

Roma, 19 ottobre 2020

Onorevole Senatrice, Onorevole Senatore,

dall'inizio dell'emergenza epidemiologica da Covid19 in Italia, Uber Eats ha fatto del suo meglio per condividere con i corrieri le indicazioni igienico sanitarie, nonché le prescrizioni, delle autorità e per porre in essere azioni appropriate per tutelare i corrieri partner che utilizzano l'applicazione Uber Eats.

È importante ricordare che i corrieri partner sono liberi di utilizzare l'applicazione Uber Eats se, dove e quando lo desiderano. Di conseguenza, non è possibile conoscere in anticipo quanti corrieri utilizzano, ogni giorno, la nostra applicazione, tantomeno quando o dove lo faranno.

Uber Eats, diversamente dagli altri operatori di settore, non utilizza infatti sistemi di turnazione dei corrieri e opera attraverso una piattaforma totalmente gratuita, attivabile con il semplice tocco di un pulsante.

Il 13 marzo 2020<sup>1</sup> - 24 ore dopo l'inizio del c.d. "lockdown" - abbiamo informato ogni corriere partner che:

- **Abbiamo stabilito una politica di rimborso per le l'acquisto di DPI**, anche nella fase di maggior carenza. È noto, infatti, che - nelle fasi iniziali dello stato di emergenza - i dispositivi di protezione individuale scarseggiavano in Italia ed in Europa. Per questo ci siamo impegnati a rendere possibile l'acquisto, da parte dei corrieri, di **maschere, guanti protettivi e prodotti igienizzanti**. Uber Eats ha rimborsato il costo di acquisto di questi dispositivi sino ad un massimo di € 25 a persona, predisponendo e rendendo nota una procedura molto semplice e veloce per accedere al rimborso<sup>2</sup>. Ai corrieri, infatti, è stato richiesto solamente di caricare la foto della ricevuta di acquisto nell'app. Il nostro obiettivo era assicurarci di adottare il processo più efficiente possibile, consentendo a qualsiasi corriere che utilizza l'applicazione Uber Eats di acquistare dispositivi di protezione gratuitamente.
- **Abbiamo condiviso le istruzioni ufficiali del Governo italiano**, pubblicate periodicamente tra gli [aggiornamenti del Coronavirus](#), oltre alle raccomandazioni ufficiali del [ministro della Salute pubblica](#), per evitare la diffusione del virus e per contribuire alla sensibilizzazione in materia di distanziamento sociale.

---

<sup>1</sup> Vedi [Comunicazione n ° 1](#) (in Appendici).

<sup>2</sup> Vedere la [procedura di rimborso per i dispositivi di protezione](#) (documento pubblico).

- **Abbiamo implementato, all'interno dell'app, un'opzione di consegna senza contatto** per i consumatori. Questa opzione mira a ridurre al minimo le interazioni al momento della consegna: i clienti Eats hanno la possibilità di indicare tra le note dell'ordine come vorrebbero che i loro ordini vengano consegnati. Possono includere una nota come "Per favore, lascia il mio ordine alla porta" o "Suona il campanello". Questa opzione consente di assicurare efficacemente e direttamente il distanziamento sociale.
- **Abbiamo rafforzato la sicurezza e l'imballaggio degli alimenti**, chiedendo ai ristoranti partner di prestare particolare attenzione alla corretta igienizzazione delle superfici, dei soggetti preposti all'imballaggio e degli ambienti di preparazione degli alimenti<sup>3</sup>, nonché di garantire che tutti gli alimenti siano adeguatamente sigillati in imballaggi a prova di manomissione. Abbiamo ricordato ai corrieri di assicurarsi che il cibo sia adeguatamente imballato durante il ritiro al ristorante.
- **Abbiamo sostenuto le persone in quarantena**: qualsiasi autista o addetto alle consegne al quale venga diagnosticato il Covid19 o venga posto in quarantena da un'autorità sanitaria pubblica, può ricevere assistenza economica per un massimo di 14 giorni mentre il suo account è sospeso. Questo impegno è stato assunto a livello globale da Uber ed è stato implementato attraverso la nostra partnership assicurativa con AXA.
- **Siamo stati disponibili in qualsiasi momento**: abbiamo informato i corrieri partner che il nostro team di supporto era sempre disponibile in-app o online.
- **Abbiamo implementato una campagna di "tip matching"**<sup>4</sup> con l'intento di dare un supporto concreto a tutti coloro che stanno lavorando in questa difficile situazione. Abbiamo deciso che, fino al 30 aprile, per ogni euro di mancia che i corrieri hanno ricevuto, avremmo corrisposto - a nostre spese - la stessa cifra alla Protezione Civile Italiana. Quindi, se un corriere ha avuto una mancia di 2 €, Uber Eats ha donato la stessa cifra di 2 € alla Protezione Civile. In relazione a questo programma, Uber Eats ha donato € 50.000,00 alla Protezione Civile italiana.

Il 15 marzo 2020: abbiamo inviato un promemoria tramite SMS<sup>5</sup> ai corrieri sullo stato della procedura di rimborso dei DPI precedentemente avviata.

Il 16 marzo 2020<sup>6</sup>: abbiamo inviato un promemoria, tramite messaggio in-app, ai corrieri, sottolineando l'importanza delle distanze sociali e fornendo suggerimenti sulla fase di ritiro e

---

<sup>3</sup> Vedere le [istruzioni del ristorante](#) (nelle appendici)

<sup>4</sup> Vedere lettera risposta Protezione Civile (nelle appendici)

<sup>5</sup> Vedere il [promemoria SMS sulla politica di rimborso](#) (nelle appendici)

<sup>6</sup> Vedere le [raccomandazioni di sicurezza \(in-app\)](#) (nelle appendici)

consegna senza contatto. Abbiamo colto l'occasione per ricordare loro, ancora una volta, la politica di rimborso. L'obiettivo era quello di sensibilizzare i corrieri, ricordando della semplice procedura di rimborso, affinché si dotassero di DPI.

Il 19 marzo 2020<sup>7</sup>, per essere sicuri al 100% che tutti i corrieri avessero contezza delle istruzioni governative, abbiamo deciso di:

- predisporre una [guida alla sicurezza in-app](#), obbligando i corrieri a prenderne visione. **Ogni corriere** che desidera utilizzare l'app Uber Eats, infatti, deve prendere visione di questo documento, per la sicurezza di tutti gli utenti e perché è un dovere per tutti contribuire ad arginare la pandemia;
- includere, nella guida alla sicurezza, il [collegamento](#)<sup>8</sup> diretto alla sezione del sito *web* del governo dedicata ai provvedimenti per il contrasto al Covid19.

Il 20 marzo 2020<sup>9</sup>, abbiamo ulteriormente rafforzato il nostro impegno per la sicurezza dei nostri partner con un messaggio personale del Direttore Generale di Uber Eats in Italia, riepilogando le azioni poste in essere ed in atto per rendere la consegna più sicura possibile e tutte le iniziative a sostegno dell'intera comunità (utenti, ristoranti e corrieri partner) durante la crisi sanitaria. Ai nostri corrieri partner abbiamo, quindi, ricordato:

- nuovamente, della politica di rimborso del costo di acquisto dei DPI;
- delle misure di sicurezza messe in atto nell'ambito delle operazioni di ristorazione (preparazione, imballaggio, etc.);
- dell'assistenza economica per corrieri positivi a Covid19 o posti in quarantena.

Il 24 marzo 2020<sup>10</sup> abbiamo inviato un'altra e ulteriore comunicazione per fornire ulteriori istruzioni sulla consegna *Leave at Door* (o "*contactless*").

Tenuto conto che i corrieri partner sono liberi di accedere quando vogliono e senza vincolo all'app, il 26 marzo 2020 abbiamo implementato una nuova funzione dell'app per inviare<sup>11</sup> una notifica ad ogni corriere al momento del ritiro e della consegna del primo ordine del giorno per ricordare le misure di sicurezza in atto.

In particolare:

- Al momento del **ritiro**: "*Uber Eats: Mantenere la distanza di sicurezza di almeno 1 metro da altre persone. Ricorda di mantenere la distanza di sicurezza anche dallo staff del ristorante ed altri corrieri*";
- Al momento della **consegna**: "*Uber Eats - Consegna alla porta, senza contatto. Per favore, controlla le note di consegna ed effettua la consegna alla porta del cliente*".

---

<sup>7</sup> Vedere [la guida sulla sicurezza in-app](#) (nelle appendici).

<sup>8</sup> Link: <http://www.salute.gov.it/nuovocoronavirus>

<sup>9</sup> Vedi [comunicazione n° 2](#) (in Appendici).

<sup>10</sup> Vedi [comunicazione n° 3](#) (in Appendici).

<sup>11</sup> Vedi [Notifiche Push per Corrieri \(esempio\)](#) (in Appendici)

In data 2 aprile 2020<sup>12</sup>, vista la completa chiusura delle attività a partire dal 12 marzo, abbiamo comunicato ai corrieri di Napoli la riapertura della piattaforma per la distribuzione di generi alimentari, compatibilmente con le disposizioni applicabili sul territorio regionale. Abbiamo colto l'occasione per ricordare tutte le iniziative in atto e per ribadire la necessità di utilizzare DPI in ogni momento della consegna.

Il 4 aprile 2020<sup>13</sup>, dopo che i dispositivi di protezione sono stati resi obbligatori da un'ordinanza regionale in Lombardia, abbiamo condiviso con tutti i corrieri di Milano le istruzioni su come ottemperare all'obbligo, ricordando nuovamente della politica di rimborso.

Il 14 aprile 2020<sup>14</sup> abbiamo iniziato a distribuire una prima fornitura di DPI direttamente a casa dei corrieri, condividendo con loro le istruzioni per presentare la richiesta di spedizione e per decidere le modalità di consegna.

Il 6 maggio 2020 abbiamo inviato una nuova comunicazione, ricordando di compilare il modulo di richiesta per ricevere il kit di equipaggiamento protettivo a casa.

È anche importante ricordare che abbiamo condotto una campagna telefonica per aiutare a supportare i corrieri partner.

Come è stato indicato sopra, la sicurezza dei nostri utenti è la priorità n° 1 di Uber. Abbiamo collaborato con ristoranti partner (A), autorità sanitarie italiane (B) e abbiamo messo a punto una policy a supporto dei corrieri impossibilitati a lavorare (C). Parallelamente, ci siamo fortemente impegnati a rendere disponibili dispositivi di protezione individuale per i corrieri partner (D).

## **A) Collaborazione con ristoranti partner**

Oltre a tutte le misure direttamente prese per proteggere i corrieri, abbiamo chiesto ai nostri ristoranti partner di fare del loro meglio per partecipare a questo sforzo durante questa crisi storica.

In particolare, è importante sottolineare quanto segue:

- **Rafforzare la sicurezza alimentare e l'imballaggio:** abbiamo chiesto ai nostri ristoranti partner di prestare particolare attenzione alla corretta igienizzazione delle superfici, dei soggetti preposti alla preparazione e degli ambienti a ciò destinati, nonché di garantire che tutti i cibi siano adeguatamente sigillati in confezioni a prova di manomissione.

---

<sup>12</sup> Vedi [Comunicazione n° 4](#) (in Appendici).

<sup>13</sup> Vedi [Comunicazione n° 5](#) (in Appendici).

<sup>14</sup> Vedi [Comunicazione n° 6](#) (in Appendici).

- **Limitazione del numero di ordini che un ristorante può ricevere contemporaneamente:** abbiamo adattato la nostra applicazione in modo che, nel caso in cui un certo numero di corrieri sia già stato inviato a un ristorante, l'invio di eventuali corrieri aggiuntivi venga interrotto, per evitare assembramenti di corrieri davanti a un ristorante.
- **Seguire le procedure di sicurezza messe in atto dai ristoranti:** abbiamo chiesto ai corrieri di seguire le indicazioni del personale del ristorante in attesa dell'ordine. Ciò consente ai ristoranti di implementare procedure di sicurezza efficienti a seconda delle proprie caratteristiche.

## **B) Collaborazione con le autorità sanitarie italiane**

All'inizio di marzo, abbiamo inviato un'e-mail alle autorità sanitarie pubbliche (PHA)<sup>15</sup> presentando il nostro team dedicato, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, in risposta a focolai di malattie infettive come il Covid19 ("team LERT"). Se un PHA necessita del supporto per la tracciabilità dei contatti, desidera informare Uber di sospetti casi Covid19 o intende consigliare la sospensione temporanea di alcuni utenti dall'utilizzo di determinati servizi, può interagire direttamente con il nostro team LERT.

Abbiamo anche predisposto del materiale informativo e delle linee guida in lingua italiana per le autorità sanitarie, le forze dell'ordine e i nostri partner (corrieri e conducenti).

Ad esempio:

- Modulo di divulgazione di emergenza per le autorità di sanità pubblica<sup>16</sup>.
- linee guida del portale Uber per le autorità di sanità pubblica<sup>17</sup>.
- linee guida del portale Uber per istituzioni impegnate nel contrasto al Covid19<sup>18</sup>.

## **C) Politica di Uber per supportare i corrieri**

Uber applica una politica globale per garantire il contrasto alla diffusione del virus in caso di contatti con soggetti positivi.

Se un corriere segnala a Uber Eats di essere stato infettato da Covid19, il suo account viene temporaneamente messo in lista d'attesa, per ovvi motivi di pubblica sicurezza.

---

<sup>15</sup> Vedi [Email inviata alla PHA italiana](#) (in Appendici).

<sup>16</sup> Vedere gli [estratti del modulo di divulgazione delle informazioni di emergenza per le autorità della sanità pubblica](#) (in appendici).

<sup>17</sup> Consulta l' [estratto delle linee guida del portale Uber per le autorità sanitarie pubbliche](#) (in appendici).

<sup>18</sup> Consulta l' [Estratto delle linee guida del portale Uber per le autorità preposte all'applicazione della legge](#) (in Appendici).



In linea con l'impegno di responsabilità sociale, Uber ha deciso di aiutare i partner impossibilitati a lavorare. Qualsiasi autista o addetto alle consegne a cui sia stato diagnosticato il Covid19 o al quale venga richiesto di porsi in quarantena, può godere di specifiche prestazioni assicurative fornite da AXA.

#### **D) Attrezzature messe a disposizione per i corrieri**

**Come accennato, all'inizio di marzo 2020, abbiamo stabilito una politica di rimborso per l'acquisto di DPI**, anche nella fase di maggior carenza. È noto, infatti, che - nelle fasi iniziali dello stato di emergenza - i dispositivi di protezione individuale erano esauriti in Italia ed in Europa.

Per questo ci siamo impegnati a rendere possibile l'acquisto da parte dei corrieri **maschere, guanti protettivi e prodotti igienizzanti**. Uber Eats ha rimborsato il costo di acquisto di questi dispositivi sino ad un massimo di € 25 a persona, predisponendo e rendendo nota una procedura molto semplice e veloce per accedere al rimborso<sup>19</sup>. Ai corrieri, infatti, è stato richiesto solamente di caricare la foto della ricevuta di acquisto nell'app. Il nostro obiettivo era assicurarci di adottare il processo più efficiente possibile, consentendo a qualsiasi corriere che utilizza l'applicazione Uber Eats di acquistare dispositivi di protezione gratuitamente.

Dal 14 aprile 2020 abbiamo iniziato a distribuire una prima fornitura di DPI direttamente a casa dei corrieri, condividendo con loro le istruzioni per presentare la richiesta di spedizione e per decidere le modalità di consegna.

Ci auguriamo di aver contribuito ad una ampia riflessione sul tema e rimaniamo a vostra completa disposizione per ogni ulteriore chiarimento / assistenza necessaria su questo argomento.

Cordiali saluti,

Gabriele De Giorgi  
Policy Manager, Uber Eats Italy

---

<sup>19</sup> Vedere la [procedura di rimborso per i dispositivi di protezione](#) (documento pubblico).

## Appendice

### Communication n°1

Subject line	<b>Aggiornamenti sulla sicurezza relativi al coronavirus</b>	<b>Our commitment to safety as we navigate coronavirus</b>
Body	<p>Caro [First Name],</p> <p>La sicurezza di chiunque utilizzi i servizi Uber è la nostra priorità. Stiamo monitorando attentamente l'evoluzione del coronavirus (COVID-19) e vogliamo condividere alcune azioni che stiamo intraprendendo:</p> <p>Supporto di persona In linea con le misure intraprese dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri volte a limitare lo spostamento delle persone e il contatto diretto, e di favorire il lavoro da casa, i GreenLight in Italia rimarranno chiusi fino a nuove disposizioni da parte delle autorità.</p> <p>Potrai comunque contattarci attraverso il supporto tramite App e ti confermiamo che stiamo gestendo gli appuntamenti già confermati da remoto.</p> <p>La App Uber Eats rimane attiva e disponibile per gli utenti, e nello svolgimento del servizio ti ricordiamo le norme igieniche raccomandate. Nel caso riportassi i sintomi del COVID-19, ti invitiamo a comunicarlo all'autorità sanitaria locale di riferimento.</p> <p>Supporto alle autorità sanitarie pubbliche Un nostro team è disponibile 24/ 7 per supportare le autorità sanitarie pubbliche nella battaglia al virus. Ad esempio, potrebbe esserci richiesto di sospendere</p>	<p>Dear [First Name],</p> <p>The safety and well-being of everyone who uses Uber is always our priority. We are actively monitoring the coronavirus (COVID-19) situation and we want to highlight a few actions we are taking:</p> <p>In-person support In line with the recent Government decree's instructions to limit people's movement, direct contact and favor work from home policies, Italian GreenLight offices will remain closed until further notice from the authorities. You will still be able to contact us through in-app support and we are managing scheduled meetings remotely. We apologise for any inconvenience.</p> <p>The Uber Eats App remains active and available for users, hence we invite you to follow the recommended hygienic guidelines and in case you feel the symptoms of the virus to report to local medical authorities.</p> <p>Supporting public health authorities We have a team available 24/ 7 to support public health authorities in their response to the epidemic. Working with them, we may temporarily suspend the accounts of eaters or couriers confirmed to have contracted or been exposed to COVID-19. We're also consulting with an epidemiologist to make</p>

<p>temporaneamente gli account di clienti o corrieri che sono stati esposti al COVID-19. Siamo anche in contatto con un epidemiologo per assicurarci che le nostre decisioni siano sempre prese su basi mediche comprovate.</p> <p>Supporto nel caso tu non possa lavorare con Uber</p> <p>Cogliamo l'occasione per informarti che ogni corriere a cui verrà diagnosticato il COVID-19, o per cui è stato disposto l'isolamento dalle autorità sanitarie, riceverà assistenza finanziaria per un periodo fino a 14 giorni mentre il suo account è sospeso. Condivideremo presto maggiori dettagli sull'assistenza finanziaria, incluso di quali informazioni avremo bisogno.</p> <p>Le note del cliente</p> <p>Stiamo ricordando ai nostri clienti che possono utilizzare le "note di consegna" per comunicare la modalità di consegna degli ordini.</p> <p>I clienti possono includere note quali "lasciare l'ordine davanti alla porta" o "suonare il campanello e lasciare l'ordine all'ingresso". Queste istruzioni sono visualizzate nell'app in "Nota consegna" quando arrivi a destinazione.</p> <p>Puoi sempre chiamare o inviare un messaggio al cliente tramite l'app per verificare le istruzioni per la consegna. Spesso i clienti apprezzano questo gesto.</p> <p>Aiuto concreto alla Protezione Civile</p> <p>Al fine di dare un concreto supporto a tutti coloro che si stanno adoperando in questa difficile situazione abbiamo deciso che, fino al 30 aprile, per ogni euro di mancia che riceverai in seguito ad ogni consegna, Uber Eats donerà lo stesso importo alla Protezione Civile Italiana. Se guadagni 2€ di mancia, quindi, la mancia ti sarà pagata e aggiungeremo altri 2€ per la Protezione Civile Italiana.</p>	<p>sure our efforts as a company are grounded in medical advice.</p> <p>Support if you're taken off the road</p> <p>Any driver who is diagnosed with COVID-19 or is individually asked to self-isolate by a public health authority will receive financial assistance for up to 14 days while their account is on hold. We will send additional details about financial assistance soon, including what information we would need from you.</p> <p>Customer notes</p> <p>We're reminding customers that they have the option to use delivery notes to communicate how they'd like their orders delivered.</p> <p>Customers may include a note like "Please leave my order at the door," or "ring my doorbell and leave in the lobby." You can see these instructions in the app under 'Delivery note' once you arrive at their location.</p> <p>You can always call or message a customer in the app to verify delivery instructions. Customers often appreciate it.</p> <p>Supporting the Italian Civil Protection</p> <p>With the intent to give concrete support to all those who are working in this difficult situation we have decided that, until the 30th of April, for every euro of tip you will receive, we will match the same amount and donate it to the Italian Civil Protection. So if you get 2€ in tips, you'll get the tip and we will give 2€ extra to the Civil Protection.</p> <p>Protective material</p> <p>We are working to provide you with disinfectants and other protective materials but supplies are very limited. For this reason we have agreed to give couriers the possibility to purchase protective masks, gloves and sanitizing products. Uber Eats will then proceed with a one-off reimbursement up to 25€ per person. In</p>
---	---

<p><b>Materiale di protezione</b> Stiamo lavorando per procurare disinfettanti e altro materiale protettivo da distribuire. La disponibilità di questi materiali è però al momento limitata. Per questo motivo abbiamo concordato di dare la possibilità ai corrieri che lo desiderano di acquistare mascherine, guanti e materiale disinfettante per superfici. Uber Eats provvederà al rimborso fino a un massimo di spesa di 25€. Per scoprire di più delle modalità di rimborso, visita questo link.</p> <p><b>Al ristorante</b> Quando arrivi al ristorante, per favore ricordati di rispettare la distanza di sicurezza di almeno un metro da altre persone, come domandato dal decreto del governo. Abbiamo inoltre richiesto ai Ristoranti di assicurarsi che ogni sacchetto sia sigillato. In caso dovessi notare che il tuo ordine non è sigillato, ti invitiamo a notificarlo al ristorante.</p> <p>Non esiteremo a contattarti nuovamente in caso ci fossero novità.</p>	<p>order to know more about how to get reimbursed, please visit this link.</p> <p><b>At the restaurant</b> Once at the restaurant, please remember to respect the Government's decree to keep a 1mt distance from other people. Moreover, we have requested our restaurant partners to make sure every order bag is sealed. Should you notice the order you are picking up is not sealed, please notify this to the restaurant.</p> <p>We will not hesitate to contact you again if there is any news.</p> <p>Your Uber Eats team</p>
--	---

[English Version in the next page]

### Guida alle precauzioni sanitarie nell'ambito della consegna di cibo a domicilio.



La consegna di cibo a domicilio rimane autorizzata secondo il D.P.C.M. 11 marzo 2020, a patto che venga garantita la distanza di sicurezza di un metro tra gli attori coinvolti. Al fine di assicurare la massima protezione delle persone coinvolte nella preparazione dei pasti, dei corrieri e dei clienti abbiamo istituito la consegna senza contatto.



#### PRIMA DI ANDARE ONLINE

Prima di cominciare il vostro viaggio, ti raccomandiamo di pulire il vostro equipaggiamento (bici/motorino e borsa termica) e in particolare le zone a contatto con le mani, con l'aiuto di salviette disinfettanti o di un panno e dei prodotti di disinfettanti.

Stiamo lavorando per procurarti del materiale protettivo ma, se non ne sei ancora fornito, ti rimborseremo l'acquisto di mascherine, guanti e/o materiale disinfettante per superfici (visita [t.uber.com/covid-safety-kit](https://t.uber.com/covid-safety-kit) per scoprire le modalità di rimborso).



#### IN ATTESA DI UN ORDINE

Se sei in attesa di una corsa o di un ordine nei pressi di un ristorante, mantieni in ogni momento la distanza di almeno un metro tra te e gli altri corrieri o altre persone



#### AL MOMENTO DEL RITIRO DELL'ORDINE DAL RISTORANTE

Questa è la modalità di ritiro più sicura quando il tuo ordine è pronto:

- Avvicinati alla zona di recupero allestita dal ristorante
- Posa la tua borsa termica aperta, poi indietreggia di un metro, affinché il personale del ristorante possa inserire il sacchetto all'interno
- Durante il ritiro è essenziale mantenere la distanza di un metro tra te ed il personale del ristorante al momento del ritiro dell'ordine.



#### AL MOMENTO DELLA CONSEGNA DELL'ORDINE AL CLIENTE

L'applicazione indica le richieste di consegna del cliente. Assicurati di limitare ogni contatto. Per farlo nella maniera più sicura:

- Apri la borsa termica e lasciala davanti alla porta del cliente
- Suona o bussa alla porta, poi indietreggia di un metro
- Aspetta di vedere il cliente recuperare l'ordine prima di segnare la consegna come "Completata" sull'applicazione



#### PIÙ IN GENERALE, LE RACCOMANDAZIONI DEL GOVERNO SONO:

- Lavati in maniera regolare le mani
- Nel momento in cui tossisci o starnutisci utilizza un fazzoletto o copriti
- Utilizza i fazzoletti usa e getta e buttali dopo l'utilizzo
- Saluta senza stringere la mano e senza abbracci

Se presenti dei sintomi (febbre o sensazione di febbre, tosse, difficoltà respiratorie), ti raccomandiamo di rimanere a casa, evitare i contatti e chiamare un medico.

**Hai dubbi sul Coronavirus?**



<http://www.salute.gov.it/nuovocoronavirus>

## Health and safety guidelines for food delivery



Food delivery stays authorized by the Legislative Decree D.P.C.M. 11 marzo 2020, as long as a minimum safe distance of 1 meter is maintained by the individuals involved during the whole process. In order to guarantee the best possible protection to the Couriers, Clients and all people involved in the preparation of the food, we started "contactless" delivery.



### BEFORE GETTING ONLINE

Before starting your trip, it is recommended to clean your delivery equipment (your bicycle/scooter and your insulated bag). It is particularly important to clean especially those areas that come into contact with your hands, helping yourself with the use of towels or rags and appropriate sanitary products.

We're working towards providing you some protective equipment but, if you're not yet equipped with it, we'll provide a reimbursement for buying masks, gloves and/or sanitizers (visit [t.uber.com/covid-safety-kit](http://t.uber.com/covid-safety-kit) to find out more about how to ask for it).



### WHEN WAITING FOR AN ORDER

If you are waiting to start a trip or pick up an order in front of a restaurant, please always keep a minimum safe distance of one meter from other couriers and individuals.



### WHEN PICKING UP YOUR ORDER

When the order is ready, the safest way to proceed would be:

- Approach the dedicated delivery area arranged by the restaurant
- Open your insulated bag and leave it open on the ground. Step back by one meter, so that the restaurant staff can safely place the food bag inside your insulated bag.
- It's essential to keep a minimum safe distance of one meter between you and the restaurant staff during the whole process.



### WHEN DELIVERING FOOD TO THE CLIENT

Clients' requests can be specified in the application. Make sure to limit any contact. To do so the safest way to proceed would be:

- Open your insulated bag and place it in front of the client's door
- Ring the bell or knock on the door, then step back by one meter
- Before marking the order as "delivered" in the App, wait to confirm that the client effectively picked up the order from the bag.



### MORE GENERALLY, THE GOVERNMENTAL RECOMMENDATIONS ARE:

- Wash your hands regularly
- Cover yourself or use a napkin whenever sneezing or coughing
- Use disposable napkins and throw them immediately after use
- Avoid hands-shake and hugs when greeting people

If you show any symptoms (like fever, coughing, breathing difficulties), we recommend you to stay home, to avoid contacts with other people and to get in touch with your family doctor as soon as possible.

### Any doubt on Coronavirus?



<http://www.salute.gov.it/nuovocoronavirus>

Subject line	<b>Il nostro sostegno agli utilizzatori dell'applicazione</b> - Messaggio dal General Manager di Uber Eats Italia
Body	<p>Messaggio dal General Manager di Uber Eats Italia</p> <p>Caro/a [First Name],</p> <p>In questo momento particolarmente complicato, mi premeva scriverti personalmente per aggiornarti in merito agli impegni che abbiamo preso al fine di supportare tutti gli utilizzatori della piattaforma Uber Eats.</p> <p>Immagino tu abbia diverse domande relative alla tua sicurezza e ai tuoi introiti. In quanto corriere, hai rivestito un ruolo fondamentale nello sviluppo di Uber Eats in Italia. Per questa ragione, abbiamo messo in atto un insieme di misure volte, da un lato, ad ascoltare le esigenze di quanti hanno continuato ad effettuare consegne, dall'altro, a sostenere quanti si trovano nell'impossibilità di continuare a lavorare poiché affetti da Coronavirus o in quarantena.</p> <p>Desidero inoltre renderti partecipe delle misure da noi messe in atto per sostenere quei Ristoratori e quegli Clienti che, come te, utilizzano l'applicazione Uber Eats.</p> <p>Un riepilogo delle nostre misure di supporto ai corrieri</p> <p>Garantire la tua sicurezza : se hai deciso di continuare ad effettuare consegne, la nostra priorità è quella di permetterti di effettuarle in piena sicurezza. Ti rimborseremo fino a 25€ sui prodotti sanitari acquistati (salviette disinfettanti e guanti) e metteremo materiale di protezione a tua disposizione presso alcuni ristoranti. Abbiamo condiviso con te le indicazioni su come effettuare consegne in piena sicurezza direttamente all'interno dell'applicazione, e abbiamo inoltre modificato le nostre applicazioni, informando ristoranti e clienti, al fine di permettere che le consegne avvengano senza alcun tipo di contatto. Abbiamo, infine, suggerito ai ristoranti di sospendere la ricezione di ordini qualora ci fossero troppi corrieri in attesa, al fine di evitare assembramenti di fronte ai ristoranti.</p> <p>Supportiamo la tua attività : al fine di rafforzare la domanda di consegne a domicilio nella tua città abbiamo azzerato i costi di consegna su tutti gli ordini effettuati entro il 3 aprile sull'applicazione in Italia. Questa è una delle tante promozioni ad oggi attive sulla piattaforma. Di conseguenza, l'attività dei corrieri che continuano ad utilizzare l'applicazione continua ad essere supportata.</p> <p>Supporto finanziario ai corrieri : ogni corriere che risulti positivo al COVID-19 o per cui le autorità sanitarie abbiano disposto un periodo di quarantena riceverà un indennizzo economico per un periodo della durata massima di 14 giorni.</p> <p>Il nostro sostegno ai ristoranti</p> <p>Nessun costo di attivazione verrà applicato per quei ristoranti che entro inizieranno ad effettuare consegne a domicilio con Uber Eats prima del 31 Marzo, al fine di permettere ai</p>

ristoratori di beneficiare di un nuovo canale di vendita in questa situazione difficile. La misura si estende anche a quei ristoranti da poco attivi sulla piattaforma, i cui pagamenti dei costi di attivazione verranno sospesi.

Abbiamo istituito un team volto a garantire che l'attivazione dei nuovi ristoranti avvenga in tempi rapidi (entro 2 giorni lavorativi) per permettergli di beneficiare del nostro servizio il prima possibile.

A partire da settimana prossima, i ristoranti potranno, se lo desiderano, ricevere pagamenti su base giornaliera, al fine di facilitare la gestione della loro liquidità giorno per giorno.

Infine, le iniziative volte a rafforzare la domanda citate in precedenza porteranno altresì benefici in ugual modo all'attività dei ristoranti con cui lavoriamo nella tua città.

Così come avviene con voi corrieri, Uber si impegna a comunicazioni frequenti con i ristoranti al fine di condividere con loro aggiornamenti circa le raccomandazioni ministeriali.

Ci impegniamo inoltre a condividere al più presto con i ristoranti informazioni sugli aiuti annunciati dal governo, incluse indicazioni di come beneficiarne.

Il nostro sostegno ai clienti

Il nostro servizio favorisce il telelavoro e il rispetto delle restrizioni di circolazione per gli Italiani azzerando i costi di consegna su tutti ordini effettuati entro il 3 aprile presso i ristoranti che effettuano consegne a domicilio servendosi della flotta di Uber Eats.

Infine, con l'obiettivo di permettere agli utilizzatori di effettuare le loro consegne nel rispetto delle restrizioni di circolazione, stiamo lavorando al fine di rendere disponibile direttamente nell'applicazione una quantità minima di prodotti di uso quotidiano, alimentari e non alimentari.

Sono convinto che il nostro impegno avrà un impatto positivo sulla tua attività e aiuterà l'intera comunità a superare questo periodo difficile.

Puoi stare certo del fatto che l'intero team di Uber Eats farà il possibile per offrirti il massimo supporto.

Ti ringrazio per la tua fiducia e porgo i migliori auguri a te e ai tuoi cari.

Maxime Renson  
General Manager, Uber Eats Italia

Subject line	<b>[Update] Leave at Door deliveries - Consegne alla porta</b>
Body	<p>Uber Eats Customers will request their deliveries be left at the door</p> <p>[Italian version below]</p> <p>The safety and well-being of everyone who uses Uber Eats is always our priority. We are actively monitoring the coronavirus (COVID-19) situation and are taking steps to help keep our communities safe.</p> <p>In order to keep everyone on our platform safer, we are updating our delivery experience to be as contactless as possible:</p> <p>“Leave at Door” delivery - All deliveries must be left at the door. You will see the instructions as part of the delivery notes and should leave the food at the door, or as per the customer’s instructions. Please ring the doorbell or knock on the door of the apartment when you drop off the delivery.</p> <p>Please check the customer notes - Eats customers may include additional notes like “Please leave my order at the door” or ‘ring my doorbell and leave in the lobby’. You can see these instructions in the app under ‘customer notes’ once you arrive at their location.</p> <p>Please use the app to communicate with Eats customers - You can always call or message through the app to confirm the delivery instructions. Please also send a message to let your customer know the order has been delivered.</p> <p>Please never leave the order in the street. We hope these new changes help in keeping everyone on the platform as safe as possible.</p> <p>I clienti richiederanno di lasciare gli ordini alla porta o all’ingresso La sicurezza e il benessere di tutti gli utenti dell’applicazione Uber Eats è sempre la nostra priorità. Stiamo monitorando in maniera proattiva l’evolversi della situazione e stiamo prendendo delle misure volte a proteggere la nostra comunità.</p> <p>Per garantire la sicurezza di ciascuno degli utenti della nostra piattaforma, stiamo lavorando al fine di rimuovere ogni forma di contatto tra gli attori coinvolti nelle consegne a domicilio:</p> <p>“Lascia davanti alla porta” - Ogni ordine deve essere depositato davanti alla porta dell’appartamento del cliente. Troverai le istruzioni su come farlo all’interno delle note di consegna, o saranno i clienti stessi a specificarlo. In ogni caso, ti preghiamo di suonare il campanello o di bussare ogni volta quando depositi l’ordine davanti alla porta dell’appartamento.</p> <p>Controlla sempre le note di consegna - I clienti di Uber Eats potrebbero aggiungere ulteriori istruzioni nelle note di consegna, come per esempio “Per piacere lascia l’ordine davanti alla porta” oppure “Suona il campanello e deposita l’ordine nell’atrio”. Troverai queste</p>

	<p>indicazioni nell'app alla voce "note del cliente" una volta arrivato nei pressi del loro domicilio.</p> <p>Utilizza sempre l'App per comunicare con i clienti - Potrai sempre chiamare o inviare un messaggio ai clienti attraverso l'App per ottenere conferma delle istruzioni di consegna. Per favore, invia un messaggio ai tuoi clienti per informarli una volta che l'ordine è stato consegnato.</p> <p>Ti chiediamo in ogni caso di non lasciare mai l'ordine in strada. Speriamo che queste modifiche possano garantire la sicurezza di ciascuno degli utilizzatori.</p>
--	---

#### Communication n° 4

Subject line	<b>Riapre il Servizio Uber Eats a Napoli!</b>
Body	<p>Caro Giovanni,</p> <p>Dalle 14 di oggi su Uber Eats i clienti avranno la possibilità di fare la spesa online sulla nostra Applicazione grazie a una nuova partnership con Sole 365.</p> <p>Per iniziare, la partnership coinvolgerà 18 supermercati (vedi la mappa) ed il servizio sarà inizialmente attivo dal Lunedì al Sabato, dalle 9 alle 20.</p> <p>Fino a quando i ristoranti non saranno autorizzati dalle autorità locali alla riapertura, questi orari rappresenteranno anche gli orari di apertura dell'App Uber Eats.</p> <p>Secondo le indicazioni del Governo, la circolazione è consentita purchè sia possibile autocertificarne la necessità. Se dovessi avere bisogno di un modulo di autodichiarazione puoi utilizzare quello fornito dal Governo, che ritrovi anche qui.</p> <p>Ci teniamo inoltre a condividere con te altre importanti novità che ti riguardano e che abbiamo messo in atto al fine di garantire la tua sicurezza e quella di tutti gli utenti della piattaforma:</p> <p><b>Materiale di protezione</b> Stiamo lavorando per procurare disinfettanti e altro materiale protettivo da distribuire. La disponibilità di questi materiali è però al momento limitata. Per questo motivo abbiamo concordato di dare la possibilità ai corrieri che lo desiderano di acquistare mascherine, guanti e materiale disinfettante per superfici. Uber Eats provvederà al rimborso fino a un massimo di spesa di 25€. Per scoprire di più delle modalità di rimborso, visita questo link.</p> <p><b>Consegne senza contatto</b> Abbiamo condiviso con te le indicazioni su come effettuare consegne in piena sicurezza direttamente all'interno dell'applicazione (al momento del login), e abbiamo inoltre</p>

	<p>informato esercenti e clienti, al fine di permettere che le consegne avvengano senza alcun tipo di contatto. Puoi trovare un riassunto dei nostri suggerimenti visitando <a href="https://t.uber.com/covid-guida-consegna">t.uber.com/covid-guida-consegna</a></p> <p>Ti invitiamo in ogni modo a seguire le note lasciate dal cliente e a contattarlo per chiarimenti.</p> <p>Supporto per gli ordini voluminosi Grazie a una nuova funzionalità dell'applicazione, gli esercenti hanno ora la possibilità di richiedere più corrieri per gli ordini molto voluminosi.</p> <p>Aiuto concreto alla Protezione Civile Al fine di dare un concreto supporto a tutti coloro che si stanno adoperando in questa difficile situazione abbiamo deciso che, fino al 30 aprile, per ogni euro di mancia che riceverai in seguito ad ogni consegna, Uber Eats donerà lo stesso importo alla Protezione Civile Italiana. Se guadagni 2€ di mancia, quindi, la mancia ti sarà pagata e aggiungeremo altri 2€ per la Protezione Civile Italiana.</p> <p>Il Team di Uber Eats</p>
--	---

### Communication n°5

Subject line	<b>Aggiornamento importante</b>	<b>Important Update</b>
Body	<p>Caro Partner,</p> <p>In seguito all'ultima Ordinanza Regionale, a partire da domani - domenica 5 aprile - sarà obbligatorio coprire naso e bocca quando fuori casa. Si raccomanda ed è preferito indossare una maschera protettiva ma altri metodi come coprirsi con del tessuto sono altrettanto concessi. Con l'occasione ci teniamo a ricordarti che se acquisti materiale di protezione personale come maschere, guanti e disinfettanti per mani puoi chiedere il rimborso di quanto speso fino a un massimo di 25€. Per più info su come ricevere il rimborso visita questo link.</p> <p>Il team Uber Eats</p>	<p>Dear Partner,</p> <p>As per the latest regional ordinance, starting tomorrow - Sunday April 5th, it will be mandatory to cover your mouth and nose while being out of home. Wearing a protective mask is strongly recommended and preferred but other methods such as using fabric to cover are also allowed. We would also like to take the chance to remind you that if you buy personal protective equipment such as masks, gloves or hand-sanitizers you can ask for a reimbursement of up to 25€ via the Driver App.</p> <p>Please find more info on how to get your reimbursement at this link.</p> <p>The Uber Eats Team</p>

Subject line	Materiale di protezione personale - Update	Personal Protection Equipment - update
Body	<p>Caro Corriere,</p> <p>La sicurezza di chiunque utilizzi i servizi Uber è la nostra priorità.</p> <p>Se sei interessato a ricevere il kit, ti preghiamo di compilare questo questionario.</p> <p>Il kit include 25 maschere riutilizzabile (fino a 20 volte), 1 bottiglietta di disinfettante per mani e una confezione di salviette disinfettanti da utilizzare per la corretta igiene della borsa termica e della tua bicicletta o motorino.</p> <p>Al fine di dare a ciascun corriere la possibilità di ricevere un kit, ti invitiamo a leggere con attenzione le seguenti regole e raccomandazioni:</p> <p><b>Max 1 kit per corriere</b>  E' necessario compilare il questionario in ogni sua parte  Al fine di identificarti e che il kit venga spedito, dovrai inserire il tuo Codice Invito (unico per ciascun corriere) nel questionario. Puoi trovare il tuo Codice Invito nel box qui sotto o all'interno della sezione "Guadagni" &gt; "Invita e Guadagna" nell'App Driver. Si tratta di un codice alfanumerico di 6 cifre. Per ciascun Codice Invito verrà inviato un solo kit. Ti invitiamo dunque a inviare il questionario solo una volta e a ri-controllare che il Codice Invito sia corretto. In caso il Codice Invito dovesse risultare sbagliato, la richiesta non verrà processata e il kit non verrà spedito.</p> <p>Dal momento che i kit verranno consegnati via posta, ti invitiamo a ricontrollare che i campi legati all'indirizzo siano completati in maniera corretta. Ciò include il nome sulla</p>	<p>Dear Delivery Partner,</p> <p>The safety and well-being of everyone who uses Uber Eats is always our priority.</p> <p>If you are interested in receiving the kit, please complete this form.</p> <p>Kits will include 25 reusable masks (up to 20 times), 1 bottle of hand-sanitizer and disinfectant wipes to be used for your bag and bicycle/motorbike.</p> <p>In order to give a chance to all active couriers to receive 1 kit, please read carefully the following rules and recommendations:</p> <p><b>Max 1 kit per person</b>  It is necessary to complete every section of the form  In order to properly identify yourself and for the kit to be sent-out, you will need to insert your unique referral code in the form. You can find in the box below or in your Driver App, in the "Earnings" section. The referral code is a 6-digit alphanumeric characters. For each referral code, only 1 kit will be sent out so we invite you to submit your form only once and to double check that your referral code is valid. Should the referral code be false, the request won't be processed and the kit won't be sent.  As kits will be delivered by mail, please make sure to fill all the address fields properly, specifying any info that might be necessary to correctly complete the delivery. This includes the right name on your mailbox, the correct zip code as well as the complete street name. We recommend that you check those info on Google Maps</p>

	<p>cassetta postale, il CAP e il nome completo della via. In caso di dubbi, ti consigliamo di ricontrollare queste informazioni su Google Maps prima di inviare il questionario.</p> <p>Corrieri che hanno precedentemente richiesto il rimborso di quanto speso per l'acquisto di materiale di protezione verranno per il momento esclusi da questo invito.</p> <p>Ti ringraziamo per il contributo nell'aiutare la comunità e per il reciproco supporto durante questo momento molto delicato per tutti.</p> <p>Il team di Uber Eats</p>	<p>should you have any doubt before submitting your form.</p> <p>Couriers who have previously asked for a reimbursement of their expense in protection material will for the moment be excluded from this initiative.</p> <p>Thank you for doing your part to help keep our communities safe, and for supporting one another as we navigate this moment together.</p> <p>Your Uber Eats team</p>
--	--	--

[Email sent to Italian PHA](#)

## Uber Portale di Risposta alle Autorità

Salve,

Ad Uber ci impegniamo ogni giorno per la sicurezza dei nostri utenti e della comunità che serviamo in tutto il mondo. Nell'impegnarci a sostenere le autorità sanitarie pubbliche ("ASP"), Uber ha dedicato un team, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, a risposta della lotta contro focolai di malattie infettive come il nuovo coronavirus ("COVID-19").

Nel caso in cui una ASP necessiti supporto per il tracciamento di individui, desideri informare Uber riguardo utenti sospetti di avere una malattia infettiva, o desideri ulteriore assistenza, vi preghiamo di contattare direttamente il nostro team.

Uber divulgherà informazioni riguardanti gli utenti alle ASP nei casi in cui un'emergenza sanitaria di carattere pubblico è stata dichiarata ufficialmente - o - in casi in cui una ASP certifica che la richiesta è correlata a un'emergenza sanitaria di carattere pubblico anche se nessuno stato di emergenza è stato dichiarato ufficialmente.

Uber lavora in collaborazione con le ASP per ridurre al minimo la diffusione di malattie infettive, divulgando alle ASP informazioni relative agli utenti; fornendo informazioni riguardanti utenti potenzialmente interessati; e impedendo temporaneamente ai soggetti interessati di utilizzare determinati servizi.

Il nostro team incaricato di supportare le forze di polizia e le autorità sanitarie pubbliche è a disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per supportare le vostre esigenze.



Il nostro impegno  
a sostegno delle  
autorità sanitarie  
pubbliche

[Invia una richiesta →](#)

### ASP possono inviare richieste:

- Completando un [Emergency Disclosure Form](#) ed inviandolo via email a [lert@uber.com](mailto:lert@uber.com);
- Certificando che la richiesta è, effettivamente correlata ad un'emergenza sanitaria di carattere pubblica che comporta pericolo di morte o lesioni fisiche gravi tali da richiedere la divulgazione senza indugio delle informazioni relative a tale emergenza;
- Fornendo una descrizione sulla natura della richiesta relativa all'emergenza sanitaria di carattere pubblico;
- Se richiesto dalla legge, di fare seguito con una richiesta legislativa;

[Invia una richiesta →](#)

## [Restaurant Instructions](#)

Subject line

**Aggiornamenti sulla sicurezza relativi al coronavirus**

Body

Caro Partner,

La sicurezza di chiunque utilizzi i servizi Uber è la nostra priorità. Stiamo monitorando attentamente l'evoluzione del coronavirus (COVID-19) e vogliamo condividere alcune azioni che stiamo intraprendendo:

#### Sicurezza dei Corrieri

I Corrieri hanno ricevuto comunicazioni che gli ricordano le disposizioni per limitare la diffusione del virus. Il messaggio si basa sulle raccomandazioni delle autorità e è stato sviluppato con l'aiuto di un epidemiologo.

Stiamo lavorando per procurare disinfettanti e altro materiale protettivo da distribuire ai corrieri. La disponibilità di questi materiali è però al momento limitata. Per questo motivo abbiamo deciso di dare la possibilità ai corrieri che lo desiderano di acquistare mascherine, guanti e materiale disinfettante per superfici. Uber Eats provvederà al rimborso di quanto speso.

#### Aiuto ai corrieri

Cogliamo l'occasione per informarti che ogni corriere a cui verrà diagnosticato il COVID-19, o per cui è stato disposto l'isolamento dalle autorità sanitarie, riceverà assistenza finanziaria per un periodo fino a 14 giorni mentre il suo account è sospeso. Abbiamo già aiutato alcuni corrieri e autisti in alcune parti del mondo e stiamo lavorando velocemente al fine di implementare il processo a livello globale.

#### Iniziative per supportare Clienti e Ristoranti

Per andare incontro alla richiesta dell'intera comunità di evitare spostamenti, abbiamo attivato una serie di promozioni al fine di rendere la consegna a domicilio accessibile a tutti, a cominciare dalla consegna gratuita su tutti gli ordini fino al 3 Aprile.

Stiamo inoltre organizzando una promozione 2x1 a partire dalla settimana prossima per i ristoranti che sentissero la necessità di promuovere la propria attività. Se fossi anche tu interessato a partecipare, segnalacelo a questo link.

#### Aiuto concreto alla Protezione Civile

Al fine di dare un concreto supporto a tutti coloro che si stanno adoperando in questa difficile situazione abbiamo deciso che, fino al 30 aprile, per ogni euro di mancia che i nostri clienti doneranno ai corrieri, Uber Eats donerà lo stesso importo alla Protezione Civile Italiana.

#### Le note del cliente

I clienti hanno ora l'opzione di utilizzare le note di consegna per comunicare come preferiscono ricevere il proprio ordine, incluse richieste come "lascialo davanti alla porta" o "citofona e lascialo all'ingresso".

Ti ringraziamo per il contributo nell'aiutare la comunità e per il reciproco supporto durante questo momento molto delicato per tutti.

Il team di Uber Eats

--	--

### SMS Reminder on Reimbursement Policy

SMS text	<p>[Uber]: Ciao Giovanni, ti ricordiamo che è importante limitare le possibilità di contagio ed effettuare consegne in sicurezza, rispettando le linee guida sull'igiene. Per questo motivo, se non lo hai già fatto, ti invitiamo ad equipaggiarti con mascherina e guanti: provvederemo a rimborsarti dell'acquisto fino a 25€ (apri <a href="https://t.uber.com/covid-safety-kit">t.uber.com/covid-safety-kit</a> per sapere come).</p> <p>[Uber]: Hi Giovanni, we remind you that it's important to limit the spread of the virus and deliver safely, respecting hygiene guidelines. For this reason, if you still didn't do it, we invite you to equip yourself with mask and gloves: we'll reimburse you up to 25€ (go to <a href="https://t.uber.com/covid-safety-kit">t.uber.com/covid-safety-kit</a> to find out how).</p>
----------	---

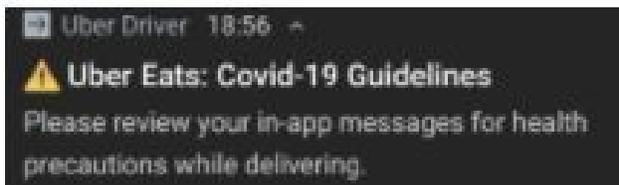
### Safety Recommendations (in-app)

Subject line	<b>Coronavirus: comportamenti richiesti dal governo</b>	<b>Coronavirus: measures set by the government</b>
Body	<p>Caro Corriere,</p> <p>La sicurezza di chiunque utilizzi i servizi Uber è la nostra priorità. In seguito al recente decreto del governo, troverai di seguito un promemoria di alcune semplici regole emanate dal governo per meglio proteggere te stesso e gli altri in ogni momento.</p> <p>Al ristorante Quando arrivi al ristorante, per favore ricordati che il decreto ministeriale richiede sempre di rispettare la distanza di sicurezza di almeno un metro da altre persone, siano essi altri corrieri o lo staff del ristorante. Ciascun ristorante potrebbe avere le proprie procedure e potrebbe chiederti di aspettare fuori al fine di evitare di avere troppe persone in uno spazio ristretto. Ti invitiamo gentilmente ad assecondare le loro richieste, stando sempre attento ad evitare</p>	<p>Dear Delivery Partner,</p> <p>The safety and well-being of everyone who uses Uber is always our priority. Following the recent Government decree please find below a reminder of the simple rules set by the government to better protect yourself as well as the others at this time.</p> <p>At the restaurant Once at the restaurant, please remember that the Government's decree states to keep at least 1mt distance from other people, be them fellow couriers or restaurant's staff. Each restaurant might have its own procedures, and might ask you to wait outside to avoid having too many people in a small place. Please kindly respect their requests, always being sure to avoid forming groups and maintaining the 1m distance with other people.</p>

<p>di formare gruppi e mantenendo sempre la distanza di un metro da altre persone.</p> <p>Dal cliente I clienti hanno l'opzione di richiedere una consegna "senza contatto" nelle note di consegna. Anche se non richiesto proattivamente, per la sicurezza di tutti, è sempre meglio mantenere la distanza di un metro. Per esempio, una volta raggiunto il cliente, hai la possibilità di lasciare l'ordine all'interno della borsa termica e di fare un passo indietro dalla borsa. In questo modo il cliente può avvicinarsi alla borsa, recuperare l'ordine e la distanza di un metro è rispettata durante tutta la consegna.</p> <p>Materiale di protezione Stiamo lavorando per procurare disinfettanti e altro materiale protettivo da distribuire. La disponibilità di questi materiali è però al momento limitata. Per questo motivo abbiamo concordato di dare la possibilità a ciascun corriere di acquistare mascherine, guanti e materiale disinfettante per superfici. Uber Eats provvederà ad effettuare un rimborso fino a un massimo di spesa di 25€. Per scoprire di più delle modalità di rimborso, visita questo link.</p> <p>Grazie Il team di Uber Eats</p>	<p>At the client's Customers have the option to ask for a "contactless delivery" in their notes. Even if not proactively asked, for everybody's safety, it is better to maintain the 1mt safety distance at all times. For example, once reached the client, you have the possibility to leave the order in your opened thermic bag and take a step back from the bag. This way the client can approach the bag, collect the order and the 1mt safety distance is maintained during the entire delivery.</p> <p>Protective material We are working to provide you with disinfectants and other protective materials but supplies are very limited. For this reason we have agreed to give each delivery partner the possibility to purchase protective masks, gloves and sanitizing products. Uber Eats will then proceed with a one-off reimbursement up to 25€ per person. In order to know more about how to get reimbursed, please visit this link.</p> <p>Thanks Your Uber Eats team</p>
--	---

**[Push Notification for Couriers \(sample\)](#)**

Sample notification preview:



## Extracts of the Emergency Disclosure Form for Public Health Authorities



### AGENZIA SANITARIA PUBBLICA - EMERGENZA E RICHIESTE ESIGENTI DI INFORMAZIONI

Uber prenderà in considerazione qualsiasi rischio imminente di danno o morte al momento di divulgazione dei dati riservati degli utenti alle autorità sanitarie. Inviare il modulo compilato a [lert@uber.com](mailto:lert@uber.com).

**Agenzia richiedente:** .....

**Data della richiesta:** .../.../.....

**Agente richiedente:**

- Nome: .....
- Numero di telefono: .....(.....).....
- Indirizzo mail ufficiale: .....

**Informazioni richieste** (vi chiediamo gentilmente di specificare quali informazioni state richiedendo ed i parametri disponibili (ora, luogo, nome, numero di telefono, email) per poter identificare i soggetti della vostra richiesta):

.....  
.....

**COMPLETARE SE SI RICHIEDONO INFORMAZIONI SUL CONDUCENTE / CORRIERE,  
ALTRIMENTI PASSARE ALLA PAGINA SUCCESSIVA**

1. Notiamo che sta richiedendo informazioni per uno/alcuni dei nostri autisti/corrieri. Potrebbe gentilmente confermare se è perché il conducente / corriere (o conducenti / corrieri) ha (hanno) guidato / fatto una consegna con un passeggero / ordinante che ha o potenzialmente ha una malattia contagiosa / trasmissibile? (Si/No)

.....

**Applicabile solo se si ha risposto "Si" alla domanda 1, altrimenti passare alla 4:**

2. Consigliate di rimuovere temporaneamente l'accesso alla piattaforma ad altri passeggeri / autisti / corrieri / utenti Uber che potrebbero essere stati esposti al conducente / corriere contagioso / potenzialmente contagioso? (Si/No)

.....

3. Per quanti giorni il passeggero / ordinante può essere considerato contagioso / potenzialmente contagioso? (fornire le date di inizio e fine)

.....  
.....

4. Abbiamo il suo consenso a condividere le sue informazioni di contatto, incluso il suo nome, numero di telefono, e-mail e l'agenzia governativa per cui lavora con i conducenti / corrieri / passeggeri / utenti Uber soggetti della sua richiesta? In caso contrario, può fornire informazioni di contatto per l'agenzia governativa per la quale lavora, che possiamo condividere con i conducenti / corrieri / passeggeri / utenti Uber interessati? (Si/No)

.....  
.....  
.....

Si noti che, se non diversamente indicato, Uber può rimuovere temporaneamente l'accesso per tutti i conducenti / corrieri / passeggeri / utenti Uber che sono soggetti della richiesta.

## Extract of Uber Portal guidelines for Public Health Authorities

*Note: the full document is available upon request*

# Guida per i funzionari sanitari pubblici

17 Aprile 2020

Uber



## [Extract of Uber Portal guidelines for Law Enforcement Authorities](#)

*Note: the full document is available upon request*

# Portale per le forze dell'ordine Guida per l'utente

Versione 1, 30 Dicembre 2019

Uber





*Presidenza  
del Consiglio dei Ministri*

DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE  
UFFICIO VI - AMMINISTRAZIONE E BILANCIO  
Servizio Trattamento Economico

*Prot. N.º* .....  
*Risposta al Foglio del* .....  
*N.º* .....

*Roma,* ..... *20* .....

Alla Uber Italia Srl  
Dott. Alessandro Pregel

*alessandro.pregel@uber.com*

(Vs. rif. PO 401607 del 2.4.2020)

OGGETTO: Emergenza COVID-19. Donazione solidale.

Si fa riferimento alla donazione di euro 50.000,00 pervenuta, a favore del Dipartimento della protezione civile, impegnato a fronteggiare l'evoluzione dell'emergenza epidemiologica COVID-19, sul conto corrente bancario cod. Iban IT84 Z030 6905 0201 0000 0066 387, destinato alla raccolta, in via esclusiva, delle donazioni liberali.

Al riguardo, si comunica che con il Vostro prezioso sostegno, questo Dipartimento ha acquistato n. 11.100 mascherine KN95, distribuite nel territorio italiano secondo le immediate esigenze.

Si rinnovano i ringraziamenti per quanto codesta Società Uber Italia ha voluto così fattivamente esprimere a questo Dipartimento.

Con viva cordialità e riconoscenza.

IL COORDINATORE DEL SERVIZIO T.E.

Gaetano Mignone