

Lo strapotere di Amazon - 28/04/2015 Prospettiva Marxista -

Amazon venne fondata da Jeff Bezos nel 1994. Dopo vent'anni fattura circa 75 miliardi di dollari l'anno e il suo valore di mercato è stimato essere di circa il doppio, con all'attivo oltre duecento milioni di clienti.

All'inizio del 2014 la sua capitalizzazione alla Borsa di New York era superiore a quella di AT&T o Coca-Cola. È un'azienda nata nell'estremità settentrionale della West Coast, nello Stato di Washington, Stato che ha visto sorgere altri colossi come Microsoft e Starbucks.

Come altre aziende di successo, che hanno usato internet per affermare un proprio modello, è avvolta dal mistero su molti dei propri aspetti interni. Non si sa bene come siano suddivise le fonti di guadagno. Si sa solamente che l'utile operativo dichiarato è oggi nell'ordine di solo l'un per cento del fatturato: 750 milioni di dollari. E per gran parte della sua storia, caratterizzata da una vertiginosa crescita dimensionale, segnava addirittura bilanci in perdita.

Nel testo di riferimento sulla storia di Amazon, *Vendere tutto. Jeff Bezos e l'era di Amazon* di Brad Stone (Hoeppli, Milano 2013), viene riportato che il numero di dipendenti di Amazon è di 90 mila a livello mondiale, ma non viene fatto riferimento a quanti di essi siano precari, o quanti precari aggiungere al numero sopra riportato, né tanto meno sono affrontati i ritmi di lavoro ossessivi cui sono sottoposti gli addetti dei magazzini, non dissimili da quelli raffigurati in *Tempi Moderni* da Charlie Chaplin.

Se la svolta di Amazon è iniziata con la vendita di libri, oggi quella voce rappresenta solo il 7% del giro d'affari. Sul suo portale si può acquistare di tutto e di più (elettronica ma anche abbigliamento e arredo, giocattoli a basso costo, ma anche opere d'arte costose): è Amazon il negozio online per eccellenza, l'*everything store*, il vero concorrente nella grande distribuzione di Wal-Mart, cui ha strappato tra l'altro anche molti dirigenti.

L'ultima frontiera negli Usa, e qui la sfida è contro Google, è la promozione via internet anche di servizi per la casa e la persona: con pochi click si potrà trovare l'idraulico o la lezione di chitarra più vicini e convenienti.

Ma Amazon non è semplicemente un distributore, una vetrina per i produttori manifatturieri o i fornitori di servizi.

La sua fortuna si deve innanzitutto al lettore digitale di e-book: il Kindle di cui è creatore e proprietario. Al pari di Apple, per i suoi smartphone, Amazon è infatti un produttore diretto di hardware elettronico.

Amazon è inoltre anche casa editrice per chi volesse pubblicare libri in formato cartaceo o digitale.

È diventata una casa di produzione cinematografica e televisiva, gli Amazon Studios, che hanno ingaggiato nientemeno che Woody Allen come regista per una serie tv che andrà in onda via web l'anno prossimo.

Il campo dei suoi interessi si è estremamente ramificato, vengono noleggiati servizi informatici, come video o il cloud per la gestione di dati. Solo il 24 dicembre di quest'anno è stato reso noto che il business di Amazon Web Services è di sei miliardi di dollari, leader mondiale nel servizio cloud, sopra Microsoft e Google.

Più recentemente Amazon sta valutando l'utilizzo dei droni per le consegne rapide dei propri pacchi. Il mese scorso c'è stato un incontro con il sottosegretario ai Trasporti britannico Robert Goodwill per discutere di un progetto per i primi test.

Grazie al suo patrimonio privato di circa 25 miliardi di dollari Bezos si è mosso poi personalmente in altri settori: la sua compagnia di voli privati fondata nel 2009, Blue Origin, è in lizza per offrire i primi viaggi turistici nello spazio. Nel 2013 ha poi acquistato il quotidiano *Washington Post* destando sospetti di un suo desiderio di pressioni politiche direttamente sulla capitale. Finora i suoi contributi ai partiti hanno visto un'equa ripartizione tra repubblicani e democratici, ma molti sono i dossier delicati per un gruppo di queste dimensioni: c'è il rischio anti-trust e la questione della tassazione, ad esempio.

Per l'elusione delle imposte tutti i grandi gruppi hanno al proprio servizio i migliori esperti, ma Amazon si è avvantaggiata sfruttando anche i regimi favorevoli sulle vendite on-line oltre che i classici paradisi fiscali. Amazon dribbla infatti, ad esempio, il fisco italiano e di altri Paesi europei pagando le tasse in Lussemburgo, così come Facebook e Google fanno attraverso l'Irlanda.

Editoria e monopolio

Bezos per primo comprese e sfruttò la potenziale difficoltà dell'industria editoriale cartacea di fronte all'estensione di internet.

Si stima che su quattro mila librerie americane indipendenti Amazon ne abbia fatte fallire la metà: quale migliore dimostrazione della capacità del capitalismo di concentrarsi. E come conseguenza dell'annichilimento della concorrenza si sono manifestati inevitabilmente i tipici fenomeni del monopolio.

Il giornalista Federico Rampini riporta che nella primavera del 2014 Amazon aumentò di colpo il costo del canone annuo del servizio Prime, quello che garantisce la consegna gratuita entro due giorni, da 79 a 99 euro (+25% da un giorno all'altro). Gli utenti che usufruiscono di questo servizio si stimano in circa 15 milioni negli Usa e in 5 milioni nel resto del mondo. Sul mercato statunitense vuol dire un guadagno immediato di 300 milioni di dollari¹.

Se Talete con i suoi celebri frantoi, come riportato dall'aneddoto di Aristotele nella *Politica*, voleva solo dare una dimostrazione della capacità pratica della filosofia, senza volerne fare strumento per arricchirsi, qui l'intento è invece esplicito: sbaragliare la concorrenza per poi alzare i prezzi e far montagne di quattrini.

All'interno del mercato del libro digitale, il Kindle copre una fetta dominante di circa il 65%. Ma il Kindle è innanzitutto un cavallo di Troia attraverso il quale Amazon lega la sua clientela. Wal-Mart quando ha compreso questo ha smesso di vendere l'e-book reader di Amazon e propone ai suoi clienti, quelli che ancora non preferiscono fare ordini online, lettori di altre marche. Capitava che già all'interno del supermercato, attraverso il dispositivo wi-fi dei nuovi Kindle Fire, che ne fanno un tablet, confrontassero i prezzi degli articoli sugli scaffali rispetto a quelli online...con il risultato di alleggerire il proprio carrello fisico.

Con Kindle sei automaticamente connesso alla libreria di Amazon dove puoi acquistare, e solo attraverso quel dispositivo è possibile farlo, tra un'infinità di libri, un assortimento senza paragoni. L'analogia con l'iTunes di Apple per la musica è calzante, in quanto si entra anche qui in una sorta di ecosistema.

Prima di Google e Facebook, Bezos intuì poi che la vera risorsa preziosa al tempo della rete sono i dati sui propri clienti, ed in primo luogo quelli della carta di credito. Una volta ottenute queste informazioni si ha una risorsa strategica rispetto ai concorrenti. Diventa infine una battaglia non tanto per vendere al cliente, ad esempio, più libri in quanto tali, ma per fidelizzarlo, per non farlo andare dalla concorrenza. Con un canone mensile di meno di dieci euro si ha accesso illimitato ad oltre 700 mila titoli, senza esserne proprietario fisicamente, ma usufruendo della possibilità di leggerli. Il noleggio e il servizio possono rendere di più della vendita del libro cartaceo. E i costi di trasporto in questo caso sono praticamente ridotti all'osso mentre la velocità di consegna è pressoché istantanea.

La merce in quest'ultimo caso non è affatto scomparsa, ha cambiato forma. La merce venduta è la possibilità di accedere ai contenuti dei libri, fintanto che si paga il canone.

Ci si può chiedere se è la fine della carta stampata, del supporto fisico. Come per la musica digitale una fetta del mercato si orienta ancora sui compact disc, altre ancora prediligono addirittura il vinile, ma oramai la musica digitale è maggioritaria, sebbene lo sia da poco tempo. Ma pochi ormai, preferendo le e-mail, scrivono ancora e spediscono lettere cartacee.

¹ Federico Rampini, *Rete Padrona. Amazon, Apple, Google & co. Il volto oscuro della rivoluzione digitale*, Feltrinelli, Milano 2014.

Anche le raccomandate ora possono essere sostituite dalla posta elettronica certificata, che ha uguale valore legale di fronte ad un giudice.

Nel caso dei libri c'è però ancora un problema di fruibilità ed efficacia nel caso si debba studiare e non solo leggere un testo. Se per la narrativa, una volta abituatisi al nuovo modo di leggere, si hanno indubbi vantaggi con la lettura elettronica rispetto alla carta (il costo e il peso inferiore rispetto al libro classico, la possibilità di portarsi appresso un'intera biblioteca, di avere una traduzione immediata dei termini sconosciuti specie se si legge in una lingua straniera), quando si tratta però di dover approfondire, sottolineare, prendere appunti il vecchio libro risulterebbe ancora superiore (a meno che non si trascrivano a mano su un quaderno degli interi brani o le proprie considerazioni).

Vendere tutto, molto rapidamente

Amazon è diventato in pochi anni un negozio globale, con i prezzi tra più bassi di tutti e un servizio di rapidità e puntualità di consegna delle merci probabilmente senza eguali.

Tutte queste “meraviglie” tecnologiche e di efficienza, che ripagano nella sua comodità il consumatore che con un click si vede portato a casa l'oggetto che desiderava, hanno nel retroscena del negozio virtuale il segreto del successo. Un segreto che è quello su cui si fonda il trionfo del capitalismo, lo sfruttamento della classe operaia, che il proprio salario deve sudarselo.

La forza di Amazon è stata tale da aver rotto l'ultimo tabù dei servizi postali: la consegna anche nei weekend. Infatti lo United States Postal Service ha accettato di lavorare anche nei festivi, così si può acquistare nel cuore della notte e contare su una consegna in qualsiasi giorno dell'anno. Questo è tanto più segno dei tempi perché la Usps è un'azienda statale, vecchia di oltre 240 anni, il cui sindacato dei postini era considerato uno dei bastioni del sindacalismo americano. Ora su base volontaria una quota di organico flessibile, a differenza di quanto fanno altri postini di aziende private come FedEx, Ups o Dhl, lavora da un paio d'anni anche la domenica.

In Europa l'anno scorso Amazon ha assunto 6 mila persone, ritmi di crescita con pochi confronti nel Vecchio Continente. In Italia, dove è sbarcata solo nell'ottobre 2011, sono previste mille assunzioni nei prossimi tre anni. Amazon ha attualmente una logistica di 80 mila metri quadri a Castel San Giovanni, in provincia di Piacenza, con oltre 500 addetti, destinati a raddoppiare in poco tempo, e un *customer service* di 200 dipendenti a Cagliari, che si stima diverranno presto 500. Sono le nuove forme di concentrazione del proletariato, portato dello sviluppo tecnologico, dei trasporti globali e della divisione internazionale del lavoro.

Ma in che condizioni lavorano questi salariati? La giornalista Gioia Sgarlata riferisce che «*i magazzinieri, tenuti sotto controllo da un sistema ipertecnologico che consente di sapere in ogni momento dove si trovano e misurarne le performance, sono soprannominati maratoneti*»².

Andrea Pasqualetto ha intervistato alcuni lavoratori della logistica italiana e ha scoperto che qui si consumano le soles delle scarpe da ginnastica, percorrendo anche una decina di chilometri al giorno per rispettare le consegne dei pacchi, nonostante la robotizzazione e l'automazione di questi impianti. «*Qui si fanno gambe e fiato*», commenta un giovane magazziniere. Ma quanto tempo si può andare avanti a questi ritmi? L'età media è sui trent'anni, molti di questi anche laureati. Si può supporre un modello aziendale con una forte turnazione dell'organico, come nei call center o nei McDonald.

Anche il controllo sui dipendenti è maniacale e non lascia scampo: «*Ogni magazziniere gira con uno scanner. I responsabili sanno quello che hai fatto e quanto ci hai messo. Se non rispetti i tempi previsti, sul display dello scanner arriva un messaggio: devi andare più*

² Gioia Sgarlata, “Mille assunzioni da Amazon, il tempio dell'e-commerce cerca addetti e manager”, *la Repubblica*, 20 gennaio 2015.

*veloce. Se sbagli collocazioni, dopo 5 errori vieni richiamato»*³. Nei fatti si viene cronometrati e i movimenti sono tracciati e controllati precisamente: la forza-lavoro è, come agli albori del capitalismo, una semplice appendice della macchina, di un ingranaggio che deve essere perfettamente oliato. Pasqualetto riporta che tutti i dipendenti sono anche controllati da guardie armate al metal detector all'uscita dal lavoro. Non si sa mai rubassero qualcosa.

All'estero la situazione non è diversa. Il giornalista Fabio Savelli riporta il resoconto condotto dalla Bbc inglese che ha infiltrato un proprio reporter nei magazzini Amazon. Emergono condizioni molto dure: turni notturni da dieci ore e mezza e anche 17 km percorsi in una sola notte⁴.

Amazon si è sempre caratterizzata per una spiccata politica anti-sindacale. Negli Usa, nel magazzino di Middletown in Delaware, lo scorso febbraio, solo 28 lavoratori su 1.500 hanno votato per richiedere un sindacato di fabbrica per contrastare le difficili condizioni di lavoro, per trattare salari, ferie e benefit. Non abbastanza per dar vita a una rappresentanza sindacale. Non solo, la Corte Suprema ha stabilito che gli addetti alla logistica non hanno diritto alla retribuzione per il tempo trascorso in controlli di sicurezza a fine turno, operazione che può durare venti, venticinque minuti.

Diversa per fortuna è la situazione in Germania dove, da oramai due anni, sotto il picco di lavoro natalizio, si sono verificati scioperi ripetuti. In nove stabilimenti Amazon impiega circa nove mila dipendenti, che allargano le proprie fila fino a ventimila contando gli interinali per star dietro al boom degli ordini stagionali. A ridosso del Natale 2013 secondo il sindacato tedesco del terziario Ver.Di, che è presente tra i lavoratori e attivo nelle mobilitazioni, avevano aderito in 1.à600 allo sciopero dei quattro maggiori stabilimenti (Bad Hersfeld, Lipsia, Graben, Rheinberg e Werne). Secondo l'azienda gli scioperanti erano 1.150. Numeri comunque significativi in una situazione in cui la battaglia è in primo luogo quella per la definizione del tipo di contratto.

Amazon vuole continuare a pagare i dipendenti con i minimi salariali più bassi, quelli degli addetti alla logistica. Questi invece stanno lottando per essere inquadrati con la qualifica di magazzinieri nel settore delle vendite al dettaglio. Come sempre non è la legge o l'interpretazione giuridica della legge a definire queste cose, ma i concreti rapporti di forza. Da due anni la battaglia è in corso e non si esprime solo a ridosso dei picchi natalizi. Heiner Reimann, il leader dei Ver.Di, aveva infatti minacciato: «*Se Amazon non cambia, siamo pronti a colpire dove fa più male*». Non possiamo non notare come invece in Italia il settore della logistica non veda un'analogia presenza dei sindacali confederali.

La partita è resa ancora più difficile dal fatto che Amazon sta creandosi dei centri logistici nell'Est Europa per poter meglio ricattare i dipendenti tedeschi. La Germania non è solo il secondo mercato più importante per Amazon, ma è anche uno degli snodi logistici principali per servire tutta l'Europa. La multinazionale di Bezos ha annunciato l'apertura di tre nuovi centri in Polonia e due in Repubblica Ceca.

L'espansione capitalistica e la sua concentrazione non fanno che trascinare e ammassare nuovi salariati in nazioni diverse, facendogli subire le medesime contraddizioni capitalistiche. L'unica speranza di riscatto è che si uniscano nella lotta, contro il comune sfruttatore.

³ Andrea Pasqualetto, "Gli operai maratoneti di Amazon. Dieci km al giorno tra gli scaffali", *Corriere della Sera*, 30 marzo 2013.

⁴ Fabio Savelli, "Amazon (nuovo) sciopero dei dipendenti in Germania", *Corriere della Sera*, 8 dicembre 2014.