

I GIOCHI DI AMAZON

di Emanuele Bellano

Collaborazione Chiara D'Ambros, Goffredo De Pascale, Madi Ferrucci

Immagini di Davide Fonda, Cristiano Forti

Ricerca immagini Ludovica Sala

VOCE FUORI CAMPO

LA NEW SHEPARD HA LASCIATO LA TORRE DIRETTA VERSO LO SPAZIO CON IL PRIMO EQUIPAGGIO UMANO. FORZA JEFF, FORZA, FORZA WALLY, FORZA MARK, FORZA OLIVER STATE ANDANDO NELLO SPAZIO

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Sono andati nello spazio e sono rientrati. Un viaggio di 10 minuti fino a 100 km dalla superficie terrestre. A bordo Jeff Bezos, fondatore di Amazon e proprietario di Blue Origin, la società spaziale del gruppo. Era il 2021 e Bezos sano e salvo esce dalla capsula con un cappello texano in testa.

Quest'anno è stata la volta di sua moglie, mandata in orbita da Blue Origin insieme ad altre cinque donne.

CORO

One, two, three, take your space!

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Blue origin è l'emblema dell'ascesa verticale del sistema creato da Jeff Bezos partito negli anni novanta con la vendita di libri e oggi arrivato a un fatturato di 630 miliardi di dollari, superiore al Pil di paesi come Irlanda, Austria o Belgio.

JEFF BEZOS - FONDATORE DI AMAZON

Alexa apri le Sferes.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Amazon ha importanti contratti pubblici col governo americano, come quello proprio di Blue Origin da 3,4 miliardi di dollari con la Nasa per le missioni sulla luna. Nel 2013 Jeff Bezos espande le sue attività all'editoria e acquista lo storico giornale americano Washington Post.

MARTIN BARON - DIRETTORE WASHINGTON POST 2013-2021

Sono stato contattato da una fonte che si rivelò essere Edward Snowden. Ci offriva documenti estremamente riservati dell'intelligence americana che dimostravano una sorveglianza sui cittadini americani. La questione era: li pubblichiamo questi documenti o no? E alla fine noi e il Guardian li pubblicammo.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Il Washington Post grazie a Snowden denuncia i programmi di sorveglianza di massa segreti da parte degli Stati Uniti, gestiti dall'NSA su milioni di cittadini e sui leader mondiali, svelando sistemi di intercettazione globale che raccoglievano telefoni, email, chat, con accesso diretto ai server di Google, Facebook e Apple. Snowden che ha dichiarato di aver agito per difendere lo spirito della costituzione americana e il diritto alle libertà e alla privacy dei cittadini è stato accusato di alto tradimento e spionaggio e temendo di essere imprigionato è fuggito in Russia dove è tutt'ora esiliato. Per questa storia il Washington Post vince il premio Pulitzer, con Baron a capo delle news.

EMANUELE BELLANO

Con l'arrivo di Jeff Bezos al Washington Post, Cos'è cambiato?

MARTIN BARON - DIRETTORE WASHINGTON POST 2013-2021

Fece molti investimenti e non interferì nella direzione editoriale. Ma quando Trump si è presentato per il secondo mandato è cambiato tutto. Bezos ha annunciato che il Washington Post non avrebbe fatto l'endorsement per uno dei candidati alla presidenza. Era la prima volta che accadeva in decine e decine di anni e da allora si è avvicinato a Trump sempre di più.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Amazon vuol dire una rete capillare di centri di stoccaggio e di trasferimento merci che permette di consegnare pacchi in tutto il globo in tempi brevissimi. Un'efficienza che ha stracciato i piccoli negozi e che mette in difficoltà anche i grandi centri commerciali. Ma vuol dire anche AWS cioè il ramo cloud di Amazon che offre server, database e sicurezza, in crescita costante per le nuove esigenze dei sistemi di intelligenza artificiale e che fattura all'anno 107 miliardi di dollari. Poi c'è il settore spazio con Blue Origin che si prepara a lanciare una serie di satelliti per garantirsi un posto nella gestione delle telecomunicazioni.

EMANUELE BELLANO

Perché il proprietario di una delle tech-company più grandi al mondo con rami ovunque sulla Terra dovrebbe comprare un giornale e poi cercare di limitarne la sua indipendenza?

MARTIN BARON - DIRETTORE WASHINGTON POST 2013-2021

Credo che si riassume tutto in una parola: paura. Paura di una vendetta da parte di Trump. Trump ha detto apertamente che avrebbe adottato delle ritorsioni verso i suoi avversari politici e Trump ha sempre considerato Jeff Bezos come un avversario politico per quello che il Washington Post scriveva su di lui. E quindi, io credo che Bezos abbia avuto paura per le sue società. Molti dei suoi business dipendono dal governo. Nel settore del cloud computing, per esempio, ha contratti con il dipartimento della difesa, con le agenzie di intelligence e con enti governativi. E la stessa Blue Origin è quasi del tutto dipendente da contratti firmati dal governo.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

La goccia che fa traboccare il vaso viene versata a febbraio 2025 con Donald Trump ormai saldamente insediato alla Casa Bianca. Jeff Bezos interviene pubblicamente per stabilire che la linea editoriale del Washington Post avrebbe da allora in poi supportato le libertà personali e i mercati liberi e che gli articoli contrari a questa visione non sarebbero stati pubblicati.

MARGRET SULLIVAN - GIORNALISTA WASHINGTON POST 2016-2022

A quel punto il nuovo capo degli editorialisti ebbe una conversazione con lo staff e disse a molti di loro che non erano in linea col giornale. Così è successo che molti prestigiosi editorialisti, vignettisti e coordinatori dell'area opinioni del giornale hanno tutti lasciato il Washington Post, cioè c'è stato un esodo incredibile.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Come la vignettista Ann Telnaes che ha deciso di lasciare il giornale quando è stata vietata la pubblicazione di questa sua vignetta in cui sono ritratti i miliardari a capo delle società tecnologiche americane che fanno di tutto per ingraziarsi il nuovo presidente eletto Donald Trump. Tra loro in ginocchio anche Jeff Bezos.

Oppure come l'editorialista del Washington Post, Philip Bump.

EMANUELE BELLANO

Ha deciso di lasciare il Washington Post a luglio 2025. Come mai?

PHILIP BUMP - EDITORIALISTA WASHINGTON POST 2013-2025

Ero molto orgoglioso di scrivere per quel giornale. Ma Jeff Bezos all'inizio di quest'anno ha dichiarato che saremmo stati meno critici con Trump. Questa estate poi hanno tracciato una linea di confine: se non sei d'accordo con questa visione devi lasciare, e io ho preferito lasciare.

EMANUELE BELLANO

Che cosa ha pensato quando ha letto che Bezos aveva scritto che solo le opinioni che sostengono le libertà personali e il libero mercato potranno essere ospitate nel giornale?

PHILIP BUMP - EDITORIALISTA WASHINGTON POST 2013-2025

Il mio primo commento sui social media è stato tipo: ma che diavolo significa? La cosa che però mi ha davvero colpito è che c'era un commento scritto dal nuovo capo degli editorialisti che diceva che la pagina delle opinioni sarebbe stata meno antiamericana. E allora ho pensato che, era davvero sorprendente definire un'opposizione in buona fede all'amministrazione presidenziale come qualcosa di antiamericano, proprio quando noi, invece, pensavamo di fare la cosa più americana di tutte.

SIGFRIDO RANUCCI IN STUDIO

Cioè essere il cane da guardia della democrazia. Jeff Bezos acquista il Washington Post nell'agosto del 2013, pochi mesi dopo lo scoop sui liks di Snowden. Nel 2017 dopo la prima vittoria alle presidenziali di Trump, il Washington Post mette in piedi una squadra di "fact-checker" che controllano la veridicità delle dichiarazioni di Trump; nei primi emerge che Trump avrebbe rilasciato 132 dichiarazioni non corrette, fuorvianti o apertamente false. Gli argomenti preferiti erano quelli sull'immigrazione e sui posti di lavoro. Proprio nel 2017 Bob Woodward, il celebre cronista che con Bernstein avevano realizzato l'inchiesta sul Watergate, lo scandalo sulle intercettazioni presso il Comitato elettorale dei democratici a pochi giorni dalle elezioni, nel 1972 provoca un terremoto questa inchiesta e porta alle dimissioni di Nixon. Woodward ha stigmatizzando nel 2017 l'insofferenza di Trump nei confronti del giornalismo e ha ricordato una frase che "la Democrazia muore nell'oscurità". Uno slogan che il Washington Post ha fatto subito proprio e ha messo sotto la sua testata. Dopodiché nella seconda vittoria elettorale di Trump, ha cambiato completamente rotta: Bezos ha abbracciato le politiche di Trump, che nel maggio scorso era stato in Arabia Saudita, Emirati Arabi e Qatar ed era tornato con la promessa di investimenti di mille miliardi di dollari che finiranno nelle casse anche delle big-tech. Era andato lì con Andy Jassy cioè il CEO attuale di Amazon. Insomma Bezos ha abbracciato a pieno titolo le politiche di Trump ed è entrato, a pieno titolo, in quella rappresentazione che la sua vignettista, Telnaes aveva cercato di pubblicare sul giornale, ma che è stata censurata, che vedeva Bezos insieme ad altri miliardari prona davanti a Trump e uniti nella lotta nei confronti dell'Unione Europea. Quei miliardari della tecnodestra come Elon Musk e Thiel che sostanzialmente dicono che il giornalismo è morto e che vogliono, per tutelare i propri capitali, di esportare il loro concetto di Democrazia che è basata sulle tecnologie del monitoraggio, della sorveglianza, della repressione. Una tecnologia e un'idea della Democrazia che i manager di Bezos hanno cominciato ad applicare anche nei magazzini, almeno da quello che emerge dai nostri documenti esclusivi. Il nostro Emanuele Bellano.

DIPENDENTE AMAZON

La mattina arrivo, attraverso dei pannelli e devo recarmi all'armadietto. In questo armadietto io devo riporre tutte le mie cose, non è consentito cibo all'interno. E una volta riposto la roba nell'armadietto vado nel mio dipartimento. Ti viene data l'area dove devi andare a lavorare, la postazione. Una volta che ho fatto l'accesso all'interno del sistema, vengo collegato al gioco e mi chiede quale gioco voglio giocare. Esistono diversi tipi di giochi, molto competitivi come, ad esempio il gioco della pesca, poiché all'interno di questo gioco c'è una propria vera classifica con un punteggio e questo punteggio varia in base alla tua produttività.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Più pacchi lavora, più punti acquista e sale in classifica. Il videogioco è accessibile dalle postazioni in tutta Italia e in tutta Europa. Per ogni pacco che viene lavorato l'omino pesca un pesce e il suo bottino cresce come la competizione tra lavoratori che possono vedere in tempo reale la loro posizione in graduatoria.

DIPENDENTE AMAZON

Io ho visto anche persone che non staccavano da lì, anche durante l'orario di pausa continuavano a giocare per cercare di raggiungere l'obiettivo prima degli altri. E comunque col passare del tempo ci sono state persone che hanno creato veri e propri gruppi all'interno del magazzino. Perché comunque esistono anche giochi cooperativi come quello di costruire castelli dove gruppi di 5 o 4 persone devono cercare di costruire prima di altri gruppi di persone. Ciò crea competizione ed è questo quello che loro vogliono.

EMANUELE BELLANO

Perché tu hai smesso di giocare a questo gioco?

EX DIPENDENTE AMAZON

Io ho smesso perché a un certo punto capivo che ne stavo entrando in dipendenza. Cioè mi stava piacendo e ho cominciato a sentire lo stimolo di andare in bagno e dicevo no vabbè ci vado tra un po'. Ed è questo proprio il punto a cui loro cercano. Diventa una vera e propria ludopatia.

SIGFRIDO RANUCCI IN STUDIO

È una testimonianza che fa venire i brividi quella di un operatore Amazon, che dice "ho rischiato la ludopatia, la dipendenza per partecipare a un gioco che prevede un punteggio ogni pacco che ho preparato". Questa è l'ultima trovata dei manager di Amazon per incrementare la produttività, creare una competizione tra operai per rendere la produzione più performante, in attesa che arrivino degli operai più performanti: quelli in lamiera e bulloni. Perché questo è quello che rivela un articolo del New York Times che anticipa una mossa di Amazon che vorrebbe sostituire 600mila dipendenti con i robot entro il 2033. Nel frattempo, come si comporta con gli operai in carne e ossa? Tutto è puntato sulla puntualità con cui viene consegnato il pacco - anche a Natale - e questo insomma se gran bazar virtuale di Amazon ha potuto fatturare nell'ultimo anno, nel 2024, oltre 630 miliardi di dollari aumentando dell'11% il fatturato, lo si deve anche all'efficienza dei propri operatori che però vengono sottoposti - almeno da quello che scopriamo con dei documenti e delle testimonianze esclusive questa sera - quasi a uno stato di polizia: security molto severa, telecamere, interrogatori con il metodo Wicklander-Zulawski, cioè i padri della macchina della verità.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Con oltre 1 milione e mezzo di lavoratori impiegati in tutto il mondo, Amazon è il secondo datore di lavoro privato a livello mondiale e fattura 1,75 miliardi di dollari al giorno.

Sul suo mercato online ogni anno vengono spediti oltre 1 miliardo di pacchi che arrivano in tempi brevissimi e con un'altissima efficienza di consegna, portati nelle case con i vettori Amazon oppure con altri operatori come Poste Italiane.

POSTINA DI POSTE ITALIANE

In Poste i pacchi Amazon hanno la priorità assoluta su tutti gli altri pacchi che consegniamo. Ogni pacco ha un numero di telefono sopra che appare anche sul palmare dell'operatore di Poste. E la disposizione è che il cliente va assolutamente chiamato e va avvisato che c'è il pacco Amazon in arrivo.

EMANUELE BELLANO

C'è una priorità nella consegna dei pacchi di Amazon rispetto agli altri per quanto riguarda Poste.

MASSIMO ROSINI - RESPONSABILE COMUNICAZIONE E LOGISTICA POSTE ITALIANE

Amazon richiede un servizio veloce come altri marketplace, noi serviamo Amazon, ma serviamo Zalando, Temu, Shein e quindi non c'è una priorità di Amazon.

EMANUELE BELLANO

Parlando con dei postini loro mi spiegavano che loro hanno delle direttive per cui nel momento in cui avviene la consegna dei pacchi, i pacchi Amazon devono essere prioritari e consegnati prima rispetto agli altri.

MASSIMO ROSINI - RESPONSABILE COMUNICAZIONE E LOGISTICA POSTE ITALIANE

Nella misura in cui quel giorno abbiamo dei pacchi Amazon che hanno una consegna in, noi la chiamiamo tecnicamente J1, vuol dire il giorno dopo e altri pacchi che invece hanno da contratto una consegna in J4 il pacco Amazon avrà una priorità, al contrario se ci sono dei pacchi Amazon ma di altri clienti che hanno lo stesso tipo di promessa la priorità è uguale.

POSTINA DI POSTE ITALIANE

I capo-squadra, che sono delegati a coordinare le consegne, ti dicono in maniera perentoria: prima di tutti gli altri bisogna consegnare quelli di Amazon.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

La direttiva non scritta, che rivela la postina, sarebbe solo l'ultimo dei mezzi che Amazon avrebbe messo in campo per garantirsi la supremazia nella vendita online. Alla base c'è la rete capillare della sua logistica. L'ultimo centro di distribuzione italiano, Amazon lo aprirà a Jesi nelle Marche con un investimento di 180 milioni di euro e la creazione di oltre 1000 posti di lavoro.

LORENZO FIORDELMONDO - SINDACO DI JESI (AN)

Per noi rappresenta una sfida importante perché questa città storicamente ha avuto sempre la storia industriale di questo territorio ma anche una storia di lavoro quindi di lavoratori, di democrazia lavorativa, quindi anche di lotte importanti.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Con l'apertura del polo di Jesi i grandi centri logistici di Amazon saranno 11, mentre le sedi presenti in Italia sono in totale 62 e impiegano 19 mila dipendenti a tempo indeterminato più altri lavoratori a tempo determinato.

SCIOPERO GERMANIA – BERLINO, 24 APRILE 2018

Il punto è: che i tipi di contratti che stabiliamo con Amazon

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Ma quello che luccica non è sempre oro. Da alcuni anni in Europa i lavoratori hanno iniziato scioperi e manifestazioni. Contestano le condizioni di lavoro e i metodi di Amazon.

Berlino – 24/4/2018 - SINDACALISTA

Amazon pratica sistematicamente l'elusione fiscale e fa profitto aggirando il fisco per poi portare capitali all'estero dove ottengono una tassazione minima. Tutto per fare profitto, profitto e ancora profitto. E questo è una questione di responsabilità sociale. Riguarda la nostra vita cari colleghi e colleghe.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Tutto è iniziato nel 2017. Poi gli scioperi si sono estesi a Germania, Polonia, Spagna e Italia.

CIVIDATE AL PIANO 22/11/2025 - SINDACALISTA UGL TERZIARIO

Chiediamo da anni che il clima all'interno dell'impianto sia meno faticoso e meno oppressivo. Amazon su questo impianto ha deciso di non parlare con noi per un semplicissimo motivo perché siamo scomodi.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Lavoratori e sindacati denunciano da anni controlli asfissianti, pressioni e metodi repressivi. Per la prima volta qualcuno tra i responsabili di Amazon decide di parlare. Accetta di incontrarmi a patto di garantire il suo totale di anonimato. Mi dice che le informazioni che sta per darmi sono contenute anche in un esposto anonimo recapitato all'autorità giudiziaria.

DIPENDENTE AMAZON

Tutto il sistema di controllo in Amazon Italia ruota attorno a un comparto sicurezza che si chiama Team Security and Loss Prevention. Gestisce la sicurezza interna e contrasta i furti. Le persone che lo gestiscono violano regole penali e amministrative e questo è a conoscenza dei massimi manager aziendali.

EMANUELE BELLANO

In che cosa consistono queste violazioni?

DIPENDENTE AMAZON

Molte delle persone alla guida del team sicurezza provengono da ambienti militari e applicano alla gestione del personale attività di interrogatori, investigazioni, dossieraggio e spionaggio interno.

EDOARDO ALES – PROFESSORE ORDINARIO DI DIRITTO DEL LAVORO UNIVERSITÀ DI NAPOLI PARTHENOPE

Quello degli interrogatori è un elemento molto molto grave e molto serio, perché le regole del procedimento disciplinare non prevedono l'interrogatorio del dipendente.

DIPENDENTE AMAZON

Amazon in Italia ha 62 stabilimenti. All'interno di questi stabilimenti sono installate telecamere a circuito chiuso, che sorvegliano i dipendenti. Continuamente.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Le telecamere non sono solo all'esterno ovviamente.

Questo è un impianto Amazon. Sono piazzate sul soffitto a una distanza di pochi metri l'una dall'altra.

CRISTIANO BONELLI – SEGRETARIO NAZIONALE UGL TERZIARIO

Tu entri per lavorare la mattina e percorri in questi enormi impianti e hai puntate una serie di telecamere che ti seguono da quel minuto in cui sei entrato e da quel momento in poi, tu ti senti come se fossi in prigione. In un impianto specifico in Italia centrale, abbiamo scoperto che erano 698 telecamere in un solo impianto.

EMANUELE BELLANO

Che cosa monitorano queste telecamere?

CRISTIANO BONELLI - SEGRETARIO NAZIONALE UGL TERZIARIO

Vengono utilizzate per tenere in sicurezza l'impianto. In realtà seguono passo passo, ogni secondo, i lavoratori. E quindi anche nei cicli di lavorazione le telecamere sono così tante perché sono puntate sulle lavorazioni.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

In questo verbale che riguarda il centro Amazon di Civate al Piano a Bergamo Amazon afferma che l'azienda maschera sempre le postazioni fisse di lavoro.

PIERLUIGI COSTELLI FILT - CGIL BERGAMO

Amazon sostiene che le immagini erano per larga parte oscurate.

EMANUELE BELLANO

In che senso?

PIERLUIGI COSTELLI - FILT-CGIL BERGAMO

Venivano messe delle bande nere sull'immagine.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Queste foto sono prese da un documento interno del sito Amazon di Civate al Piano. Sono screenshot delle telecamere di sorveglianza.

PIERLUIGI COSTELLI - FILT-CGIL BERGAMO

Questi, ad esempio sono dei corridoi dove sistematicamente passano dei lavoratori mentre operano la loro normale attività lavorativa. E questo, invece pare essere chiaramente il reparto dove vengono stoccate le merci danneggiate.

EMANUELE BELLANO

Cioè in queste aree qui, che vengono riprese qui, operano i lavoratori?

PIERLUIGI COSTELLI CGIL - FILT-CGIL BERGAMO

Operano i lavoratori, certo.

EMANUELE BELLANO

E questo, quindi va in contrasto con quanto vi diceva Amazon?

PIERLUIGI COSTELLI - FILT-CGIL BERGAMO

Chiaramente.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

L'area di lavoro ripresa da queste telecamere si chiama "Damageland" ed è il reparto dove viene depositata la merce danneggiata. Ed è proprio qui che a questo lavoratore viene chiesto di spostarsi dal proprio reparto, durante il turno di lavoro.

EMANUELE BELLANO

Da chi viene la richiesta di spostarti in quel posto?

EX DIPENDENTE AMAZON

Dal responsabile, dal responsabile di turno e dal manager di turno. Tutti e due mi hanno detto di scendere giù in questo reparto qua, che avrei trovato un altro responsabile che mi avrebbe detto che lavoro dovevo eseguire in quel momento lì. Io ho detto, però io non ho l'autorizzazione per poter stare in questo posto qua. Dovevo rifiutare io. Però ho avuto paura. Dopo un tot di giorni mi è arrivata una contestazione, una lettera a casa.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Attraverso le telecamere Amazon ricostruisce i movimenti del lavoratore e contesta al dipendente di essersi spostato nel reparto Damageland senza permesso dove avrebbe danneggiato una scatola di carte da gioco. Nel rapporto non che il trasferimento da un reparto all'altro era stato imposto da un superiore. Per tutto questo il lavoratore viene licenziato.

LORENZO PERINO – AVVOCATO ESPERTO DI PRIVACY

La quantificazione delle pause, specificamente presenza alla scrivania o non presenza alla scrivania, sono comportamenti che il datore di lavoro ha diritto di valutare, ma non attraverso gli strumenti di controllo a distanza, e non possono essere opposte in giudizio.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Queste sono altre immagini di postazioni di lavoro riprese con telecamere di sorveglianza nel centro Amazon di Cividate al Piano. E questa è una telecamera nel magazzino Amazon di Passo Corese, nel Lazio. È accesa e funzionante come si vede dalla luce verde. E permette di controllare il lavoratore durante il turno. Come si vede ogni postazione ha un monitor e sopra una telecamera di sorveglianza.

EMANUELE BELLANO

C'è un controllo da parte dell'Ispettorato del lavoro sul fatto che queste telecamere vengano davvero utilizzate agli scopi previsti dalla legge e non ad altri scopi?

ANTONELLA MILIENI – ALESISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

Non facciamo vigilanza ex-post in base ai provvedimenti autorizzativi rilasciati. Li facciamo in generale su input, perché dovremmo farli altrimenti a campione, bisognerebbe stabilire qual è il campione.

EMANUELE BELLANO

E non si può fare?

ANTONELLA MILIENI – ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

Il problema è un utilizzo efficace degli ispettori messi a disposizione, che possono intervenire è quello.

EMANUELE BELLANO

Cioè mi sta dicendo che l'Ispettorato Nazionale del Lavoro ha un numero di personale limitato che non in grado poi di andare a fare dei controlli per vedere se le autorizzazioni che rilascia sono poi rispettate dalle aziende, in questo caso da Amazon.

ANTONELLA MILIENI – ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

Ripeto, se ci sono gli input ci muoviamo.

DIPENDENTE AMAZON

Le immagini raccolte con le telecamere sono utilizzate per condurre indagini interne, finalizzate al licenziamento di dipendenti.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

I documenti che trattano questi argomenti sono classificati da Amazon come "Privati e Confidenziali". E scritti dal team "Security and Loss Prevention".

DIPENDENTE AMAZON

Questo team, senza autorizzazione prefettizia, conduce interrogatori e investigazioni sui dipendenti.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

I membri del team Security and Loss Prevention di Amazon non hanno l'autorizzazione prefettizia ma svolgono investigazioni su tutto il territorio nazionale. In questo caso i fatti riguardano il magazzino di Civate al Piano in provincia di Bergamo.

EMANUELE BELLANO

Quali requisiti bisogna avere per poter svolgere un'attività di investigazione?

PAOLO CARBONE – AMMINISTRATORE UNICO TONY PONZI INVESTIGAZIONI

Minimo una laurea triennale, poi deve aver lavorato per tre anni presso un'agenzia autorizzata il cui titolare di licenza deve avere avuto una licenza minimo da cinque anni. La questura di competenza farà al vaglio tutti i requisiti per verificare se la persona che ha richiesto la licenza è idonea a poter svolgere questa attività, e poi segnala alla prefettura e il prefetto rilascia il titolo.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Nel caso di Amazon l'investigazione è condotta da tre manager: Francesco Corinaldesi, membro del team Security and Loss Prevention. Othmane Kelouani, Senior Investigation Manager di Amazon per l'area Europa, Medio Oriente e Africa. Jordi A. Fuentes anche lui senior investigation manager, esperto, come si legge sul suo curriculum, di interrogatori con cui ottenere confessioni dai dipendenti di Amazon.

DIPENDENTE AMAZON

Nel team Security and Loss Prevention ci sono almeno 9 membri che provengano da ambienti militari. Ex-ufficiali dell'esercito, dei carabinieri e della guardia di finanza.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Autore del dettagliato rapporto classificato come confidenziale sugli ipotetici furti avvenuti nel magazzino Amazon risulta Francesco Corinaldesi. Ha un lungo curriculum come ex militare: Accademia militare di Modena e Scuola Carabinieri a Roma. Ufficiale

Comandante delle investigazioni presso la compagnia dei Carabinieri di Bari. Ufficiale Comandante responsabile per le investigazioni regionali presso il distretto di Milano della Procura dell'Unione Europea. Ufficiale dei Carabinieri con ruolo di Istruttore e Comandante delle Investigazioni. L'indagine nel centro Amazon di Bergamo inizia il 13 gennaio 2024. L'ipotesi è che alcuni dipendenti possano rubare merce dal magazzino. Il Team acquisisce le immagini delle telecamere di sorveglianza. Vengono individuate otto persone potenzialmente coinvolte. Con le telecamere i manager di Amazon ricostruiscono i loro movimenti per mesi: dal 28 dicembre al 27 Febbraio. A marzo iniziano gli interrogatori.

DIPENDENTE AMAZON

Gli interrogatori in Amazon vengono svolti da questi manager, con una tecnica che si chiama metodo Wicklander Zulawski.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Per capire di cosa si tratta bisogna volare a Chicago, Stati Uniti. La cittadina è Aurora un tranquillo e anonimo sobborgo alle porte della metropoli americana. Qui c'è la sede di una società nata oltre 40 anni fa. I fondatori sono Doug Wicklander e David Zulawski, tra i maggiori esperti negli Stati Uniti di poligrafo, cioè della macchina della verità, con cui hanno esaminato oltre 10 mila sospettati. Oggi il presidente è David Thompson che preferisce parlarci in teleconferenza.

DAVID THOMPSON - PRESIDENTE WICKLANDER-ZULAWSKI AND ASSOCIATES

Noi addestriamo con il nostro metodo polizia, forze dell'ordine e agenzie investigative ovunque nel mondo. Insegniamo come sviluppare un'indagine, come creare empatia con la persona interrogata, come porre le domande. Quello che conta è avere informazioni veritiere. Un soggetto può confessare di aver rubato 1.000 dollari ma magari è anche a conoscenza di altre persone che sono coinvolte nella vicenda.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

L'elenco delle organizzazioni addestrate da Wicklander-Zulawski è corposo e va dalla NSA, la National Security Agency americana, una delle agenzie di intelligence degli Stati Uniti, alla DEA, la Drug Enforcement Administration cioè la polizia antidroga statunitense. Coinvolge la polizia di frontiera americana e l'FBI, la polizia federale degli Stati Uniti.

EMANUELE BELLANO

Quali sono le caratteristiche di questo metodo?

DAVID THOMPSON - PRESIDENTE WICKLANDER-ZULAWSKI AND ASSOCIATES

Le domande devono essere per lo più domande aperte e non assertive, perché anche in questo caso permettono di ottenere il maggior numero di informazioni possibili. La porta non deve essere chiusa a chiave e l'interrogato è vicino alla porta di spalle o di fronte, perché vogliamo che non si senta imprigionato. Stiamo cercando di insegnare un metodo che sia rispettoso dei Mendez Principles.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

I principi Mendez sono una delle regole stabilite dalle Nazioni Unite al fine di evitare comportamenti assimilabili alla tortura e al trattamento inumano e punitivo delle persone sottoposte a interrogatorio.

EMANUELE BELLANO

Amazon utilizza il metodo di interrogatorio Wicklander-Zulawski?

DAVID THOMPSON - PRESIDENTE WICKLANDER-ZULAWSKI AND ASSOCIATES

Non vorrei parlare di società specifiche.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Il catalogo Amazon è immenso. Fatto l'acquisto l'ordine arriva al magazzino. Qui ci sono lavoratori che imballano e spediscono. Il pacco viaggia fino a un centro di smistamento più piccolo, per la gestione dell'ultimo miglio. Da qui va sul furgone e poi arriva a casa. Il tutto avviene spesso in 24 ore. Dietro questo processo efficiente ci sono protocolli che i lavoratori devono osservare, ma anche i lavoratori vengono controllati attraverso metodi che Amazon non rende pubblici, e che denotano quasi uno stato di polizia interno all'azienda. I documenti classificati come confidenziali citano il metodo di interrogatorio Wicklander-Zulawski. Uno schema che elenca i passi da seguire nelle investigazioni interne. Il punto 3 stabilisce che i membri del Loss Prevention team interroghino il sospettato. Se il dipendente rilascia una confessione, l'investigazione si conclude. Altrimenti scrive Amazon il procedimento continua, con altri interrogatori.

EMANUELE BELLANO

Gli investigatori possono svolgere gli interrogatori?

PAOLO CARBONE – AMMINISTRATORE UNICO TONY PONZI INVESTIGAZIONI

Assolutamente no. Questa è una cosa che agli investigatori privati non è consentita. È un'attività che compete soltanto all'autorità giudiziaria.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Ma torniamo a Civate al Piano e al possibile furto nel magazzino. Raccolti i primi indizi i manager Amazon non sporgono denuncia alla polizia. Avviano invece gli interrogatori con i dipendenti allo scopo di ottenere confessioni e nuove informazioni. Il primo avviene il 29 gennaio 2024. Da lì, il verbale ne annota almeno altri sei.

DIPENDENTE AMAZON

Il mio responsabile mi ha chiesto di presentarmi per un colloquio, senza darmi spiegazioni sul motivo dell'incontro. Mi hanno fatto entrare in un ufficio e ho incontrato un manager del Loss Prevention team con un esponente delle Risorse Umane. Durante il colloquio uno degli interlocutori teneva in mano una cartellina credo per enfatizzare la presenza di documentazione rilevante. Il colloquio è durato circa 50 minuti.

EMANUELE BELLANO

Che cosa le hanno detto?

DIPENDENTE AMAZON

Mi sono state rivolte affermazioni tipo: "abbiamo già dei nomi", "non ti succederà nulla se ci aiuti". Io ho detto di non aver mai commesso alcuna sottrazione di beni aziendali e di non aver mai assistito a comportamenti illeciti da parte di colleghi. Ho avuto l'impressione che il colloquio fosse finalizzato principalmente a raccogliere eventuali nomi di colleghi ritenuti sospettati.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

L'indagine prosegue con gli investigatori di Amazon che chiedono e ottengono dal reparto Risorse Umane i domicili di due dipendenti sospettati.

EMANUELE BELLANO

L'utilizzo di queste informazioni personali è consentito oppure no?

LORENZO PERINO – AVVOCATO ESPERTO DI PRIVACY

Solo ed esclusivamente il personale autorizzato dell'ufficio risorse umane può maneggiare queste informazioni. Per cui la commistione di informazioni per finalità estranee rispetto a quelle per cui i dati personali sono stati acquisiti al momento dell'assunzione è sicuramente un trattamento illecito di dati.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Ma i manager Amazon non si fermano qui. Coinvolgono anche una persona esterna all'azienda. Durante l'interrogatorio di un dipendente chiedono e ottengono il numero di targa dell'automobile di un uomo esterno ad Amazon che secondo loro potrebbe avere aiutato i sospettati.

EDOARDO ALES – PROFESSORE ORDINARIO DI DIRITTO DEL LAVORO UNIVERSITÀ DI NAPOLI PARTHENOPE

Il fatto che il datore di lavoro voglia acquisire le testimonianze di un dipendente rispetto a fatti che riguardano un altro dipendente e il fatto che venga sottoposto ad un interrogatorio, potrebbe addirittura configurare un atto di violenza psicologica nei confronti del dipendente stesso.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Amazon chiude l'indagine di Cividate al Piano il 17 marzo 2024. La procedura adottata qui è la stessa usata in tutti gli stabilimenti italiani e gli interrogatori seguono ovunque il metodo Wicklander-Zulawski.

DIPENDENTE MAGAZZINO AMAZON CIVIDATE AL PIANO - BG

Un mio superiore mi dice: "Vai da questo manager" e loro mi portano.. penso in ufficio e c'erano due persone all'interno presente quello di HR.

EMANUELE BELLANO

Cioè risorse umane?

DIPENDENTE MAGAZZINO AMAZON CIVIDATE AL PIANO - BG

Risorse umane.

EMANUELE BELLANO

Che tipo di vicenda era?

DIPENDENTE MAGAZZINO AMAZON CIVIDATE AL PIANO - BG

Era riguardo un errore che abbiamo commesso su un pacco su una destinazione che doveva andare a un'altra parte. Io non avevo nemmeno capito chi erano quelle due persone che mi stavano interrogando alla fine siamo stati lì mezz'ora dopo questa mezz'ora io mi sono fatto proprio nervoso perché ho detto: "Basta, io non ce la faccio più", perché loro volevano sapere informazioni che io non sapevo. La mia risposta era sempre negativa dopo tutta la procedura che loro mi facevano questo lavaggio del cervello ho detto sentite ma cosa volete da me? "No, noi ti dobbiamo consegnare una lettera disciplinare" e ho detto: scusa tu mi devi consegnare una lettera disciplinare quando in tutte le aziende normali ti danno la lettera e stop doveva finire là. Loro

continuavano, era come un interrogatorio dopo la Seconda guerra mondiale che ti rinchiudevano in una cantina e ti facevano il loro lavaggio del cervello, ci mancava poco che ti mettevano le correnti, hai capito?

EMANUELE BELLANO

A voi risulta che Amazon svolge degli interrogatori dei dipendenti?

ANTONELLA MILIENI – ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

No, non ci risulta.

ANTONELLA MILIENI – ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

Da quello che lei mi dice c'è qualcosa che non torna. Nel senso che non credo che si possano adottare questi metodi all'interno di un ambiente di lavoro. Comunque io prendo atto di quello che lei mi dice.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Il dipendente viene convocato con la motivazione formale di leggere e firmare una contestazione disciplinare. Qui siamo in un centro Amazon del Lazio.

DIPENDENTE AMAZON

Ciao, molto lieto.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Per l'azienda c'è il capo delle risorse umane di Amazon Logistics, Giovanni Tivolacci, che convoca il lavoratore perché sospetta che alcuni dipendenti usino una carta aziendale per spese non autorizzate.

GIOVANNI TIVOLACCI - CAPO RISORSE UMANE AMAZON LOGISTICS

Tu hai ricevuto una contestazione disciplinare che hai fornito le tue controdeduzioni e oggi si conclude il procedimento disciplinare. Lo leggiamo insieme e poi mi fai tutte le tue domande.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Tivolacci legge la contestazione ma non si arriva alla firma, perché parte l'interrogatorio.

GIOVANNI TIVOLACCI - CAPO RISORSE UMANE AMAZON LOGISTICS

Sapevi cosa stavi pagando?

DIPENDENTE AMAZON

Stavo pagando come scritto sulla fattura.

GIOVANNI TIVOLACCI - CAPO RISORSE UMANE AMAZON LOGISTICS

Con quali evidenze?

DIPENDENTE AMAZON

L'evidenza è l'ordine datoriale. Altri pagamenti sono stati effettuati da altri miei ex colleghi.

GIOVANNI TIVOLACCI - CAPO RISORSE UMANE AMAZON LOGISTICS

E chi ti dice che non procediamo anche contro di loro? Resta su di te.

DIPENDENTE AMAZON

Non lo so. Però resta il fatto che io ho soltanto seguito degli ordini datoriali.

GIOVANNI TAVOLACCI - CAPO RISORSE UMANE AMAZON LOGISTICS

Tu continui a dire che tu rispondevi ad un ordine. Di quest'ordine non c'è evidenza. Lo stai dicendo tu. Non c'è niente. Nulla, nulla. Tu capisci che quella è una situazione su cui bisogna fare luce. In questo l'azienda non si fermerà.

DIPENDENTE AMAZON

È giusto che sia così. Ma se volete io do il mio supporto totale. Io sono il primo a voler chiarire questa cosa, perché non voglio passare per ladro.

GIOVANNI TAVOLACCI - CAPO RISORSE UMANE AMAZON LOGISTICS

Se a te viene in mente altro legato a questi ulteriori pagamenti noi ti ascoltiamo. Dopodiché sulla sospensione, compatibilmente con le esigenze del dipartimento capiremo da quando farla partire, anche se farla partire.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Terminato l'interrogatorio il manager delle Risorse Umane, Giovanni Tivolacci, lascia firmare al dipendente la contestazione disciplinare.

**EDOARDO ALES – PROFESSORE ORDINARIO DI DIRITTO DEL LAVORO
UNIVERSITÀ DI NAPOLI PARTHENOPE**

Il fatto che alla contestazione disciplinare segua immediatamente un interrogatorio, viola il diritto di difesa del dipendente che deve poter avere il tempo di riflettere, ricostruire e costruire anche una propria difesa.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Gli interrogatori Wicklander-Zulawski sono approvati dai vertici Amazon e vengono svolti dal team Security and Loss Prevention insieme al team Risorse Umane. Lo si legge in un documento interno e confidenziale.

Il capo della struttura Security e Loss Prevention, di Amazon per 6 anni e mezzo e fino a 7 mesi fa, è stato Federico De Lucia. È sotto di lui che questo reparto ha assunto personale proveniente da ambienti militari. Il team è ben assortito ma connesso da un filo rosso.

DIPENDENTE AMAZON

Le persone sono state reclutate principalmente per le capacità che hanno grazie a questo loro passato militare e per l'esperienza in ambito investigativo.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Nella squadra oltre a Federico Corinaldesi, ex capitano dei Carabinieri, c'è Mariano Caputo attuale capo del team ed ex maggiore dell'Esercito. Poi Niccolò Rutigliano, anche lui ex capitano dei carabinieri come Benedetto Paolucci, ex ufficiale dei carabinieri, comandante di compagnia in Sardegna. Poi Giovanni D'Alascio ex maresciallo dei Carabinieri, Senior Investigator all'Interpol di Roma e ufficiale di collegamento in Ucraina come esperto di Security del ministero degli Affari Esteri.

DIPENDENTE AMAZON

Sotto la responsabilità di De Lucia e del team Security and Loss Prevention, c'è anche la gestione delle guardie particolari giurate che devono garantire la sorveglianza, i controlli e la reazione ai pericoli nei siti Amazon.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Questo è un gate di uscita di un magazzino di Amazon nel Lazio. I lavoratori alla fine del turno passano attraverso i metal detector sotto il controllo del personale.

EMANUELE BELLANO

Questo tipo di figura qui non è una guardia girata, è un fiduciario?

MARIA CRISTINA URBANO - PRESIDENTE ASSOCIAZIONE ITALIANA VIGILANZA E SERVIZI DI SICUREZZA

Direi proprio di sì, sì. E stanno guardando, sono ai controlli di sicurezza.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

La legge non lo consente come non consente ai fiduciari di intervenire in caso di allarmi di sicurezza, perché non hanno l'equipaggiamento e l'addestramento necessario e potrebbero mettere a repentaglio la loro incolumità e quella dei dipendenti. Mondialpol, una società che ha fornito i servizi di guardie giurate e sicurezza ad Amazon per diversi anni fino a giugno scorso, ci dice che chiedeva loro fiduciari e solo poche guardie giurate.

EMANUELE BELLANO

Quante per ogni singolo turno, per ogni singolo magazzino?

MASSIMO GASPAROTTO - AMMINISTRATORE DELEGATO MONDIALPOL GROUP

C'era una guardia giurata e per quanto riguarda il resto, invece, erano solo per operatori fiduciari.

EMANUELE BELLANO FUORICAMPO

Nelle delivery Station, i magazzini più piccoli come questo, invece Mondialpol ci dice che fornivano ad Amazon solo fiduciari e nessuna guardia giurata.

DIPENDENTE AMAZON

Amazon in sostanza sceglie di ridurre le guardie giurate e le sostituisce con i fiduciari per tagliare i costi delle spese di sicurezza .

EMANUELE BELLANO

Ha un risparmio in questo, lo fa per avere un risparmio.

MARIA CRISTINA URBANO - PRESIDENTE ASSOCIAZIONE ITALIANA VIGILANZA E SERVIZI DI SICUREZZA

Sì. La figura standard dell'operatore fiduciario costa meno, i salari sono più bassi.

SIGFRIDO RANUCCI IN STUDIO

Ingaggiando fiduciari al posto di guardie giurate, il team giurate il team Security and Loss Prevention sostanzialmente consente ad Amazon di risparmiare alcuni milioni di euro all'anno. L'azienda su questo ci risponde che "le decisioni in merito alla composizione del team di sicurezza sono nel rispetto delle norme e sono dettate da necessità operative, non da considerazioni di natura economica. E i controlli all'uscita dei magazzini riguardano esclusivamente gli oggetti e non comportano alcuna perquisizione personale". Però, l'uso di fiduciari invece che guardie giurate crea un dumping, perché dal punto di vista economico a bassi i costi e poi mette a rischio anche il personale che può essere costretto a fare operazioni su cui non ha competenza, non è stato formato. Su quello che riguarda invece i controlli attraverso le telecamere, Amazon ci risponde che quello che risulta a noi di Report, non risponde a verità: "gli

impianti di videosorveglianza installati nei siti italiani sono autorizzati dall'ispettorato del lavoro e sono in linea con quanto previsto dalle autorizzazioni in vigore" e, secondo Amazon, "non inquadrano postazioni di lavoro fisse. Non possono quindi essere utilizzate per controllare o monitorare la produttività dei lavoratori". Ecco, invece, noi abbiamo visto dalle immagini che ci sono state consegnate che in realtà hanno un campo di visuale che riguarda le postazioni di lavoro con quelle attività degli operatori. Su questo dovrebbe indagare l'ispettorato del lavoro che però, abbiamo sentito, risponde solo, interviene su input e comunque non ha il numero sufficiente di ispettori per fare dei controlli in maniera continua. Sugli interrogatori, invece, effettuati con il metodo Wicklander-Zulawski, Amazon ci scrive che "è vero li utilizzano", ma non sono veri e propri interrogatori: si tratta "di un metodo diffuso in ambito aziendale a livello internazionale"; non è usato a livello accusatorio, "ma è un'intervista svolta da personale qualificato e ha la finalità di acquisire le informazioni su fatti gravi che sono avvenuti sul posto di lavoro". L'intervista scrive Amazon "si svolge nel pieno rispetto dei diritti del lavoratore, il quale ha libera facoltà di interrompere il colloquio in qualsiasi momento". Invece, noi abbiamo visto che poi che cosa accade? Che il dipendente viene convocato improvvisamente col pretesto di fargli firmare la lettera di contestazione disciplinare e poi da lì comincia un interrogatorio. Abbiamo sentito le modalità, quando invece la legge, la norma sui lavoratori, prevederebbe che il lavoratore, una volta venuto a conoscenza del provvedimento disciplinare, debba avere tutto il tempo per meditare sulle accuse contestate e semmai presentarsi anche con un legale.