



TEAM HUB!

*Delivering sustainability
to the e-commerce
supply chain*

Rapporto sugli studi di caso nazionali ITALIA

Gennaio 2024

AUTORE: Sofia Gualandi



**Co-funded by
the European Union**

The TeamHub! Project is Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the Directorate-General for Employment, Social Affairs, and Inclusion. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Table of contents

Introduzione	3
Metodologia	4
Rapporto sugli studi di caso nazionali	7
STUDIO DI CASO 1 (Modello di business): Modello di business e organizzazione del lavoro di Amazon Logistics Italia	7
STUDIO DI CASO 2 (Pratiche sindacali): Le pratiche della FILT-CGIL per l'affiliazione e l'organizzazione dei lavoratori della filiera di Amazon in Italia	11
STUDIO DI CASO 3 (Contrattazione collettiva): Contratto collettivo nazionale di secondo livello per le aziende adenti ad Assoespressi che operano nella distribuzione ultimo miglio per Amazon Italia Transport	17

Introduzione

Team Hub! è un progetto biennale sostenuto dalla Commissione europea, Direzione generale per l'Occupazione, gli Affari sociali e l'Inclusione, che riceve un finanziamento nell'ambito del bando SOCPL-2021-IND-REL volto a migliorare le competenze nel settore delle relazioni industriali. Della durata di 24 mesi (agosto 2022 - luglio 2024), Team Hub! combina ricerca documentale ed empirica, nonché attività di *mutual learning* e di *networking*, al fine di analizzare le caratteristiche e le sfide della catena di fornitura del commercio elettronico in una serie di Paesi selezionati, ovvero Belgio, Estonia, Francia, Finlandia, Germania, Grecia, Italia, Polonia e Spagna.

Il progetto riunisce un consorzio transeuropeo di università, istituti di ricerca e sindacati di nove Stati membri dell'UE, vale a dire: Federazione Italiana Lavoratori Trasporti (FILT-CGIL), Fondazione Giacomo Brodolini (FGB), Federazione Belga dei Trasporti (ABVV-BTB), Fondazione Ellenica per la Politica Europea ed Estera (ELIAMEP), Università di Jyväskylä (JYU), Università di Tartu (UTARTU), NOTUS - Ricerca Sociale Applicata, Fondazione Istituto Affari Pubblici (IPA/ISP), Istituto per la Ricerca Economica e Sociale (IRES)¹. Il consorzio si è impegnato ad affrontare in maniera congiunta le complessità e le sfide delle catene di approvvigionamento del commercio elettronico, in particolare per quanto riguarda le attività logistiche di stoccaggio e consegna, attraverso una serie di ricerche documentali e sul campo, attività di formazione e networking e lo sviluppo di raccomandazioni politiche. L'obiettivo di Team Hub! è quello di analizzare le implicazioni del boom dell'e-commerce dopo la pandemia da COVID-19, al fine di dotare i sindacati delle conoscenze e delle competenze necessarie per proporre una rimodulazione sostenibile dei modelli di business e dell'organizzazione del lavoro nella catena di fornitura, anche in vista della rivoluzione digitale e degli obiettivi di sostenibilità ambientale.

La prima fase "Studio" del progetto consiste in un'analisi preliminare della letteratura, finalizzata a produrre un'analisi di livello nazionale del panorama del commercio elettronico e della logistica per ciascun paese. L'obiettivo è identificare e valutare le informazioni e i dati sulle tendenze e le caratteristiche principali delle catene di fornitura del commercio elettronico, con particolare attenzione agli attori chiave del mercato e ai modelli di business dominanti, alle condizioni di lavoro e di occupazione, alle attività delle parti sociali e alla geografia delle catene di fornitura nei paesi interessati. Il risultato di questa attività è la pubblicazione di nove schede-Paese (Country Fiches) che offrono un'analisi sintetica del panorama del commercio elettronico e della logistica². La valutazione e il confronto delle analisi condotte a livello nazionale forniscono una panoramica della situazione a livello europeo. A tal fine, il Background Report³ illustra le tendenze chiave e le dinamiche in corso, delineando le questioni che meritano maggiore attenzione da parte dei sindacati a livello nazionale e comunitario relativamente alle condizioni di lavoro nella catena di approvvigionamento del commercio elettronico, e identificando le aree geografiche chiave per lo stoccaggio e la consegna delle merci commercializzate dalle principali aziende di settore.

La seconda fase "Focus" consiste in una ricerca empirica qualitativa volta a fornire una serie di studi di caso nazionali che illustrino le caratteristiche chiave di modelli aziendali di e-commerce, le pratiche e i risultati dei sindacati e gli esempi di contrattazione collettiva nella catena di fornitura del commercio elettronico e della logistica. Questo Rapporto sugli Studi di casi nazionali fa parte di una serie di nove documenti, ognuno dei quali raccoglie tre studi di caso realizzati dal partner nazionale del progetto e tradotti nella lingua del Paese d'origine. Un Rapporto completo sugli studi di caso che raccoglie i 27 casi è disponibile in inglese⁴.

1 L'elenco completo dei partner di TeamHub è disponibile qui: <https://team-hub-project.eu/partners/>

2 Le schede-Paese di TeamHub (febbraio 2023) sono disponibili qui: <https://team-hub-project.eu/resources/>

3 Il Background Report di TeamHub (giugno 2023) è disponibile qui: https://team-hub-project.eu/wp-content/uploads/2023/07/TEAMHUB-background_report.pdf

4 Il Case Study Report di TeamHub (gennaio 2024) è disponibile qui: <https://team-hub-project.eu/wp-content/uploads/2024/01/case-study-report.pdf>

Metodologia

Per redigere questo Rapporto, è stata formulata una metodologia condivisa dai nove partner del progetto, al fine di realizzare i tre casi di studio nazionali per ciascun Paese, ed ottenere 27 casi di studio finali omogenei che consentissero un certo grado di comparabilità.

Ciò è stato possibile attraverso l'identificazione di tre aree tematiche, rispetto alle quali ogni partner avrebbe dovuto identificare e redigere uno studio di caso. Le tre aree tematiche selezionate durante la fase di redazione della proposta tecnica, e successivamente confermate dai partner, sono:

- 1. Modello di business:** Organizzazione del lavoro nella catena di fornitura del commercio elettronico da parte di un'azienda leader del settore, sia per quanto riguarda i lavoratori diretti che i rapporti con i fornitori esterni;
- 2. Pratiche sindacali:** Politiche e misure dei sindacati per l'affiliazione e l'organizzazione dei lavoratori nella catena di fornitura del commercio elettronico, tra i diversi status occupazionali e le diverse aziende;
- 3. Contrattazione collettiva:** Negoziati e accordi che regolano le relazioni collettive e individuali nelle aziende del commercio elettronico, eventualmente affrontando anche le condizioni di lavoro nei servizi esternalizzati.

Per garantire l'omogeneità dei contributi, è stato fornito ai partner nazionali un template per ogni area tematica. La tabella seguente mostra la struttura del template:

	MODELLO DI BUSINESS	PRATICHE SINDACALI	CONTRATTAZIONE COLLETTIVA
Area tematica	<i>Organizzazione del lavoro nella filiera dell'e-commerce da parte di un'azienda leader del settore, sia per quanto riguarda i lavoratori diretti che i rapporti con i fornitori esterni</i>	<i>Politiche e misure da parte dei sindacati per l'affiliazione e l'organizzazione dei lavoratori nella catena di fornitura del commercio elettronico, tra i diversi status occupazionali e le diverse aziende</i>	<i>Negoziati e accordi che regolano i rapporti collettivi e individuali nelle aziende del commercio elettronico, eventualmente anche per quanto riguarda le condizioni di lavoro nei servizi esternalizzati.</i>
Contesto	Dimensioni, area geografica e gamma di prodotti commercializzati Tendenze recenti di occupazione, vendite, investimenti, fatturato e ricavi Cambiamenti chiave a lungo termine dopo il COVID-19 Grado di integrazione orizzontale e verticale e relazioni con i fornitori Caratteristiche dei lavoratori interessati (sesso, età, nazionalità, occupazione)	Dimensioni e portata dei sindacati coinvolti Caratteristiche principali delle aziende interessate dalle pratiche sindacali e qualità delle relazioni con i sindacati Principali cambiamenti a lungo termine a seguito del COVID-19 Principali preoccupazioni Caratteristiche dei lavoratori interessati (sesso, età, nazionalità, occupazione)	Dimensioni e portata delle organizzazioni coinvolte Caratteristiche principali delle aziende interessate dalla negoziazione e rapporti con i sindacati Principali cambiamenti a lungo termine a seguito del COVID-19 Principali preoccupazioni Caratteristiche dei lavoratori interessati (sesso, età, nazionalità, occupazione)
Descrizione	Missione generale dell'azienda e politiche delle risorse umane Qualità del lavoro ⁵ e salute e sicurezza nelle attività chiave di stoccaggio e fornitura del commercio elettronico Differenze tra dipendenti, lavoratori non standard/lavoratori autonomi e lavoratori in attività esternalizzate e/o altre categorie di lavoratori, se pertinenti (ad esempio, in termini di genere, luogo di lavoro, nazionalità di occupazione). Obiettivi e principali effetti degli investimenti nella digitalizzazione su crescita e redditività, occupazione e condizioni di lavoro Obiettivi e principali effetti degli investimenti nella sostenibilità ambientale sulla crescita e sulla redditività delle imprese, sull'occupazione e sulle condizioni di lavoro	Azioni attuate per modificare le condizioni e le politiche di lavoro Dimensioni chiave della qualità del lavoro e questioni di salute e sicurezza affrontate nelle attività di stoccaggio e fornitura legate al commercio elettronico: preoccupazioni e reclami Approccio sviluppato per affiliare/mobilizzare i dipendenti, i lavoratori non standard/autonomi, i lavoratori in attività esternalizzate e/o altre categorie di lavoratori, se pertinenti (ad esempio, in termini di genere, luogo di lavoro, nazionalità di occupazione) Preoccupazioni e segnalazioni relative agli investimenti nella digitalizzazione Preoccupazioni e segnalazioni relative alla sostenibilità ambientale	Disposizioni chiave negoziate, relative alle condizioni di lavoro e alla crescita sostenibile del business Dimensioni chiave della qualità del lavoro e questioni di salute e sicurezza affrontate nelle attività di stoccaggio e fornitura legate al commercio elettronico oggetto di negoziazione Disposizioni negoziate specifiche riguardanti i lavoratori non standard/autonomi, i lavoratori in attività esternalizzate e/o altre categorie di lavoratori, se pertinenti (ad esempio, in termini di genere, luogo di lavoro, nazionalità dell'occupazione). Preoccupazioni e disposizioni negoziate relative alla digitalizzazione del lavoro Preoccupazioni e disposizioni negoziate relative alla sostenibilità ambientale
Risultati e osservazioni	Impatto attuale delle politiche aziendali sull'occupazione, sulle condizioni di lavoro e sul dialogo sociale (anche in termini di variabili misurabili, ad esempio, tasso di turnover del personale, crescita dell'occupazione, variazione delle retribuzioni, iscritti ai sindacati, assemblee sul posto di lavoro, scioperi, contratti collettivi firmati) Sviluppi futuri previsti per l'occupazione, le condizioni di lavoro e il dialogo sociale Possibili modelli aziendali alternativi e osservazioni conclusive	Attuale impatto delle attività sindacali sull'occupazione, sulle condizioni di lavoro e sulla presenza del sindacato sul luogo di lavoro (anche in termini di variabili misurabili, ad esempio, tasso di turnover del personale, crescita dell'occupazione, variazione delle retribuzioni, iscritti al sindacato, assemblee sul luogo di lavoro, scioperi, contratti collettivi firmati) Sviluppi futuri previsti e impatti delle pratiche descritte sulla forza dei sindacati e sulle condizioni di lavoro Possibili approcci sindacali alternativi e osservazioni conclusive	Attuale impatto della contrattazione collettiva sull'occupazione, sulle condizioni di lavoro e sul dialogo sociale (anche in termini di variabili misurabili, ad esempio, tasso di turnover del personale, crescita dell'occupazione, variazione delle retribuzioni, iscritti ai sindacati, assemblee sul posto di lavoro, scioperi, contratti collettivi firmati) Sviluppi futuri attesi e impatti della contrattazione collettiva sulle politiche aziendali e sulle condizioni di lavoro Possibili alternative e considerazioni conclusive

5 Il Job Quality Framework di Eurofound sarà utilizzato per analizzare le condizioni di lavoro, anche in relazione alle seguenti dimensioni: Ambiente fisico; intensità del lavoro; qualità dell'orario di lavoro; ambiente sociale; competenze e discrezione; prospettive; guadagni.

Ai partner è stato chiesto di compilare i templates integrando le informazioni ricavate da interviste semi-strutturate con gli *stakeholders* (in particolare con i dirigenti aziendali e le risorse umane, i sindacalisti, i lavoratori, i responsabili delle politiche locali, ecc.) con la letteratura disponibile e le fonti ufficiali, se disponibili, quali ad esempio comunicati stampa, relazioni finanziarie, dati amministrativi, documenti scientifici, contratti collettivi, normativa, ecc.

Le informazioni raccolte attraverso i tre templates compilati dai partner nazionali sono state poi riviste e organizzate nel presente Rapporto, che comprende una sezione per ogni studio di caso, ciascuno organizzato secondo la seguente struttura:

- i) Contesto
- ii) Descrizione e caratteristiche chiave
- iii) Risultati e osservazioni
- iv) Riferimenti bibliografici

Rapporto sugli studi di caso nazionali

Studio di caso 1 (Modello di business): Modello di business e organizzazione del lavoro di Amazon Logistics Italia

Disclaimer: il testo seguente riporta l'intervista rilasciata dalla Responsabile delle relazioni con i dipendenti di Amazon Logistics Italia senza manipolazioni.

I. Contesto

Amazon.com, Inc. è un'azienda di commercio elettronico che ha iniziato la sua attività negli Stati Uniti nel 1994 e che oggi opera in tutto il mondo con centinaia di magazzini in diversi Paesi. In Italia, Amazon ha aperto più di 55 magazzini. Il core business di Amazon è legato al settore dell'e-commerce e della logistica per la consegna di beni (ad esempio, dispositivi elettronici, libri, vestiti, ecc.) venduti tramite il suo sito a marchio Amazon o da venditori terzi. Oltre a ciò, Amazon offre anche servizi cloud e di intrattenimento sviluppati dai suoi team.

Secondo le dichiarazioni della Responsabile delle relazioni con i dipendenti di Amazon Logistics Italia, intervistata per la realizzazione di questo studio di caso, i **dipendenti** di Amazon in Italia, al 31 dicembre 2022, erano più di 12.000. Anche se Amazon ha annunciato che non aprirà nuove sedi in Italia per il 2023, dal 2010 ha investito più di 12,6 miliardi di euro nelle aziende italiane. Ciò include sia spese in conto capitale (ad esempio, infrastrutture, centri logistici, uffici aziendali e infrastrutture cloud), sia spese operative (ad esempio, gli stipendi). Solo nel 2021, Amazon ha investito più di 4 miliardi di euro in Italia per cercare di essere ancora più vicina ai suoi clienti e migliorare i suoi servizi, ma anche per continuare a sostenere le oltre 20.000 piccole e medie imprese che vendono tramite il sito di Amazon. Secondo un nuovo studio di The European House – Ambrosetti⁶, che analizza le grandi imprese in Italia, Amazon è tra le prime cinque aziende private straniere che hanno investito di più in termini di spesa in conto capitale in Italia nel periodo 2019-2021. Nel 2021, Amazon ha pagato in media 35,8 milioni di euro al mese di stipendi a dipendenti italiani, un aumento sostanziale rispetto ai 24,5 milioni di euro al mese del 2020. Secondo un recente studio di Keystone Strategy, grazie agli effetti indiretti degli investimenti di Amazon, nel 2021 sono stati creati in Italia oltre 48.000 nuovi posti di lavoro, ad esempio nei settori delle costruzioni, della logistica e dei servizi. Il numero totale di posti di lavoro indiretti raggiunge la cifra record di 108.000, compresi i 60.000 posti di lavoro creati dalle piccole e medie imprese italiane che utilizzano i servizi di Amazon per far crescere il proprio business ed esportare i prodotti italiani nel mondo.

Nel 2021, il **fatturato** complessivo delle attività di Amazon in Italia è stato di oltre 8,75 miliardi di euro (+21% rispetto ai 7,25 miliardi di euro del 2020). Gli investimenti di Amazon sono stati pari a 4 miliardi di euro (+38% rispetto ai 2,9 miliardi di euro del 2020). Gli investimenti totali includono 609 milioni di euro (+66% rispetto ai 367 milioni di euro del 2020) come spese in conto capitale (cioè infrastrutture: centri di distribuzione, uffici e data center). Il contributo fiscale totale di Amazon - combinando imposte dirette e indirette - è stato di oltre 751 milioni di euro (+118% rispetto ai 345 milioni di euro del 2020).

Amazon è riuscita a modificare alcuni dei suoi processi in seguito alla **pandemia da COVID-19** e al quadro normativo intervenuto. Questi processi sono entrati nella prassi aziendale dopo il ritiro delle restrizioni. Il cambiamento più evidente, determinato dalla pandemia da COVID-19, è la nuova policy aziendale "Work

⁶ [L'impatto economico di Amazon in Italia: i progressi del "Piano Italia 2022" \(aboutamazon.it\)](#)

From Home”, che si applica ai dipendenti il cui lavoro può essere svolto da remoto e che acconsentono a concordare due giorni alla settimana di lavoro da casa.

Amazon si avvale di **fornitori esterni** per supportare le proprie attività, quali la consegna dei pacchi ai clienti tramite fornitori di servizi di consegna o la sicurezza dei propri edifici. Team specifici di Amazon si relazionano con i fornitori esterni per condividere con loro le informazioni pertinenti, ma queste aziende sono autonome rispetto ad Amazon. Amazon offre ai fornitori la possibilità di utilizzare la tecnologia disponibile per supportare le loro operazioni, e i fornitori e i loro dipendenti sono liberi di utilizzare o meno questa tecnologia, secondo l'intervistata.

Come riferito dalla manager di Amazon, i **posti di lavoro** di Amazon sono rivolti a tutti i generi e a tutte le categorie di lavoratori. Amazon si impegna a garantire che tutti i suoi lavoratori siano trattati in modo equo senza discriminazione per motivi legati al colore della pelle, alla razza, alla religione o alle convinzioni personali, alla nazionalità, all'origine etnica o nazionale, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato civile, alla disabilità, all'età, all'affiliazione sindacale o a motivi di lavoro part-time o a tempo determinato, per quanto riguarda: assunzione; formazione e sviluppo; promozioni; valutazioni; retribuzione e benefit. Circa il 90% della forza lavoro totale di Amazon in Italia al 31 dicembre 2022 era costituito da operatori di magazzino (38% donne e 36% over 40). I dipendenti di Amazon in Italia provengono da 100 Paesi diversi e circa il 25% dei dipendenti è originario di Paesi stranieri. Amazon garantisce che tutte le decisioni relative all'assunzione e/o all'avanzamento di carriera non siano discriminatorie. Come riportato dall'intervistata, l'azienda incoraggia un ambiente di lavoro orientato alla diversità, all'equità e all'inclusione, e a livello globale esiste un team dedicato a stimolare questo tipo di iniziative. I ruoli principali negli edifici di Amazon sono: operatori di magazzino, che svolgono azioni di carico, scarico, ricezione, stoccaggio, prelievo e imballaggio; team leader, che si occupano del processo di coordinamento delle operazioni durante il turno; responsabili di area, che hanno il compito di gestire la pianificazione dei turni, coordinare le risorse e risolvere problemi tecnici e organizzativi.

II. Descrizione e caratteristiche principali

Descrivendo la **mission aziendale** e la **politica delle risorse umane**, la manager di Amazon intervistata ha riferito che “in Amazon, pensiamo che noi stessi e gli altri responsabili dobbiamo dimostrare i Principi di Leadership⁷ attraverso le nostre azioni quotidiane. I nostri Principi di Leadership descrivono il modo in cui Amazon opera, il modo in cui i leader dirigono e il modo in cui manteniamo il cliente al centro delle nostre decisioni. La cultura unica di Amazon, descritta dai nostri Principi di Leadership, ci aiuta a perseguire senza sosta la nostra missione di essere l'azienda più incentrata sul cliente al mondo. Uno dei principi di leadership più importanti per i nostri lavoratori recita: 'Puntare a essere il miglior datore di lavoro al mondo'. I leader lavorano ogni giorno per creare un ambiente di lavoro più sicuro, più produttivo, più performante, più diversificato e paritario. I leader di Amazon guidano con empatia, si divertono al lavoro e rendono facile agli altri divertirsi”.

La manager intervistata ha riferito che “**la salute e la sicurezza** sono una priorità e un valore per Amazon, e di conseguenza Amazon ha uno specifico team dedicato all'attuazione e alla verifica dei contenuti del D.lgs. n. 81/2008 (Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro) in termini di: assegnazione del medico aziendale e responsabile della salute e sicurezza (RSPP); valutazione dei rischi (nello specifico, rumore, movimentazione manuale dei carichi, microclima, vibrazioni e stress lavoro correlato) e redazione del documento di valutazione dei rischi (DVR); sorveglianza sanitaria con visite mediche annuali”. I

7 <https://www.aboutamazon.it/notizie/lavorare-ad-amazon/principi-di-leadership>

Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) sono eletti in ogni sito e sono direttamente coinvolti in tutte le attività di salute e sicurezza. A livello di sito, la leadership adotta protocolli per riesaminare con gli RLS i processi e le misure di sicurezza al fine di migliorarne i livelli. Oltre agli obblighi di legge di cui sopra, Amazon prevede una serie di misure aggiuntive, quali:

1. i "safety brief": pillole formative sulla sicurezza condivise e messe in atto dai lavoratori all'inizio di ogni turno di lavoro e al rientro dalla pausa;
2. i " safety Gemba": visite alle varie aree di lavoro effettuate dalla direzione del sito per verificare lo stato effettivo dei processi, coinvolgere attivamente i lavoratori e individuare possibili miglioramenti;
3. il "programma Phoenix": programma di reinserimento in azienda dei lavoratori assenti a seguito di un infortunio sul lavoro, facendoli partecipare per una settimana consecutiva a verifiche quotidiane sulla sicurezza per rafforzare la conoscenza e l'applicazione delle Regole di Sicurezza Operativa di Amazon;
4. i "working well huddle": programma sperimentale di formazione su come eseguire uno stretching efficace, che coinvolge tutti i lavoratori con cadenza mensile, per prevenire le malattie muscolo-scheletriche.

La manager intervistata ha riferito che "nei magazzini di Amazon abbiamo solo dipendenti diretti e lavoratori temporanei assunti tramite agenzie di somministrazione di personale. Le condizioni economiche sono le stesse sia per i dipendenti delle agenzie di somministrazione che per i lavoratori di Amazon. Tuttavia, i contratti collettivi di lavoro applicati alle due categorie di lavoratori sono diversi, in quanto le agenzie di somministrazione sono regolate dal contratto collettivo Assolavoro. Nei nostri siti esternalizziamo attività che non fanno parte del core business. In questo caso, i dipendenti dei fornitori di servizi sono gestiti direttamente dall'impresa fornitrice, vale a dire il datore di lavoro, con un preposto in loco per coordinare i lavoratori".

La **tecnologia** alla base del funzionamento dei magazzini Amazon è stata installata fin dal primo giorno, vale a dire che i sistemi sono nati con una destinazione predefinita e incorporata fin dal primo giorno di attività del sito. La manager intervistata ha riferito che la tecnologia utilizzata nei magazzini è a totale beneficio dei lavoratori per aiutarli nella ricezione, nell'immagazzinamento, nella raccolta e nella preparazione dei pacchi, ma non sostituisce la necessità di avere personale per svolgere i singoli processi. Pertanto, nel 2022 l'andamento dell'occupazione e l'organizzazione del lavoro non sono stati influenzati dalla digitalizzazione dei magazzini. Per le altre categorie di lavoratori, la disponibilità di software avanzati ha permesso ai dipendenti di lavorare da casa durante la pandemia COVID-19, e garantisce ora la qualità del lavoro nel quadro della aziendale "Work From Home" due giorni a settimana.

Per quanto riguarda gli investimenti per la **sostenibilità ambientale**, la manager intervistata ha riferito che Amazon è il primo firmatario del Climate Pledge⁸, co-fondato con Global Optimism nel 2019. Si tratta di un impegno a raggiungere zero emissioni nette di CO₂ entro il 2040, con 10 anni di anticipo rispetto all'obiettivo fissato dall'Accordo di Parigi. Amazon si impegna a raggiungere questo obiettivo adottando misure immediate per la decarbonizzazione delle sue attività, sia in termini di utilizzo di energia che di trasporto e di imballaggio. Secondo le dichiarazioni aziendali, Amazon sta investendo in energia eolica e solare per raggiungere il 100% di energia rinnovabile nelle sue operazioni globali entro il 2025. Secondo il Rapporto di Sostenibilità 2021 di Amazon, l'azienda ha raggiunto l'85% di energia rinnovabile in tutte le sue attività. I progressi compiuti nella decarbonizzazione delle attività sono dimostrati dall'intensità di carbonio, che è diminuita dell'1,9%. In Italia, Amazon ha annunciato i primi due progetti solari off-

8 <https://www.aboutamazon.com/planet/climate-pledge>

site in Sicilia: si tratta di due innovativi impianti agro-fotovoltaici che combinano energia pulita e colture agricole. Grazie a un terzo progetto solare off-site di prossima realizzazione, la capacità produttiva totale in Italia raggiungerà i 106 MW. Nel 2022, Amazon ha smesso di utilizzare sacchetti di plastica monouso per l'imballaggio dei prodotti all'interno della propria catena di fornitura in Italia. Inoltre, nell'ambito del Right Now Climate Fund, Amazon investe in progetti naturalistici per migliorare le condizioni delle comunità in cui opera in Europa. In Italia Amazon sostiene Parco Italia, un programma di rimboschimento urbano che mira a piantare 22 milioni di alberi (un albero per ogni abitante della città) in 14 aree metropolitane, nell'ambito di un programma di riforestazione e ricerca sostenuto dalla Società Italiana di Selvicoltura ed Ecologia Forestale, dalla Fondazione AlberItalia e dallo studio Stefano Boeri Architects. Il programma Parco Italia riceverà 2 milioni di euro a sostegno della sua pianificazione strategica e della piantumazione iniziale di alberi.

III. Risultati e osservazioni

La responsabile delle relazioni con i dipendenti di Amazon Logistics intervistata ha dichiarato che "le politiche aziendali di Amazon sono pienamente conformi alle normative italiane in materia di occupazione e non hanno alcun impatto sulle condizioni di lavoro o sul dialogo sociale. La leadership di Amazon collabora con i rappresentanti sindacali dei dipendenti per mettere in atto l'approccio collaborativo definito a livello nazionale nel Memorandum sulle relazioni industriali del 15 settembre 2021. L'andamento dell'occupazione in Amazon ha visto una crescita costante nel corso degli anni, accompagnata da un aumento delle retribuzioni, che sono le più alte nel settore della logistica".

Nel 2023, Amazon non aveva in programma l'apertura di nuovi magazzini, ma a gennaio 2023 l'azienda ha iniziato i lavori per un nuovo sito nelle Marche, mentre un sito in Piemonte è attualmente in fase di valutazione. Secondo la manager, "questi due investimenti aiuteranno Amazon a rafforzare la rete logistica italiana ed europea e a migliorare il servizio ai nostri clienti". Amazon non ha annunciato alcun piano per cambiare il proprio modello di business. L'azienda continua a investire in Italia, migliorando i livelli di salute e sicurezza, introducendo moderne tecnologie a supporto del lavoro e offrendo nuove opportunità di crescita ai dipendenti, come indicato dalla manager intervistata.

IV. Riferimenti

Intervista a Floriana Caltagirone, responsabile delle relazioni con i dipendenti di Amazon Logistics Italia (13/09/2023).

Studio di caso 2 (Pratiche sindacali): Le pratiche della FILT-CGIL per l'affiliazione e l'organizzazione dei lavoratori della filiera di Amazon in Italia

I. Contesto

La FILT-CGIL (*Federazione Italiana Lavoratori dei Trasporti*) è la Federazione della CGIL (*Confederazione Generale Italiana del Lavoro* - il più grande sindacato italiano) che affilia e organizza i lavoratori dei settori del trasporto aereo, marittimo e portuale, terrestre (ferroviario e stradale), stradale e autostradale, dei servizi ausiliari e complementari alle attività di trasporto. Attualmente, come dichiarato dal sindacato, sono circa 160.000 i lavoratori iscritti alla FILT-CGIL in totale, di cui circa 75.000 appartengono al sotto-settore del trasporto merci e logistica.

In Italia, i lavoratori del comparto del commercio elettronico sono seguiti e monitorati dal Dipartimento Trasporto Merci e Logistica della FILT-CGIL. Attualmente, circa il 50% dei posti di lavoro in questo settore appartiene alla filiera di Amazon Italia, pari a circa 45.000-50.000 lavoratori. La FILT-CGIL ha lavorato molto negli ultimi anni per aumentare le tutele dei lavoratori della filiera Amazon, sviluppando specializzazioni e formando funzionari specifici per affrontare le dinamiche di questa azienda. Le stime fornite dalla FILT-CGIL rispetto alla sezione della filiera e al tipo di rapporto contrattuale tra lavoratori e azienda sono le seguenti:

- Consegna dell'ultimo miglio: i driver sono quasi tutti subappaltati: circa 14.000-15.000.
- Stoccaggio (magazzini): gli addetti alla logistica sono distribuiti come segue:
 - Dipendenti diretti: circa 16.000;
 - Lavoratori interinali: circa 12.000;
 - Lavoratori in subappalto: circa 1.500.

Per quanto riguarda l'entità della presenza della FILT-CGIL in Amazon Italia, i segretari sindacali intervistati hanno riportato le seguenti stime:

- Consegna dell'ultimo miglio: circa 2.500 iscritti alla FILT-CGIL.
- Stoccaggio (magazzini): minore presenza sindacale nei poli logistici rispetto alla consegna dell'ultimo miglio, dovuta a due fattori principali: 1) i dipendenti diretti (circa il 60%) sono soggetti a un rapporto diretto con l'azienda e a un controllo più stretto da parte di quest'ultima (circa 1.000 iscritti alla FILT-CGIL); 2) i lavoratori interinali (circa il 40%, per far fronte ai picchi stagionali) esulano del campo di applicazione della FILT-CGIL, in quanto monitorati dalla NIDIL-CGIL (federazione della CGIL che rappresenta i lavoratori atipici).
- Presenza sindacale sul posto di lavoro (*Rappresentanze Sindacali Aziendali - RSA*⁹): La FILT-CGIL ha costituito più di 150 RSA in Amazon, numero da considerarsi piuttosto elevato secondo gli intervistati.

9 Secondo la Legge 300/1970, art. 19, le RSA in Italia possono essere costituite su iniziativa dei lavoratori, in aziende e unità produttive con più di 15 dipendenti, nell'ambito di organizzazioni sindacali che siano firmatarie (o abbiano partecipato alla negoziazione) di contratti collettivi di lavoro applicati nell'azienda/unità produttiva.

Amazon è l'attore principale del settore dell'e-commerce in Italia, e ha acquisito una posizione dominante grazie, da un lato, al suo marketplace user-friendly, agli algoritmi di profilazione degli utenti e al servizio clienti su misura e, dall'altro, al controllo dell'intera catena logistica (modello "omni-channel"), garantendo la migliore esperienza per il cliente. Le **caratteristiche chiave** dell'azienda interessate dalle pratiche sindacali della FILT-CGIL riguardano il comparto merci e logistica (attività di spedizione/stoccaggio), mentre le altre parti della filiera sono affidate alla competenza e al monitoraggio di altre federazioni sindacali, ovvero SLC-CGIL (settore delle telecomunicazioni, in particolare per i lavoratori impiegati nei call center, nei servizi ai clienti, nella gestione del marketplace, ecc.) e FILCAMS-CGIL (settore terziario, distribuzione e servizi). Le **relazioni industriali** tra FILT-CGIL e Amazon, sulla base dell'approccio e della clusterizzazione sviluppati da Eurofound, possono essere brevemente descritte come segue: (i) un coinvolgimento limitato del sindacato nel processo decisionale dell'azienda; (ii) rapporti fiduciari con un uso attento del conflitto sindacale per esercitare pressione sull'azienda nelle fasi chiave della contrattazione. I metodi e i risultati della contrattazione collettiva sono descritti in seguito.

Amazon ha fatto il suo debutto in Italia nel novembre 2010, ma nel 2020, prima dello scoppio della **pandemia COVID-19**, non erano ancora state instaurate relazioni sindacali a livello aziendale. In Amazon, le condizioni di lavoro hanno iniziato a ricevere maggiore attenzione durante la pandemia, a partire dalla lotta contro la diffusione del virus COVID-19 sul posto di lavoro. Nella primavera del 2020, FILT-CGIL e altri sindacati hanno firmato con Amazon accordi a livello di singoli siti produttivi per la costituzione dei cosiddetti "comitati aziendali per la sicurezza COVID-19", attuando misure di salute e sicurezza sul lavoro (SSL) nel rispetto del "Protocollo condiviso che regola le misure di contrasto e contenimento della diffusione del virus COVID-19 nei luoghi di lavoro"¹⁰. Dopo questa esperienza, Amazon ha consolidato la sua attenzione alla SSL nei siti logistici coinvolgendo i sindacati, ma un impegno nella contrattazione collettiva in materia di SSL per i driver risulta più difficile. Quell'esperienza ha dato ai sindacati l'occasione di costruire una piattaforma di rivendicazioni più ampia nella seconda metà del 2020, di organizzare uno sciopero nel 2021, di firmare un protocollo per l'istituzione di un sistema condiviso di relazioni industriali e proseguire le trattative, instaurando così un rapporto duraturo con l'azienda a seguito del COVID-19.

Nel breve periodo, le principali e più urgenti **preoccupazioni** della FILT-CGIL sono le seguenti:

- Mantenimento dei livelli occupazionali e tutela dei posti di lavoro: mentre fino al 2022 non esistevano problemi occupazionali e si osservava un aumento dei posti di lavoro in Amazon sulla scia del boom dell'e-commerce durante la pandemia, a partire dal 2023 il calo dei volumi di acquisto, causato dall'aumento dei costi (inflazione e costi energetici dovuti alla guerra in Ucraina) e dai bassi salari dei consumatori, ha messo in allerta il sindacato per l'impatto sulla filiera in termini di esuberanti occupazionali¹¹;
- Questioni di SSL legate ai ritmi e ai carichi di lavoro, con particolare riferimento alla ripetitività dei gesti nei magazzini (rischi fisici; disturbi muscoloscheletrici; infortuni sul lavoro) e ai tempi stretti di consegna imposti ai driver (stress legato all'intensità dei ritmi e all'assenza di pause);
- Consolidamento e approfondimento delle relazioni sindacali, al fine di ampliare la partecipazione sindacale a livello aziendale e ottenere spazi per la contrattazione collettiva su più elementi economici e normativi a livello di filiera.

¹⁰ 'Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro', firmato dal Governo e dalle parti sociali il 14 marzo 2020, integrato il 24 aprile 2020 e aggiornato da ultimo il 6 aprile 2021. I "Comitati aziendali di sicurezza COVID-19" sono organismi congiunti con rappresentanti aziendali e sindacali istituiti per monitorare e aggiornare l'attuazione del "Protocollo nazionale di gestione dell'emergenza Covid-19".

¹¹ Alcuni casi di esubero di posti di lavoro si sono già verificati nei magazzini di stoccaggio istituiti durante la pandemia che rischiano di chiudere all'inizio del 2023, ad esempio i magazzini di stoccaggio di Villamarzana. Si veda Ciaramitaro, S. (2023). *Geodis, a un passo dalla chiusura*. In Collettiva.it. 28/03/2023. Disponibile su <https://bit.ly/3qbFYsB>. Ultimo accesso 02.08.2023.

Nel medio termine, la FILT-CGIL punta a mitigare la precarietà del lavoro nella filiera, attraverso la progressiva internalizzazione dei lavoratori interinali e dei lavoratori in subappalto.

In generale, la FILT-CGIL cerca di raggiungere tutti i lavoratori di Amazon con le sue azioni e rivendicazioni. Per quanto riguarda **le caratteristiche dei lavoratori**, si può dire che Amazon sia una rappresentazione del mercato logistico italiano, il che implica, secondo le stime del sindacato, una presenza del 30-35% di lavoratori stranieri (la maggior parte nel settore consegne), una bassa presenza femminile a causa dello sforzo fisico associato alle mansioni (pochissime donne nel settore consegne; un numero leggermente maggiore nel settore dello stoccaggio nei magazzini), e un'alta presenza di giovani, a causa dell'alto turnover e della precarietà del rapporto di lavoro. Per quanto riguarda il tipo di occupazione, si rimanda al primo paragrafo per i dettagli sulle categorie di lavoratori su cui la FILT-CGIL ha maggiore accesso e influenza.

II. Descrizione e caratteristiche principali

Nella seconda metà del 2020, la FILT-CGIL, insieme alle federazioni degli altri sindacati confederali, ha costruito una **piattaforma sindacale** rivendicativa a sostegno dei lavoratori di Amazon. In questo quadro, i lavoratori italiani di Amazon e della sua catena di approvvigionamento hanno chiesto: condizioni di lavoro dignitose, compreso il controllo del carico di lavoro e dei ritmi imposti nella catena di approvvigionamento; verifica e negoziazione dei turni di lavoro; corretto inquadramento professionale e occupazionale; riduzione dell'orario di lavoro per i driver; buoni pasto; importo adeguato per l'indennità di trasferta; clausola sociale e assunzione automatica del personale in caso di cambio di appalto; indennità di produttività; indennità COVID-19; indennità per infortuni per i driver; formazione in materia di SSL; passaggio a contratti a tempo indeterminato per i lavoratori a tempo determinato.

L'indisponibilità dell'azienda a dialogare con i sindacati e a stabilire un sistema di relazioni industriali equo e trasparente ha portato i sindacati a scegliere il ricorso al conflitto e a indire uno **sciopero generale** di 24 ore il 22 marzo 2021¹². Questa è stata la prima volta che si è svolto uno sciopero generale dei dipendenti diretti di Amazon e dei dipendenti della sua catena di approvvigionamento, dei lavoratori interinali e degli addetti alle consegne delle aziende in subappalto. Lo sciopero ha esercitato pressioni sull'azienda e ha consentito di ottenere i seguenti **risultati** dalla **contrattazione collettiva**:

- Settembre 2021: Protocollo per la definizione di un sistema condiviso di relazioni industriali - firmato da Amazon Italia e CGIL, CISL e UIL, alla presenza del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- Febbraio 2022: Contratto collettivo nazionale di secondo livello per le aziende di consegna aderenti ad Assoespressi (organizzazione datoriale) che operano nell'ultimo miglio di consegna per Amazon Italia - firmato da Assoespressi e dai tre sindacati confederali, alla presenza del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali (*si veda il Caso di Studio 3 per ulteriori dettagli*);
- Giugno e Ottobre 2022: prime trattative (e verbali) tra Amazon e CGIL, CISL e UIL sul possibile miglioramento delle condizioni lavorative ed economiche rispetto ai minimi previsti dalla contrattazione collettiva di primo livello per il settore Logistica, Trasporto Merci e Spedizione. Non è stato ancora possibile firmare con l'azienda un accordo di secondo livello a livello nazionale.

12 Collettiva.it (2021). *La prima volta di Amazon: è sciopero*. In Collettiva.it. 11/03/2021. Disponibile su <https://bit.ly/3YkL4iX>. Ultimo accesso 02.08.2023; Sbordonì, G. (2021). *Amazon, la mappa degli scioperi*. In Collettiva.it. 22/03/2021. Disponibile su <https://bit.ly/47fCzjJ>. Ultimo accesso 02.08.2023; ETUC (2021). *ETUC Statement on Amazon Strike. Statement approved at the Executive Committee 22-23 March 2021*. In Etuc.org. 22.03.2021. Disponibile su <https://bit.ly/3ODrie7>. Ultimo accesso 02.08.2023.

Le **dimensioni chiave** relative alla **qualità del lavoro** attenzionate dal sindacato in Amazon Italia sono i ritmi e i carichi di lavoro, questioni che riguardano direttamente la salute e la sicurezza nelle attività di stoccaggio e consegna. Le preoccupazioni della FILT-CGIL in materia di SSL possono essere riassunte come segue:

- Nelle attività di stoccaggio: la ripetitività dei gesti nei magazzini di stoccaggio comporta spesso rischi fisici e disturbi muscolo-scheletrici;
- Nelle attività di consegna: i ritmi di consegna serrati imposti ai driver e l'assenza di pause sono spesso causa di stress e affaticamento sul lavoro. Questa condizione, unita al traffico stradale e alle condizioni meteorologiche avverse, può anche aumentare il rischio di incidenti stradali.

Questi rischi sono considerati dal sindacato tra le questioni più urgenti da discutere con Amazon nella nuova fase di negoziazione per il rinnovo del contratto collettivo nazionale di secondo livello.

In termini di **pratiche sindacali**, la FILT-CGIL applica un approccio classico per coinvolgere e sindacalizzare i lavoratori della catena di fornitura Amazon. Questo approccio consiste, in primo luogo, in una costante presenza fisica sui luoghi di lavoro (magazzini di stoccaggio, stazioni di consegna, ecc.) attraverso i delegati sindacali e le RSA, per garantire un contatto diretto con gli iscritti e per mobilitare e sindacalizzare i non iscritti. Inoltre, la FILT-CGIL utilizza ampiamente la pratica delle "assemblee sindacali"¹³ in questo settore. Nelle assemblee sindacali, il sindacato raccoglie le esigenze e le aspettative dei lavoratori, che confluiscono nello sviluppo delle piattaforme rivendicative su cui si basa la contrattazione collettiva con l'azienda. Le assemblee sono utilizzate anche per chiamare i lavoratori alla mobilitazione e allo sciopero in caso di blocco delle trattative. I risultati delle trattative (le cosiddette "ipotesi di accordo" tra azienda e sindacati), prima di essere definitivamente firmati, vengono nuovamente sottoposti all'approvazione dei lavoratori, attraverso la pratica del "referendum"¹⁴. Sia le assemblee sindacali che i referendum sono organizzati dalle RSA. Questo approccio è stato utilizzato con successo dalla FILT-CGIL durante il processo di mobilitazione e contrattazione descritto sopra e rimane il metodo principalmente applicato.

La FILT-CGIL segue da vicino **l'impatto della digitalizzazione** sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione di Amazon in Italia. Per quanto riguarda il lavoro di magazzino, la posizione del sindacato è duplice. Se da un lato l'automazione dei magazzini di stoccaggio è apprezzabile, perché consente all'uomo di svolgere meno compiti ripetitivi e alienanti, dall'altro la sostituzione della manodopera umana con i robot può produrre un potenziale impatto negativo sui livelli occupazionali, ovvero la perdita di posti di lavoro. Tuttavia, i magazzini di stoccaggio in Italia non sono attualmente sottoposti a un'eccessiva automazione che possa causare particolari preoccupazioni. La digitalizzazione delle consegne, invece, suscita maggiori preoccupazioni al sindacato. I driver impegnati nella consegna dell'ultimo miglio sono soggetti a un controllo e a un monitoraggio costante da parte dell'azienda, caratterizzato da un'invasività tale da suscitare il sospetto di violazione dello Statuto dei lavoratori, che definisce i limiti per il datore di lavoro nell'uso di sistemi audiovisivi e altri strumenti di controllo¹⁵. Il monitoraggio a distanza dei driver non è

13 La legge 300/1970 (il cosiddetto "Statuto dei lavoratori", che ha introdotto in Italia importanti innovazioni in materia di diritti dei lavoratori, di rapporti tra lavoratori e datori di lavoro e di rappresentanza sindacale, e che ancora oggi, a seguito di integrazioni e modifiche, costituisce la base di molte disposizioni di legge in materia di diritto del lavoro e sindacale), all'articolo 20, garantisce i diritti di assemblea, cioè il diritto dei lavoratori di riunirsi al di fuori dell'orario di lavoro, ma anche durante l'orario di lavoro, per un massimo di 10 ore (retribuite) all'anno, che possono essere aumentate dai contratti collettivi. Le assemblee sindacali sono convocate, singolarmente o congiuntamente, dalle RSA.

14 La legge 300/1970, all'articolo 21, garantisce il diritto di referendum, ossia il diritto dei lavoratori di partecipare alle votazioni organizzate dalle RSA, all'interno dell'azienda e al di fuori dell'orario di lavoro, su questioni relative all'attività sindacale.

15 La legge 300/1970, all'articolo 4, stabilisce i limiti al potere di monitoraggio e controllo a distanza dei lavoratori da parte del datore di lavoro. Gli impianti audiovisivi e gli altri strumenti da cui deriva anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori possono essere utilizzati solo per finalità organizzative e produttive, per la sicurezza del lavoro e per la tutela del

finalizzato al mero controllo del lavoratore, ma all'utilizzo dei dati che derivano dalle sue attività al fine di efficientare costantemente tutti gli spostamenti per ottenere il miglior rendimento possibile nell'arco della giornata. I conseguenti ritmi intensi di lavoro e l'assenza di pause sono motivo di preoccupazione per il sindacato, come già illustrato.

La FILT-CGIL condivide le istanze di **sostenibilità ambientale** e di lotta alla crisi climatica, che certamente risentono delle emissioni provenienti dai veicoli utilizzati per la consegna dell'ultimo miglio. Per favorire la transizione ecologica del settore, il tipo di mezzo di trasporto utilizzato dai driver è oggetto di negoziazione con Amazon, anche se non è annoverata tra le questioni prioritarie. L'adozione di veicoli elettrici, indubbiamente meno inquinanti (effetto positivo esterno), garantirebbe anche una migliore qualità della prestazione lavorativa (effetto positivo interno) secondo il sindacato.

III. Risultati e osservazioni

La performance della FILT-CGIL in relazione alla catena di fornitura di Amazon in Italia può essere valutata positivamente. L'**impatto positivo** dell'attività sindacale è rappresentato da diversi fattori, tra cui la crescita dei livelli occupazionali, la soddisfazione economica dei lavoratori (aumenti salariali e livelli retributivi generalmente elevati) e il progressivo miglioramento delle altre condizioni di lavoro. Il successo, l'apprezzamento e la fiducia per l'azione sindacale si misurano con l'aumento degli iscritti al sindacato negli ultimi anni, con l'elevato numero di RSA istituite, con l'alto tasso di partecipazione dei lavoratori alle assemblee sindacali nei luoghi di lavoro e l'alto tasso di partecipazione agli scioperi, sia a livello locale che nazionale¹⁶.

L'**aspettativa** della FILT-CGIL in materia di relazioni industriali con Amazon consiste nella continuità delle buone pratiche finora instaurate, da consolidare e approfondire. Ciò consentirebbe al sindacato di aumentare, da un lato, la propria presenza nella vita quotidiana dei lavoratori e, dall'altro, di acquisire un coinvolgimento e un'influenza sempre maggiori nelle decisioni aziendali relative alle condizioni di lavoro. Va tuttavia sottolineato che gli sviluppi delle relazioni tra FILT-CGIL e Amazon non riguardano solo le dinamiche a livello aziendale, ma anche la contrattazione collettiva nazionale di settore, la cui nuova fase si è aperta nell'autunno del 2023 per il rinnovo del CCNL del settore Logistica, Trasporto Merci e Spedizione. Nel contesto di questi negoziati, le tensioni e le mobilitazioni dei lavoratori che si verificheranno potrebbero avere un impatto sulle relazioni con Amazon, che è il player dominante del settore.

L'**approccio tradizionale** sopra descritto rimane quello principale con cui la FILT-CGIL intende proseguire la propria attività sindacale in Amazon, sia per quanto riguarda il rapporto con i lavoratori nei luoghi di lavoro, sia per l'architettura della contrattazione collettiva con l'azienda. Tuttavia, il sindacato è consapevole della possibilità che l'azienda decida di cambiare la propria mission e il proprio ruolo sul mercato italiano, con un impatto sull'organizzazione del comparto e del lavoro. Ciò costringerebbe il sindacato ad adattare le proprie attività, modificando sia le tecniche di contatto e mobilitazione dei lavoratori sia il modello di contrattazione collettiva. Il sindacato è consapevole di dover **adattare costantemente** il proprio modello rivendicativo, mediando tra il contratto collettivo nazionale e i contratti collettivi di secondo livello, a seconda di come cambia la filiera e di quali altri attori emergono sul mercato. Accanto alle attività di sindacalizzazione, mobilitazione e contrattazione collettiva, la FILT-CGIL sottolinea l'importanza della

patrimonio aziendale, e possono essere installati previo accordo collettivo tra l'azienda e le RSA. In assenza di accordo, l'installazione delle suddette apparecchiature è subordinata all'autorizzazione dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro.

16 Ad esempio, il 22 marzo 2021 il 75% degli autisti di Amazon ha partecipato allo sciopero generale proclamato dalla FILT-CGIL. Si veda Collettiva.it (2021). *Sciopero Amazon, adesione al 75%*. In Collettiva.it. 22/03/2021. Disponibile su: <https://bit.ly/3QgU46C>. Ultimo accesso 02.08.2023.

formazione¹⁷ e della ricerca per affrontare le trasformazioni di questo settore del mondo del lavoro in Italia, funzionali a sostenere le proprie attività tradizionali.

IV. Riferimenti

Intervista a Michele De Rose, Segretario nazionale FILT-CGIL, Dipartimento Logistica Trasporto Merci e Spedizioni (13 luglio 2023).

Intervista a Danilo Monini, membro dello staff della FILT-CGIL, Dipartimento Logistica Trasporto Merci e Spedizioni (11 novembre 2022).

¹⁷ La FILT-CGIL ha lanciato il corso di formazione "La Contrattazione nelle Piattaforme Digitali" per offrire ai rappresentanti sindacali gli strumenti per affrontare le funzioni degli algoritmi nell'organizzazione del lavoro. Si veda Ciaramitaro, S. (2023). *La contrattazione nelle piattaforme digitali*. In Collettiva.it. 08/06/2023. Disponibile su <https://bit.ly/45c5HA4>. Ultimo accesso 02.08.2023.

Studio di caso 3 (Contrattazione collettiva): Contratto collettivo nazionale di secondo livello per le aziende aderenti ad Assoespressi che operano nella distribuzione ultimo miglio per Amazon Italia Transport

I. Contesto

L'oggetto di questo caso di studio è il contratto collettivo nazionale di secondo livello per le aziende aderenti ad Assoespressi che operano nella distribuzione ultimo miglio per Amazon Italia Transport.

Le **parti sociali** coinvolte nella negoziazione e firmatarie del contratto collettivo¹⁸ sono le seguenti:

- Sindacati: **FILT-CGIL** (Federazione Italiana Lavoratori Trasporti), **FIT-CISL** (Federazione Italiana Trasporti), **UILtrasporti** (Sindacato del Lavoratori dei Trasporti e dei Servizi). Si tratta delle tre federazioni settoriali per il settore dei trasporti e della logistica che fanno parte delle tre confederazioni sindacali più rappresentative in Italia (CGIL, CISL, UIL).
- Organizzazione dei datori di lavoro: **Assoespressi** (Associazione Nazionale Corrieri Espressi Ultimo Miglio ed E-commerce). Assoespressi fa parte di Confetra (Confederazione Generale Italiana dei Trasporti e della Logistica). Assoespressi rappresenta la quasi totalità delle aziende che effettuano esclusivamente o prevalentemente consegne per Amazon Italia (si veda il dettaglio delle aziende qui di seguito).

Il **Ministero del Lavoro** italiano ha svolto un ruolo importante in questo accordo perché, dopo lo sciopero del 22 marzo 2021, ha convocato le parti e ha richiesto impegni precisi per il completamento della trattativa, stimolando le parti a contrattare e facilitando la discussione. Dopo la firma del contratto collettivo il 23 novembre 2021, il Ministero del Lavoro ha convocato le parti sociali per siglare e approvare pubblicamente l'accordo il 22 febbraio 2022, dopo averne a lungo caldeggiato la finalizzazione. Questo atto rappresenta una buona pratica di natura informale, in quanto consiste nella verifica istituzionale e nella convalida, al più alto livello, degli accordi raggiunti, sebbene ciò non sia necessario per la validità e l'efficacia degli accordi.

Le **aziende interessate** dall'accordo sono tutte associate ad Assoespressi. Si tratta di un centinaio di aziende attive nella filiera dell'e-commerce e specializzate nelle attività di consegna dell'ultimo miglio su tutto il territorio nazionale. Per quanto riguarda la forma giuridica delle aziende, in questo gruppo si trovano sia società di capitali che cooperative. Attraverso i "contratti di trasporto" (art. 1376 c.c.), queste aziende assicurano la consegna finale al consumatore dei beni acquistati tramite Amazon in Italia. Per quanto riguarda le dimensioni, queste aziende oscillano tra i 100 e i 600-800 lavoratori (driver) in tutta Italia. L'occupazione media complessiva di tutte queste aziende è di circa 13.000 driver, che sale a 15.000-16.000 nei periodi di punta. Le **relazioni** di queste aziende con le organizzazioni sindacali avvengono sia attraverso l'adesione ad Assoespressi, sia attraverso l'applicazione del contratto collettivo nazionale di primo livello per il settore Logistica, Trasporto Merci e Spedizione e del contratto collettivo nazionale di secondo livello Assoespressi qui analizzato.

Proprio all'inizio del 2020, durante il periodo della **pandemia da COVID-19**, il fenomeno dell'e-commerce è cresciuto esponenzialmente in Italia, e con esso il fenomeno della consegna dell'ultimo miglio. Questo ha portato a un forte incremento dell'occupazione nel settore, ma anche a un aumento dell'intensità dei ritmi e dei carichi di lavoro, con un conseguente peggioramento delle condizioni di lavoro. Questa

18 Il contratto di secondo livello è un contratto collettivo che fa riferimento a un altro contratto collettivo di primo livello negoziato a livello settoriale.

situazione ha evidenziato la necessità di stabilire regole, diritti e trattamenti consolidati e uniformi in tutto il Paese per i driver che effettuano consegne per Amazon.

Su questa base, nel dicembre 2020, i tre principali sindacati hanno elaborato una **piattaforma sindacale rivendicativa** come punto di partenza per la contrattazione collettiva, a cui è seguito lo **sciopero** a livello nazionale del marzo 2021 che ha permesso, anche grazie all'intervento del Ministero, di stimolare la trattativa. Tuttavia, nell'ottobre 2021 si è verificato un ulteriore rallentamento del processo negoziale con Assoespressi. Questo ha portato i sindacati a un confronto con i propri delegati in assemblea, che hanno dato mandato di proclamare uno sciopero per il 26 novembre 2021, in corrispondenza del Black Friday di Amazon. La minaccia del ricorso al conflitto sindacale ha rafforzato la trattativa con Assoespressi e ha permesso di raggiungere un'ipotesi di accordo il 23 novembre, portando così alla revoca dello sciopero. Questa ipotesi di accordo è stata poi confermata dalle assemblee sui luoghi di lavoro e il **contratto collettivo nazionale di secondo livello è entrato ufficialmente in vigore il 1° gennaio 2022**. In linea con le sue premesse, **le principali preoccupazioni** che ricevono attenzione nel contratto collettivo in analisi sono le seguenti:

- lo straordinario sviluppo del commercio elettronico determinato dalle innovazioni tecnologiche e dalle nuove abitudini di acquisto, accelerato dalla pandemia, e l'impatto sulle condizioni di lavoro del personale dedicato alla consegna delle merci;
- la crescita del mercato ha determinato un aumento dell'occupazione che deve essere consolidato, per evitare che le fluttuazioni dei volumi impattino sulla precarietà dell'occupazione;
- il miglioramento della standardizzazione dei trattamenti economici e contrattuali del personale delle aziende che operano nella distribuzione dell'ultimo miglio di Amazon su tutto il territorio nazionale;
- i cambiamenti nell'organizzazione del lavoro devono avvenire nel rispetto delle persone che lavorano, con particolare riferimento ai seguenti temi: orari, ritmi e carichi di lavoro, conciliazione vita-lavoro, continuità occupazionale, salute e sicurezza sul lavoro (SSL), aumento dei salari, tutela della privacy.

Le **caratteristiche dei driver in Italia** (ora destinatari del contratto collettivo Assoespressi) sono le seguenti: grande maggioranza di uomini (le donne sono circa il 10-15%), molto giovani (sotto i 35 anni) e stranieri. Fa eccezione una percentuale di uomini italiani tra i 45 e i 55 anni che provengono da altri settori lavorativi. Poiché la guida di un furgone non richiede alcuna formazione o certificazione particolare, se non una normale patente di guida (tipo B), la maggior parte dei lavoratori del settore ha solo un diploma di scuola superiore. Il tasso di sindacalizzazione dei lavoratori del settore è elevato (circa 4.000 lavoratori sono iscritti alla FILT-CGIL).

II. Descrizione e caratteristiche principali

I driver per le consegne dell'ultimo miglio di Amazon in Italia sono tutti **lavoratori esternalizzati**, dunque non dipendenti di Amazon. Essi possono essere dipendenti delle aziende di trasporto citate o lavoratori interinali, ma non hanno alcun rapporto contrattuale con Amazon Italia. Il contratto collettivo Assoespressi analizzato si applica a tutti i lavoratori, indipendentemente dal tipo di rapporto contrattuale, assunti dalle aziende che operano nella consegna dell'ultimo miglio di Amazon, il che lo rende un accordo molto innovativo.

Le **disposizioni contrattuali più interessanti** relative alle condizioni di lavoro dei driver nel contratto collettivo Assoespressi in analisi sono le seguenti:

- Carichi di lavoro (articolo 4): riduzione dell'orario massimo di lavoro da 44 a 42 ore settimanali;

- Indennità di trasferta (articolo 6): i driver che si spostano al di fuori del territorio comunale per effettuare le consegne hanno diritto a un aumento giornaliero della retribuzione;
- Registrazione dell'orario di lavoro (articolo 8): in ogni azienda devono essere implementati sistemi elettronici di registrazione dell'orario di lavoro, che renderanno disponibile l'orario mensile di ogni lavoratore;
- Percorsi cancellati (articolo 9): il driver chiamato ad effettuare consegne, nel caso in cui venga informato della mancanza del carico la mattina stessa, sarà comunque regolarmente retribuito;
- Canali di comunicazione (articolo 12): definizione di regole specifiche per la convocazione di incontri tra azienda e sindacati su carichi, ritmi e turni di lavoro;
- Limiti ai contratti a tempo determinato e a tempo parziale (articolo 13): in considerazione dell'accentuata fluttuazione dei volumi dell'attività svolta e dei picchi di lavoro non programmabili, con riferimento al totale del personale a tempo indeterminato, i contratti a tempo determinato possono raggiungere un massimo del 41% e i contratti a tempo parziale un massimo del 48%;
- Assunzioni (articolo 15): nel caso di nuove assunzioni, deve essere data priorità ai lavoratori licenziati da altre aziende che operano nella distribuzione ultimo miglio di Amazon Italia;
- Cambio di fornitore (articolo 17): in caso di cambio di azienda appaltatrice del servizio di trasporto, l'azienda uscente includerà nel contratto di subentro il passaggio diretto di tutti i driver impiegati da almeno 6 mesi, che saranno assunti dall'azienda subentrante mantenendo tutti i trattamenti retributivi e i diritti acquisiti in precedenza (continuità occupazionale);
- Premio di risultato (articolo 18): introduzione di un premio di importo massimo di 1.100 euro all'anno per ciascun lavoratore, stabilito a livello collettivo (stazione di consegna), misurato con parametri sia collettivi che individuali;
- Misure di SSL (articolo 21): miglioramento dei corsi di formazione su innovazione tecnologica, sicurezza, guida sicura e visite mediche funzionali all'attività lavorativa;
- Strumenti di lavoro (articolo 25): L'uso di telefoni cellulari/dispositivi digitali dotati di GPS per la geolocalizzazione, pur essendo necessario per l'organizzazione del lavoro e della produzione, non può essere utilizzato per controllare l'attività lavorativa del driver, e i dati raccolti da questi strumenti non possono essere utilizzati a fini disciplinari nei suoi confronti.

L'accordo non include articoli sulla sostenibilità ambientale del settore delle consegne.

III. Risultati e osservazioni

In termini generali, l'**impatto dell'attività sindacale e negoziale** con Assoespressi ha portato ai seguenti **risultati** per la categoria dei driver:

- Riduzione dell'orario di lavoro e conseguente aumento dell'occupazione;
- Stabilizzazioni di posti di lavoro: tendenza al passaggio dal lavoro interinale o a tempo determinato al lavoro a tempo indeterminato;
- Leggero calo del turnover della forza lavoro;
- Miglioramento delle condizioni economiche: stipendio medio tra i 1.700 e i 1.900 euro al mese, a cui si aggiunge il premio di risultato annuale.

L'impegno sindacale ha ottenuto il riconoscimento dei driver, evidenziato dai seguenti indicatori:

- Aumento degli iscritti al sindacato;
- Creazione di numerose RSA (circa un centinaio);
- Buona partecipazione alle assemblee sindacali organizzate durante l'orario di lavoro;
- Buona partecipazione allo sciopero organizzato nel marzo 2021.

Il contratto collettivo di Assoespressi sarà rinegoziato a partire dal gennaio 2024, perché scadrà alla fine del 2024. Gli **sviluppi futuri attesi** riguardano i seguenti temi:

- Verifica dell'orario di lavoro rispetto alla riduzione già ottenuta;
- Tentativo di riduzione dei carichi di lavoro attraverso un intervento sindacale a monte sull'algoritmo utilizzato da Amazon per l'organizzazione delle consegne (ipotesi molto ambiziosa);
- Strumenti di tutela finanziaria per i driver rispetto alle franchigie e agli eventuali danni causati durante la consegna delle merci. Istituzione di una commissione tecnica incaricata di individuare tali strumenti (già previsti dall'articolo 19 del contratto collettivo, rimasto inattuato);
- Incremento della SSL finalizzato ad attenuare lo stress fisico legato ai ritmi delle consegne e ai frequenti sbalzi di temperatura causati da entrata e uscita dal furgone, soprattutto nelle ore più calde.

Il metodo di negoziazione intrapreso finora è stato valutato come virtuoso e verrà mantenuto invariato. Lo sforzo di unificare le richieste dei lavoratori diretti e indiretti di Amazon è particolarmente positivo e vincente, a fronte degli sforzi dell'azienda di esternalizzare e individualizzare la forza lavoro.

IV. Riferimenti

Intervista a Michele De Rose, Segretario Nazionale FILT-CGIL, Dipartimento Logistica Trasporto Merci e Spedizioni (19/09/2023).

Ipotesi di Accordo di secondo livello nazionale per le aziende aderenti ad Assoespressi che operano nella distribuzione ultimo miglio per Amazon Italia Trasporti S.r.l. (ASSOESPRESSI, CONFETRA, FILT CGIL, FIT Cisl, UILTRASPORTI) del 23/11/2021.



TEAM HUB!

*Delivering sustainability
to the e-commerce
supply chain*