AbruzzoWeb
Tutte le notizie d'Abruzzo a portata di click

CALL CENTER, SERVIZI DIGITALI E IA: ODG DI PEZZOPANE IN CONSIGLIO PER SALVARE IL LAVORO ALL'AQUILA

26 Maggio 2026



'L'AQUILA – L' On. Stefania Pezzopane consigliera comunale del Pd, ha presentato in Consiglio Comunale dell'Aquila un ordine del giorno finalizzato ad aprire un confronto istituzionale urgente sul futuro occupazionale del comparto dei call center, dei servizi digitali e dell'assistenza clienti, oggi sempre più esposto ai processi di automazione, delocalizzazione e sostituzione tecnologica attraverso l'utilizzo dell'intelligenza artificiale.

L'ordine del giorno è stato sottoscritto dai consiglieri comunali del centrosinistra Stefano Albano, Stefano Palumbo, Paolo Romano, Lorenzo Rotellini e Simona Giannangeli.

Nella provincia dell'Aquila, ed in particolare nel capoluogo, sono migliaia le lavoratrici e i lavoratori impiegati nei call e contact center, nei servizi di customer care, assistenza tecnica e back office, un comparto che negli anni ha rappresentato uno dei principali bacini occupazionali del territorio. I sindacati hanno più volte lanciato allarmi finora sottovalutati e rimasti inascoltati.

L'ordine del giorno richiama l'attenzione delle istituzioni locali, regionali e nazionali sul rischio concreto che la crescente introduzione di sistemi di intelligenza artificiale, chatbot automatici e piattaforme digitali automatizzate possa determinare una progressiva riduzione del fabbisogno di lavoro umano, con pesanti conseguenze sociali ed occupazionali.

Il testo impegna il Sindaco e la Giunta ad attivare un tavolo permanente di monitoraggio con Governo, Regione Abruzzo, organizzazioni sindacali, Università e aziende del comparto, al fine di verificare l'evoluzione dei livelli occupazionali e prevenire eventuali processi di riduzione del personale o delocalizzazione dei servizi.

Tra gli obiettivi indicati nel documento vi sono inoltre: la predisposizione di una mappatura aggiornata del comparto territoriale dei call center e dei servizi digitali; il sostegno a programmi straordinari di formazione, aggiornamento e riconversione professionale per i lavoratori maggiormente esposti agli effetti dell'automazione; la richiesta di misure

nazionali e regionali di politica industriale e sostegno economico per i territori interessati dalla transizione digitale; la promozione di investimenti pubblici e privati finalizzati alla creazione di nuova occupazione qualificata nei settori innovativi, della ricerca e dei servizi tecnologici avanzati; il contrasto ai fenomeni di dumping occupazionale e delocalizzazione.
“Non possiamo permettere che l’intelligenza artificiale e la transizione digitale diventino strumenti per cancellare migliaia di posti di lavoro nel nostro territorio. L’Aquila ha già pagato prezzi altissimi con la crisi del polo elettronico e non possiamo arrivare impreparati davanti ad una nuova trasformazione industriale.

Nella nostra provincia migliaia di lavoratrici e lavoratori operano nei call e contact center e nei servizi digitali. Dietro quei numeri ci sono famiglie, competenze, professionalità e pezzi importanti dell’economia locale. Le istituzioni hanno il dovere di intervenire prima che si producano effetti occupazionali irreversibili.

“È significativo”, osserva Pezzopane , “che sia stato proprio Papa Leone XIV, con la Lettera Enciclica ‘Magnifica humanitas sulla custodia della persona umana nel tempo dell’intelligenza artificiale’, pubblicata il 15 maggio 2026, a richiamare con forza il tema della dignità del lavoro e delle conseguenze sociali della rivoluzione tecnologica. Ancora una volta il Papa arriva prima della politica nel richiamare l’attenzione pubblica sulla grande trasformazione del lavoro prodotta dall’intelligenza artificiale e sulla necessità di governarla mettendo al centro la persona umana, la giustizia sociale e la tutela dell’occupazione.

“L’innovazione deve essere al servizio della persona e della coesione sociale, non esclusivamente della riduzione del costo del lavoro. Per questo serve una strategia pubblica capace di accompagnare il cambiamento tecnologico tutelando occupazione, dignità e futuro delle nostre comunità”, conclude Stefania Pezzopane.

© 2026 Abruzzo Web Enfasi srl - Quotidiano digitale registrato presso il Tribunale dell'Aquila con decreto n°501 del 2 settembre 2003
Iscrizione al ROC n. 26362 - P.IVA 01812420667
Direttore responsabile Berardo Santilli