarsi autonomamente.

---

I parametri che compongono il Punteggio di Eccellenza in Italia sono i seguenti:

- a) **Feedback del cliente:** Ciascun cliente, una volta ricevuto l'ordine, avrà la possibilità (non l'obbligo) di fornire un feedback riferito al servizio offerto dal corriere e dallo store di cui ha usufruito. Al termine dell'ordine il cliente visualizzerà sul proprio dispositivo una schermata con la quale potrà riscontrare il servizio come "positivo" cliccando su un pollice verde rivolto verso l'alto, ovvero come "negativo" cliccando su un pollice rosso rivolto verso il basso. In aggiunta il cliente potrà indicare i motivi per cui il servizio del corriere o dello store è stato considerato in un modo o in un altro. Un feedback negativo riconducibile al corriere determina un abbassamento del parametro, dall'altro lato un feedback positivo ne determina un aumento. Fermo che la misura specifica dell'aumento e della diminuzione variano da città a città e sono precisate in una specifica area del sito, il valore del parametro è determinato anche dalla relazione tra feedback negativo e numero di feedback ricevuti. Al momento dell'attivazione del punteggio e in assenza di feedback il valore del parametro è stabilito nella misura massima. La finalità di questo parametro è quella di permettere alla Società di intervenire qualora sia necessario fornire assistenza al cliente (es. rimborso per un ordine errato) e permettere al cliente di valutare il servizio di consegna offerto dal corriere (N.B. le problematiche relative allo store non influenzano il punteggio del corriere).
  - b) **HD slot (slot ad alta domanda):** Questo parametro tiene in considerazione il numero di volte in cui il corriere ha utilizzato la Piattaforma nei cd. HD slot. Gli HD slot sono quelli in cui il numero di ordini disponibili risulta essere particolarmente elevato in base ai dati condivisi dagli Esercizi commerciali (tipicamente il fine settimana, giornate festive ed eventi particolari come ad es. eventi sportivi/musicali con grande pubblico davanti alla televisione). Gli HD slot possono variare ogni settimana, solitamente essi coincidono con il fine settimana e con l'orario di cena. Per ogni città vengono comunicati contestualmente all'apertura del calendario (ossia il lunedì e il giovedì) con l'apposizione di un diamante. La finalità di questo parametro è quella di identificare il numero di volte in cui il corriere ha utilizzato la Piattaforma in slots in cui gli esercizi commerciali avevano più necessità. Il valore relativo a questo parametro è determinato dalla proporzione tra il numero delle ore ad alta domanda in cui i corrieri hanno utilizzato la Piattaforma e il numero totale di ore ad alta domanda disponibili negli ultimi 28 giorni. Per avere il massimo del valore attribuito al parametro sono considerati 3 week end su 4 mensili.
  - c) **Numero di ordini** (cd. Seniority o contributo): Il parametro considera il numero di consegne effettuate dal corriere nei 28 giorni precedenti **in cui ha effettivamente utilizzato la Piattaforma**. Il valore del parametro in parola è direttamente proporzionale al numero totale di ordini effettuati dai corrieri della città. I corrieri che nei 28 giorni di utilizzo hanno effettuato più ordini rispetto ad altri ottengono il massimo valore in relazione a questo parametro. Il valore scenderà proporzionalmente per chi ha effettuato meno ordini.
  - d) **No shows:** Tenuto conto che ogni corriere è libero di organizzare in maniera autonoma la propria attività e l'utilizzo da parte sua della Piattaforma, il parametro considera le occasioni in cui il corriere interessato, a seguito di prenotazione di uno slot, non abbia poi effettuato il check-in **senza aver preventivamente ritirato la propria disponibilità**. Questo parametro ha la finalità di evitare che la mancata connessione senza ritiro della disponibilità danneggi altri corrieri che avrebbero potuto prenotare lo slot in parola. Si ricorda che il ritiro della disponibilità può avvenire
-

fino all'inizio dello slot (vedi infra). Anche a seguito dell'inizio dello slot il corriere può revocare lo stesso contattando la chat di assistenza. Al momento dell'attivazione del punteggio e in assenza di *no shows* il valore del parametro è stabilito nella misura massima.

(Quanto precede di seguito identificati anche collettivamente come i “**Parametri**”)

Attualmente il Punteggio può variare da un minimo di 0 ad un massimo di 5 punti.

Dettaglio della procedura di calcolo del Punteggio (Schema esecutivo):

- Il valore di ogni Parametro è calcolato in base al giorno in cui la piattaforma viene effettivamente utilizzata.
- Con esclusivo riferimento al parametro “numero di ordini” ogni giorno i dati raccolti relativamente al parametro per ciascun corriere vengono rapportati al corrispondente parametro degli altri corrieri attivi in quella specifica città nei 28 giorni precedenti di effettivo utilizzo della piattaforma (escluso il giorno oggetto di calcolo). Il corriere che avrà il valore più alto otterrà il massimo e così via a scalare fino ad arrivare al minimo.
- Il valore di ciascun Parametro (che a sua volta può variare da un minimo di 0 ad un massimo di 5) viene poi moltiplicato in base al loro peso all'interno del Punteggio (la c.d. percentuale)
- I singoli risultati della moltiplicazione sopra indicata per ciascun Parametro sono poi sommati per ottenere il Punteggio complessivo.
- Il corriere con il punteggio complessivo più elevato risultante dal predetto calcolo avrà il massimo del punteggio e così a scalare gli altri corrieri attivi nella città di riferimento

Dall'esame della logica e del funzionamento concreto di tali Parametri non sono emersi rischi di discriminazione in ragione del fatto che i parametri non prendono in considerazione neppure indirettamente fattori di possibile discriminazione per ragioni sindacali, sesso, religione, convinzioni personali, handicap, età, orientamento sessuale, razza e origine etnica.

*2.2. Indicazione e spiegazione della logica e delle modalità di funzionamento dell'Excellence Score (continua): precisazioni sul peso dei Parametri dell'Excellence Score e sulla interazione tra gli stessi.*

I Parametri che compongono il Punteggio concorrono al totale in diversa percentuale rispetto al punteggio massimo per cui il punteggio totale che di volta in volta viene raggiunto dal corriere è il risultato della somma algebrica dei valori che a loro volta sono attribuiti in concreto ogni giorno ai singoli Parametri

Il Peso (in termini di percentuale sul massimo di 5 punti) di ciascuno dei Parametri varia inoltre in base alla città in cui la Piattaforma viene utilizzata e viene indicato nella sezione accessibile ai corrieri di cui ai punti che precedono.

Ciascun corriere può esaminare lo stato del proprio punteggio in ogni momento accedendo ad un'area riservata

I corrieri possono accedere alle informazioni di dettaglio relative al Punteggio nella propria città accedendo alla loro area personale oppure tramite il seguente link [Glovo Italia » Il sistema di eccellenza - Italia \(glovoapp.com\)](#) utilizzando i propri username e password associati al profilo e cliccando sulla funzione “maggiori informazioni”.

### **3. Apertura calendario e slot**

Il Punteggio viene utilizzato per permettere ai corrieri di accedere in forma ordinata alla prenotazione degli slot che vengono resi disponibili ogni giovedì (riferiti al lunedì, martedì e mercoledì successivi) ed ogni lunedì (riferiti al giovedì, venerdì, sabato e domenica ).

Come ben noto i corrieri con un Punteggio più alto accedono alla sessioni di prenotazione degli slot disponibili del lunedì e del giovedì prima dei corrieri con un Punteggio più basso.

Si precisa che il calendario resta aperto anche dopo la chiusura della sessione nei giorni successivi e anche dopo l’inizio dei singoli slot nel caso in cui gli stessi non risultino saturati. Nel caso invece in cui gli slot saturati tornino ad essere disponibili, la Società provvede alla loro riapertura. In tale caso l’apertura è contemporanea per tutti i corrieri (che vengono avvertiti con una notifica) a prescindere dal Punteggio.

Il processo di apertura delle sessioni di prenotazione dura in totale 4 ore. Decorso tale termine tutti i corrieri con qualsiasi punteggio possono prenotare uno slot a meno che lo stesso non sia saturo.

Si riporta di seguito un esempio per finalità di chiarezza:

Apertura del calendario ore 9.00. I corrieri con il più alto punteggio possono prenotare uno o più slot. Decorsi 5’ possono svolgere l’attività di prenotazione i corrieri con il punteggio immediatamente più basso. Decorsi ulteriori 5’ possono prenotare i corrieri con il punteggio ancora più basso e così via fino all’apertura della possibilità di prenotazione a tutti i corrieri alle ore 13.00.

Per ogni slot un team dedicato svolge delle previsioni del volume di domanda attesa ed imposta un numero massimo di corrieri che possono prenotare lo slot. Il processo di correzione prevede che il limite di saturazione possa essere continuamente rivisto manualmente sia prima dell’apertura del calendario sia successivamente ed anche in costanza dello slot stesso.

La struttura a slot permette alla Piattaforma di bilanciare al meglio la domanda ed offerta di servizi anche a favore dei corrieri in qualità di utenti della Piattaforma, restando inteso che lo slot è sempre accessibile anche durante il suo inizio ove vi sia disponibilità. Anche nel caso in cui il corriere riceva un invito ad accedere ad uno slot disponibile l’accesso non è obbligatorio. I corrieri sono inoltre liberi di ritirare la propria prenotazione fino ad un minuto prima che lo slot abbia inizio, senza alcuna incidenza sul punteggio. La revoca della prenotazione potrà essere effettuata anche nei primi dieci minuti dall’inizio dello slot contattando la chat di assistenza.

### **4. Check – in e riconoscimento facciale.**

Il check-in nello slot, insieme ad un telefono cellulare carico nonché alla geolocalizzazione attiva viene considerato come conferma della disponibilità a ricevere proposte di consegna. Il mancato check-in entro il 10<sup>o</sup> minuto decorrente dall'inizio dello slot è considerato come "No show" e viene considerato come definitiva revoca della volontà di utilizzare la Piattaforma in quello specifico slot. In caso di prenotazione di più slot consecutivi il no show non preclude il check-in per lo slot successivo.

Al fine di adempiere agli impegni presi nei Protocolli contro il caporalato ed evitare che si verifichi questa fattispecie delittuosa, la Società ha implementato un sistema biometrico di riconoscimento facciale per evitare che l'account possa essere utilizzato da un soggetto diverso dall'effettivo titolare. A tal proposito va ricordato che sin dalla stipulazione del contratto che regola le eventuali prestazioni di consegna, il corriere è informato del divieto di cessione anche gratuita dell'account e che tale grave condotta comporta la disattivazione dell'account con conseguente impossibilità di ricevere proposte di consegna.

Si precisa che il sistema di riconoscimento facciale in alcuno modo è connesso al monitoraggio del corriere e/o a controlli connessi alla sua attività. Si tratta esclusivamente di una misura di prevenzione contro la commissione di un reato e contro la sostituzione di persona.

Nell'ipotesi in cui il riconoscimento dia esito negativo il profilo del corriere verrà bloccato. In questo caso le misure di controllo prevedono che almeno una volta al giorno al corriere utilizzatore venga richiesto di effettuare il riconoscimento. All'esito dello stesso ove il tentativo di riconoscimento fallisca (perché il corriere ha rifiutato di procedere ovvero perché viene rilevata una non corrispondenza con il titolare dell'account) per un certo numero di volte variabile da città a città, l'account viene temporaneamente bloccato. Il processo di correzione prevede che il corriere interessato abbia sempre a disposizione un termine ed i mezzi per contattare la Società al fine di evidenziare un errore.

Le casistiche di un mancato riconoscimento in definitiva sono le seguenti:

- Nel caso di mancati riconoscimenti consecutivi il cui massimo è variabile a seconda della Città (nel senso che il corriere pur richiesto di effettuare il riconoscimento non completa o salta la procedura), l'account del corriere viene temporaneamente e parzialmente bloccato e contestualmente viene avvisato che potrà fornire spiegazioni tramite un link entro un termine specifico. Ove i successivi controlli diano esito positivo vengono immediatamente ripristinate tutte le funzionalità dell'account.
- Nel caso in cui il corriere non fornisca spiegazioni entro il termine per il mancato riconoscimento ovvero il riconoscimento fallisca (perché la foto inviata non coincide con quella del profilo), vengono chiesti dei chiarimenti al corriere anche soltanto al primo tentativo di riconoscimento. Se il corriere non fornisce chiarimenti o fornisce chiarimenti insufficienti, l'account viene disattivato. Nelle more della richiesta di chiarimento, l'account viene temporaneamente sospeso. **L'individuazione di un corriere utilizzatore di un account non di sua proprietà comporta inoltre la segnalazione del titolare dell'account e dell'utilizzatore alle Autorità competenti.**

## 5. Misure di sicurezza del sistema di riconoscimento facciale

Il trattamento dati effettuato per il tramite del software di riconoscimento facciale è stato oggetto di una specifica valutazione di impatto a fronte della quale sono state adottate le seguenti misure di sicurezza dal momento che il trattamento dei dati biometrici, è risultato essere necessario e non sostituibile con altre misure alternative:

- a) Formazione del personale
- b) Definizione dei ruoli
- c) Controlli periodici
- d) Controlli periodici sui fornitori (in particolare il provider Jumio risulta essere munito delle seguenti certificazioni: Standard ISO 27001, PCI DSS certification, Anti-spoofing certification)
- e) Crittografia dei dati

## 6. Geolocalizzazione

Ad integrazione di quanto già dettagliato nell'Informativa Privacy , cui si rimanda per gli aspetti specifici in merito al trattamento dati, in questa sezione vengono fornite ulteriori informazioni e chiarimenti in merito all'utilizzo da parte della Piattaforma di un sistema di geolocalizzazione.

Anzitutto va chiarito che l'attivazione della geolocalizzazione, nei termini che seguono, è un comportamento decisivo per confermare l'effettiva e attuale volontà di utilizzare la Piattaforma e di ricevere proposte di consegna. La Società non è in grado di effettuare alcuna geolocalizzazione senza che il corriere abbia attivato la relativa opzione sul proprio smartphone.

Il sistema di geolocalizzazione può essere impostato liberamente dal corriere sul proprio smartphone (come per tutte le app che utilizzano la geolocalizzazione) scegliendo tra le opzioni disponibili. Tale scelta può essere fatta al momento di installazione dell'applicazione e può essere modificata in qualsiasi momento successivo.

Inoltre, come già accennato (v. sopra) nel caso in cui successivamente alle sessioni programmate di prenotazione, vi siano degli slot con delle disponibilità, notifica tramite la app un invito a prenotare o a connettersi (se lo slot è già iniziato). Si precisa che in tal caso non viene effettuata nessuna geolocalizzazione dal momento che l'app non è in uso ed il messaggio è trasmesso semplicemente in virtù del fatto che il corriere risulta essere un utilizzatore della Piattaforma in quella determinata città.

Durante lo slot prenotato, l'attivazione della geolocalizzazione è necessaria per effettuare il check-in e ricevere proposte di consegna. Questo in quanto è necessario per proporre ordini interessanti per i corrieri visto che gli elementi tenuti in considerazione per l'offerta dell'ordine sono tra gli altri (vedi infra) la vicinanza del corriere al luogo di ritiro del prodotto ed il punto in cui il prodotto dovrà essere consegnato. Durante lo slot i corrieri sono sempre liberi di disattivare la geolocalizzazione tuttavia, la geolocalizzazione non attiva determina l'impossibilità di proporre

ordini (senza che ciò abbia alcun effetto sul Punteggio) e pertanto l'app non recapiterà proposte di consegna.

Scopo e finalità di questo sistema è pertanto quello di consentire alla Piattaforma di individuare i corrieri interessati a ricevere proposte di consegna.

Da ultimo la geolocalizzazione non è finalizzata a vincolare un corriere ad un determinato percorso da svolgere dal momento che il corriere stesso potrà scegliere il percorso che preferisce. Inoltre quali misure di controllo e correzione la Società ha approntato un canale di comunicazione via chat e via mail per evidenziare in tempo reale eventuali errori del sistema di geolocalizzazione nonché la piena reversibilità delle implementazioni.

L'accuratezza della geolocalizzazione è decisamente elevata ed è oggetto di continui interventi migliorativi della stessa (e.g. informazioni in merito al traffico, informazioni relative all'altitudine, informazioni relative ad eventuali zone a traffico limitato).

## **7. Altri casi di revoca tacita della disponibilità a ricevere ordini**

La revoca della disponibilità a ricevere ordini oltre ad essere comunicata formalmente disdettando la prenotazione effettuata sino a 10 minuti dall'inizio dello slot, può avvenire anche tacitamente nelle seguenti occasioni:

- no show: ossia mancato check-in entro 10 min da inizio slot (vedi sopra). In tale caso la revoca si intende per tutto lo slot. Il dato preso in considerazione è il tempo in cui avviene il check in rispetto all'inizio dello slot. Non ci sono ulteriori parametri.
- posizione fuori area/disattivazione geolocalizzazione/disconnessione durante lo slot (vedi sopra). In tale caso la revoca si intende per il periodo in cui il corriere rimane fuori dall'area in cui è attivo il servizio, ovvero disattiva la geolocalizzazione o si disconnette per più di 5 minuti. In tale caso la revoca riguarda l'intero slot. Il dato preso in considerazione è la posizione del corriere rispetto alla mappa in cui è attivo il servizio. Non ci sono ulteriori parametri. Con specifico riferimento al caso in cui il corriere esca dall'area in cui la piattaforma è operativa la procedura prevede che il corriere riceva un messaggio che lo informa di essere fuori area.
- mancata accettazione / riassegnazione ordini: il corriere può decidere di non accettare l'ordine ovvero chiedere che sia riassegnato. In quest'ultimo caso, la riassegnazione può avvenire tramite la app sino a quando l'ordine non viene ritirato e dopo il ritiro, ove possibile, tramite chat. La riassegnazione ha efficacia esclusivamente con riferimento all'ordine specifico ma non ha alcun impatto sullo slot né impedisce che il corriere sia destinatario di altre proposte d'ordine. Il corriere infatti riceverà successivamente il primo ordine disponibile. I criteri seguiti per la proposta di un nuovo ordine disponibile a seguito di riassegnazione sono gli stessi seguiti in tutti i casi di proposta di ordine. Le tempistiche della nuova proposta di ordine dipendono esclusivamente da motivazioni di natura pratica (i.e. se c'è o meno un altro ordine effettuato da un consumatore).

Salvo il no show, la revoca di disponibilità nei casi sopra indicati non comporta alcun impatto sul punteggio. Le ragioni della revoca della disponibilità sono irrilevanti.

#### **8. Proposta dell'ordine: sequenza seguita dal software e criteri assegnazione della proposta**

Nell'individuazione del corriere a cui proporre l'ordine, la Piattaforma tiene conto di alcuni elementi oggettivi con la finalità di formulare delle proposte appetibili che possano essere accettate dai corrieri con maggiori probabilità.

Anzitutto il processo di assegnazione dell'ordine esegue il seguente schema esecutivo:

- a) Check dello status della città (Numero di ordini in corso – corrieri potenzialmente disponibili)
- b) Individuazione di ordini da unire (Nel caso di ordini provenienti da uno stesso esercizio commerciale e che per indirizzo di consegna possono essere eseguiti insieme)
- c) Identificare un ordine con “Ready” che ne determina la notificazione al momento in cui l'esercizio commerciale avvia la preparazione
- d) Notifica dell'ordine al corriere individuato secondo i criteri di cui infra
- e) Eventuale divisione degli ordini uniti (es. nel caso di cancellazione di uno dei due ordini)
- f) Eventuale notifica dell'ordine ad altro corriere nel caso di riassegnazione

Le attività anzidette vengono svolte ogni 10 secondi.

Per individuare il corriere a cui proporre l'ordine la Piattaforma esegue il seguente schema esecutivo:

- a. Anzitutto vengono esclusi i corrieri che non possono in generale ricevere ordini per i seguenti motivi:
    - a.1.Account bloccato o disattivato
    - a.2.Posizione GPS non attiva da oltre 30 min
    - a.3.corriere con ordine già assegnato
    - a.4.corriere al di fuori della mappa
    - a.5.corriere con batteria del dispositivo al di sotto del 20%
    - a.6.corriere con limite del contante alla mano superato
    - a.7.corriere in fase di riconoscimento facciale
    - a.8.corriere che si è disconnesso durante lo slot
  - b. In secondo luogo vengono effettuate alcune ulteriori esclusioni in relazione allo specifico ordine:
-

- b.1. Mezzo di trasporto utilizzato inadeguato alla distanza da percorrere per il punto di consegna e/o per il punto di ritiro: la Piattaforma esclude i corrieri in bicicletta quando l'ordine deve essere consegnato ad una distanza superiore ad uno specifico chilometraggio.
  - b.2. Ordine impossibile da trasportare in relazione al mezzo utilizzato: la Piattaforma esclude il corriere in bicicletta o anche in moto quando il peso da portare eccede rispettivamente 8 KG o 15 KG
  - b.3. Ordine già riassegnato dallo stesso corriere (Nel caso in cui lo stesso ordine venga riassegnato da tutti i corrieri attivi potrebbe essere riproposto).
  - b.4. Tempistiche di gestione dell'ordine eccedenti la conclusione dello slot: la Piattaforma esclude il corriere in prossimità della conclusione dello slot in proporzione al tempo stimato di gestione dell'ordine al fine
- a. A questo punto esclusi i corrieri che non rispondono alle precondizioni generali o specifiche per ricevere un ordine, la Piattaforma procede all'individuazione del corriere secondo i seguenti criteri che si espongono in ordine di priorità:
- a.1. Posizione del corriere rispetto al punto di ritiro (l'ordine viene proposto al corriere che risulta più vicino)
  - a.2. Distanza tra corriere e punto di consegna in relazione a mezzo utilizzato (l'ordine viene proposto al corriere che è in possesso del mezzo più adeguato alla distanza da percorrere anche se la stessa rimane dentro il range indicato al punto b.1: in caso di distanza elevata l'ordine viene proposto al corriere in moto piuttosto che a quello in bici)

In nessun caso viene presa in considerazione la velocità con cui i corrieri concludono un ordine né, tantomeno, il Punteggio.

Resta inteso che l'algoritmo si limita a proporre gli ordini che devono essere comunque accettati dal corriere interessato.

## **9. Aspetti dell'utilizzo della Piattaforma influenzati dagli algoritmi**

Fermo restando quanto precede circa il suo funzionamento, il Punteggio di eccellenza non ha alcuna influenza durante l'utilizzo della Piattaforma, esplicando una funzione solo nel momento antecedente la prenotazione di uno slot. In altre parole il Punteggio di eccellenza non influenza il blocco o la disattivazione degli account e non ha alcuna influenza in merito alla assegnazione degli ordini.

## **10. Blocco e disattivazione dell'account**

---

Al fine di tutelare il corretto funzionamento della Piattaforma nonché gli interessi dei suoi utenti, ivi inclusi i corrieri, la Società al blocco temporaneo dell'account (con conseguente impossibilità di ricevere ordini e di partecipare alle successive sessioni di prenotazione) nelle seguenti casistiche:

- **Cash Balance:** L'account del corriere viene sospeso nel caso in cui il contante alla mano risulti essere troppo elevato. Questa misura è finalizzata alla tutela di un legittimo interesse della Società nonché a tutelare i corrieri da eventuali rischi di furto. Quando il valore del contante alla mano si avvicina alla soglia critica (diversa per ogni città) viene inviato un messaggio di alert che invita il corriere al deposito del contante presso i punti a ciò adibiti (anche tabaccherie o con metodi digitali) ove non ci sia il deposito del contante l'account è temporaneamente bloccato e potrà essere riattivato a seguito di deposito del contante alla mano.
- **Visite mediche – Corsi di formazione:** L'account del corriere viene sospeso nel caso in cui non vengano effettuati i corsi obbligatori e/o la visita medica entro il termine indicato nella relativa comunicazione. Una volta effettuata la visita medica e/o il corso di formazione l'account viene riattivato.
- **Documenti scaduti:** Per l'adempimento di obblighi di legge l'account del corriere viene sospeso se i documenti di riconoscimento ovvero il permesso di soggiorno (nel caso di cittadini extra UE) siano scaduti. Ricevuti i documenti rinnovati l'account è riattivato.
- **Infortunio:** Nel caso di infortunio con giorni di prognosi l'account, per motivi di sicurezza, è sospeso per il periodo di prognosi indicato nel certificato trasmesso dal corriere.
- **Apertura partita IVA:** Al fine di adempiere agli obblighi normativi e fiscali cui la Piattaforma e il Corriere sono sottoposti. Nel momento in cui i guadagni raggiunti dal corriere interessato si avvicinano all'importo per cui è dovuta l'apertura di una partita IVA, il sistema informa il corriere. In caso di inadempimento l'account è sospeso.

Tranne che nel caso di "Infortunio" la prima comunicazione in cui viene dato avvio alla procedura di blocco viene trasmessa direttamente dal sistema sulla base delle impostazioni fornite *ab origine* dal personale della Società. La verifica dei documenti ed in generale dell'adempimento delle richieste viene effettuato manualmente, così come la procedura di riattivazione.

I casi di disattivazione definitiva dell'account avvengono invece attraverso una procedura integralmente manuale.

Questa procedura è stata adottata per garantire il diritto di difesa a tutti i corrieri e consiste nell'invio di una email (cd. grievance) con la quale al corriere viene esposta la casistica individuata (e.g. furto dell'ordine) corredata da tutti i dettagli necessari. Al corriere viene dato poi un termine di 6 giorni per poter presentare eventuali controdeduzioni. Un team dedicato si occupa di esaminare la risposta ricevuta e all'esito della procedura il corriere interessato potrà ricevere una comunicazione di riattivazione dell'account oppure di definitiva disattivazione.

Le casistiche principali in base alle quali viene attivata questa procedura sono le seguenti:

---

- a) Frode del sistema di geolocalizzazione: Avviene attraverso un utilizzo della piattaforma finalizzato a far figurare una distanza percorsa maggiore rispetto a quella effettiva al fine di ottenere la corresponsione di un importo maggiorato non dovuto. Informazioni trattate sono gli indirizzi di ritiro e consegna ordine, tempi di consegna (es. 20Km percorsi in 2 minuti);
- b) Higher ticket: Fraudolenta modifica dell'importo dello scontrino dell'ordine pagato in contanti finalizzato ad ottenere rimborsi maggiorati e non dovuti. Informazioni trattate sono i beni oggetto dell'ordine, importo registrato a sistema dal corriere;
- c) Riassegnazione dopo ritiro: Ordine riassegnato dopo essere stato ritirato presso l'esercizio commerciale al fine di appropriarsi dell'ordine stesso ovvero ottenere pagamento in contanti dal cliente senza che venga registrato dal sistema. Informazioni trattate sono le segnalazioni dell'esercizio commerciale o di altri corrieri;
- d) Cancellazione dopo il ritiro: Ordine che viene fraudolentemente cancellato dal corriere al fine di appropriarsi dell'ordine stesso adducendo informazioni non veritiere (e.g. Cliente assente quando ciò non corrisponde a realtà). Informazioni trattate sono le segnalazioni dei clienti, degli esercizi commerciali;
- e) Ordine non consegnato: Casistica in cui il corriere si appropria indebitamente dei beni oggetto dell'ordine. Informazioni trattate sono le segnalazioni dei clienti e degli esercizi commerciali;
- f) Cessione account: Cessione dell'account personale a terzi soggetti. Informazioni trattate sono le segnalazioni di altri corrieri ovvero i dati raccolti dal sistema di riconoscimento facciale;
- g) Doppio account: Utilizzo di due account intestati alla stessa persona in contemporanea ed in due città diverse. Informazioni trattate sono i dati di attività dei due account (e.g. ordini consegnati, date, luoghi di ritiro e consegna)
- h) corriere/cliente: Utilizzo in contemporanea di un account da cliente finalizzato a permettere la proposta di ordini al proprio account da corriere. La casistica si verifica nella maggior parte dei casi per gli ordini cd. "shipment", vale a dire ordini che prevedono il ritiro e consegna a due indirizzi tra privati. Informazioni trattate sono: Importi degli ordini, beni oggetto dell'ordine, account utilizzati (cliente e corriere), indirizzo di ritiro e consegna.
- i) Doppio codice fiscale: Casistica in cui lo stesso codice fiscale risulta associato a più account da corriere che risultano attivi nello stesso momento in due luoghi diversi. Informazioni trattate sono i codici fiscali, dati di attività degli account (e.g. ordini consegnati, date, luoghi di ritiro e consegna);
- j) Utilizzo di bot: Utilizzo di bot finalizzati a permettere una prenotazione massiva degli slot (anche subito dopo che sono stati resi disponibili da altri corrieri) a danno degli altri utilizzatori della Piattaforma. Informazioni trattate sono gli slot prenotati, le tempistiche di prenotazione , segnalazioni di altri corrieri;

N.B. L'elenco che precede non comprende tutte le possibili casistiche di utilizzo improprio della Piattaforma che non possono essere tutte sistematicamente individuate prima che si verifichino.

## **11. Controlli e misure di sicurezza**

I sistemi di controllo prevedono un intervento manuale finalizzato alla risoluzione di eventuali problematiche. L'intervento è posto in essere per il tramite di personale specializzato. Le singole tipologie di interventi sono dettagliati nei paragrafi che precedono.

---

Le misure di sicurezza consistono in:

- Autenticazione a doppio fattore
- Controllo degli accessi “Role based”
- Segregazione delle mansioni
- Periodica revisione degli accessi
- La gestione e lo sviluppo dell’applicativo vengono effettuati applicando gli standard procedurali del Nist Cybersecurity Network.

I livelli di accuratezza delle informazioni è pari al 99.9%.

## **12. Responsabile qualità**

Per contattare il team competente e ricevere assistenza e/o chiarimenti è possibile scrivere alla seguente e-mail [quality.italy@glovoapp.com](mailto:quality.italy@glovoapp.com)

---