

MARTIN ANGIONI. L'ex ad di Amazon Italy: "Lavorarci è spersonalizzante, si diventa tutti cloni" "Paga poche tasse, ma è legittimo Però attenti al rischio monopolio"

L'INTERVISTA

«Quando iniziammo a crescere, cominciarono ad arrivare anche gli inviti. Ad Arcore, in Confindustria. A me sembrava normale andare, erano tutte occasioni di visibilità. Ma per l'azienda era tempo perso, tutto deve essere focalizzato al raggiungimento degli obiettivi, non c'è tregua. Alla lunga è un meccanismo opprimente». Martin Angioni è stato amministratore delegato di Amazon Italia dal 2011 al 2015, nel momento del radicamento, fino alla rottura burrascosa con l'azienda. L'ex country manager (che ha appena pubblicato "Amazon dietro

le quinte" edito da Raffaello Cortina) racconta Amazon da dentro. Tra luci e ombre. In che senso i meccanismi interni sono opprimenti? I sindacati hanno più volte lamentato ritmi insostenibili.

«Quella dei sindacati per me è strumentalizzazione, gli operai non hanno condizioni peggiori rispetto a molte altre grandi industrie. Mi riferisco ad altro: ogni decisione deve essere presa in base a 14 principi di leadership prestabiliti, tutto è standardizzato e misurato, non c'è spazio per le opinioni. Si diventa dei cloni, è una grande livella spersonalizzante: tutti sostituibili tranne Bezos». Ma qualunque cliente le direbbe che i livelli di efficien-

za di Amazon hanno pochi uguali. In altre parole: sono più bravi degli altri.

«Non c'è dubbio, Amazon ha alzato per tutti l'asticella del servizio al cliente. Si è inventata cose che non esistevano e come nessun altro sa migliorare i propri processi, ha una capacità unica di rivedere e correggere ogni passaggio. Ma gli utenti devono anche fare attenzione: quando si arriva al monopolio, non c'è più bisogno di garantire tutti i servizi al meglio. E alcuni sono di fatto già manipolativi».

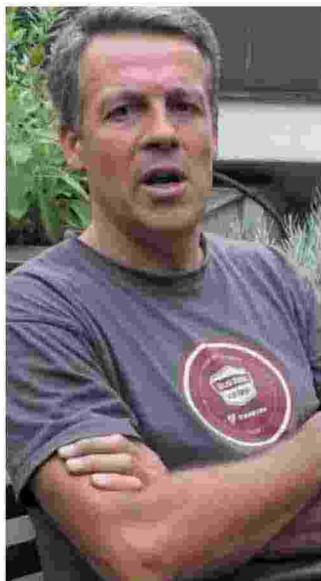
In che senso?

«Prenda Prime. Indubbiamente premia il cliente e dà grossi benefici a fronte di una piccola spesa. Di fatto così si rende inevitabile abbo-

narsi. E a quel punto il cliente lo usa sempre di più».

I commercianti lamentano il fatto che Amazon paga meno tasse di loro.

«Il meccanismo che usa è efficace. La holding, che ha sede in Lussemburgo, possiede i diritti di proprietà intellettuale che le vengono pagati dai licenziatari. In questo modo gran parte dell'utile e del rischio d'impresa si concentra lì, dove c'è un accordo con il governo per un'aliquota minima. Così le tasse più severe non si pagano finché non si rimpatriano gli utili. In Italia, ad esempio, si fattura solo la parte retail mentre i servizi, che sono il cuore del business, fatturano in Lussemburgo. È tutto legittimo e lecito. Ed efficacissimo». GA. DES. —



Martin Angioni

