

CALL CENTER ASL: CAVALLARI, “CDX SCARICA ERRORI SU LAVORATORI”; GATTI, “SBAGLIATA SCELTA INIZIALE”

7 Gennaio 2026



TERAMO – È scontro sulla gestione dei call center Asl in Abruzzo e in particolare esplode il caso in merito alla vertenza che coinvolge i lavoratori prima operativi nella provincia di Chieti e oggi assegnati alla Asl di Teramo, a seguito del nuovo appalto regionale per i servizi Cup e call center.

Se in una nota il gruppo Abruzzo Insieme, per voce del capogruppo in Consiglio regionale, Giovanni Cavallari, denuncia con forza una gestione “approssimativa e irresponsabile”, dall'altra il consigliere FdI Paolo Gatti, presidente della V Commissione, sottolinea come “restituire il call center di Teramo a Teramo, è stato non solo apprezzabile, ma del tutto doveroso” in quanto “la scelta praticata dalla Commissione che formulò il Capitolato tecnico non è stata semplicemente legittima”.

La questione riguarda undici operatori del Call Center della Asl di Teramo che hanno lanciato un appello alla Regione Abruzzo e alle istituzioni competenti per salvaguardare il proprio posto di lavoro, a rischio a seguito del recente cambio di appalto del servizio cup e call center.

Dal 2 gennaio, infatti, i lavoratori – sottolineano – “sono costretti a raggiungere quotidianamente, con mezzi propri, la nuova sede di lavoro situata in via Circonvallazione Ragusa 45 a Teramo, affrontando circa 250 chilometri complessivi al giorno tra andata e ritorno. Un sacrificio insostenibile, soprattutto se rapportato a contratti part-time con stipendi compresi tra i 600 e i 900 euro mensili. Fino al 31 dicembre, e dal maggio 2021, data di avvio del servizio di Call Center della Asl di Teramo, l'attività veniva infatti regolarmente svolta presso la sede di Treglio, in provincia di Chieti, dove tuttora operano il call center della Asl di Pescara e quello della Asl Lanciano-Vasto-Chieti”.

CAVALLARI: “CENTRODESTRA SCARICA ERRORI SU LAVORATORI”

“La nota dei dipendenti parla chiaro e descrive una situazione ormai intollerabile: lo spostamento della sede operativa da Treglio (Chieti) a Teramo costringe alcuni lavoratori a percorrere quotidianamente fino a 250 chilometri tra andata e ritorno, con costi economici insostenibili e tempi di vita incompatibili con stipendi già bassi, spesso part-time. Non è un caso che i lavoratori coinvolti siano già passati da 13 a 11: chi può, scappa. Chi resta, resiste a fatica”, scrive Cavallari.

“La Asl di Teramo rivendica legittimamente il rispetto del bando di gara, precisando che l'apertura della sede teramana era prevista nel capitolato. Ed è vero. La Asl di Teramo non ha fatto altro che applicare regole decise altrove. Ed è proprio questo il punto politico centrale che il centrodestra regionale tenta goffamente di nascondere. Quel bando è stato scritto da

Areacom, su indirizzo della Regione Abruzzo, che ha stravolto l'organizzazione precedente senza alcuna valutazione preventiva delle ricadute sociali, occupazionali ed economiche. Una scelta miope e tecnocratica, fatta sulla carta e sulla pelle dei lavoratori”.

“Siamo di fronte all'ennesimo fallimento politico della Giunta regionale: prima cambiano le regole, poi scoprono che non funzionano, infine si lavano le mani della situazione rifugiandosi dietro cavilli di competenza e rimpalli burocratici. Un copione già visto, che oggi colpisce lavoratori precari e sottopagati. Gli assessori Tiziana Magnacca e Nicoletta Veri si sono limitati a convocazioni e dichiarazioni di facciata, senza che a queste siano seguite soluzioni concrete. Intanto nessuno risponde a una domanda semplice e doverosa: perché non sono stati convocati i direttori generali delle Asl di Chieti e Pescara per valutare l'assorbimento immediato di questi lavoratori nei rispettivi call center o in servizi analoghi?”.

“Abruzzo Insieme non accetta che la Asl di Teramo venga utilizzata come comodo alibi politico per coprire errori regionali. Difendere il rispetto del bando è corretto, ma usare il bando per giustificare l'abbandono dei lavoratori è inaccettabile. La Regione Abruzzo, guidata dal centrodestra, deve assumersi fino in fondo la responsabilità delle proprie scelte sbagliate e intervenire immediatamente con atti concreti, non con promesse. Ogni giorno di ritardo significa ulteriori dimissioni, perdita di professionalità e impoverimento del servizio pubblico”.

“I diritti dei lavoratori non sono una variabile dipendente dei bandi di gara. Non permetteremo che vengano sacrificati sull'altare della burocrazia e dell'incapacità politica”, conclude Cavallari.

GATTI: “MIGLIORE GESTIONE PA DOVERE ETICO ED ISTITUZIONALE”

“Mio malgrado, mi vedo costretto a replicare alle affermazioni del consigliere regionale Giovanni Cavallari, relativamente ai lavoratori del Call center dell'Asl Teramo. Dichiarazioni inconferenti, imprecise, condite da un piglio strumentale che di solito non gli appartiene”, scrive Gatti.

“Nel 2024, l'Agenzia di committenza regionale, Areacom, affidava la gestione dei servizi CUP al Consorzio nazionale servizi (CNS) di Bologna, previo espletamento di gara di appalto. Il capitolato veniva formulato da una Commissione tecnica, composta dall'Areacom, dai responsabili dei CUP, e dai dirigenti dei sistemi informativi delle aziende sanitarie abruzzesi. In tale contesto, veniva prevista la collocazione dei call center nei singoli comprensori aziendali, per ragioni di maggiore efficienza ed efficacia del servizio. Erano state innumerevoli, se non ricordo male, le segnalazioni di disservizio e di criticità”.

“Il consigliere Cavallari – osserva Gatti – colpevolizza l'Amministrazione regionale anche di scelte che hanno avuto ed hanno una legittima base tecnica e che si appellavano come giuste e sacrosante anche dal punto di vista politico. Se i cittadini avessero saputo che il call center della provincia di Teramo era ubicato dalle parti di Lanciano si sarebbero di certo chiesti il perché. Fu la Giunta di centrosinistra a portarlo a Treglio, in provincia di Chieti, a circa 120 chilometri da Teramo. Chiunque conosca la gestione dei CUP sa bene che i servizi di call center collegati devono essere in continuo, anzi quotidiano contatto ed integrazione con l'Azienda sanitaria locale di riferimento. La scelta praticata dalla Commissione che formulò il Capitolato tecnico, quindi, non è stata semplicemente legittima. Il sottoscritto la ritiene opportuna e giusta”.

“Ad ogni buon conto, e non è un dettaglio, sono stati regolarmente ricollocati in Abruzzo quasi cinquecento operatori CUP per effetto della clausola sociale, anche in un momento in cui si impone un maggior rigore di spesa. Pur comprendendo il disagio degli undici operatori già allocati a Treglio – e per i quali in molti si stanno spendendo nei limiti del possibile a livello regionale per individuare alternative lavorative – mi preme ribadire un concetto: la pubblica amministrazione deve essere al servizio dei cittadini e se la gestione può essere migliorata il cambiamento non è un potere o una facoltà. Esso è un dovere etico ed istituzionale. Riportare il call center dell'Aquila all'Aquila o, come in questo caso, restituire il call center di Teramo a Teramo, è stato non solo apprezzabile, ma del tutto doveroso”, chiosa Gatti.