AbruzzoWeb
Tutte le notizie d'Abruzzo a portata di click

IA E CALL CENTER: PEZZOPANE, “ODG IN CONSIGLIO, ALLARME SINDACATI CONFERMA NOSTRE PREOCCUPAZIONI”

23 Luglio 2026



L’AQUILA – “L’allarme lanciato dalle organizzazioni sindacali SLC CGIL, FISTEL CISL e UIL FPL conferma la fondatezza delle preoccupazioni che mi avevano portato, già il 25 maggio scorso, a presentare un ordine del giorno condiviso da tutta l’opposizione sull’impatto dell’Intelligenza Artificiale nel settore dei call center. Sono passati due mesi e, nel frattempo, le preoccupazioni delle lavoratrici e dei lavoratori sono aumentate, mentre le risposte delle istituzioni continuano a mancare. Per questo chiedo nuovamente al presidente del Consiglio comunale di inserire con urgenza il mio ordine del giorno tra i punti da discutere nella seduta del 28 luglio”.

Così, in una nota, Stefania Pezzopane, consigliera comunale Pd, ricordando come “L’Aquila sia uno dei principali poli italiani del comparto CRM/BPO e come la questione riguardi direttamente il futuro economico e occupazionale della città”.

“Il rapporto del CNEL, L’Intelligenza Artificiale e il mercato del lavoro, evidenzia come l’Intelligenza Artificiale generativa stia ridefinendo il settore del customercare, aumentando efficienza e produttività attraverso chatbot e assistenti virtuali sempre più evoluti – spiega – L’innovazione è una straordinaria opportunità e non va ostacolata, ma non può essere governata esclusivamente dalle logiche del mercato. Senza una strategia pubblica e senza il coinvolgimento delle parti sociali, il rischio

è che il costo della transizione ricada interamente sulle lavoratrici e sui lavoratori”.

“In Abruzzo il comparto occupa oltre 3.000 addetti, di cui più di 2.000 nell’areaaquilana. È evidente che L’Aquila è tra i territori maggiormente esposti agli effetti di questa trasformazione. Per questo condivido pienamente la richiesta dei sindacati di convocare un Tavolo di crisi regionale e ritengo che anche il Consiglio comunale debba assumere una posizione chiara. Il mio ordine del giorno parte da un principio preciso: governare la transizione tecnologica significa accompagnare l’innovazione con politiche industriali, investimenti nella formazione continua, percorsi di riqualificazione professionale e aggiornamento delle competenze, affinché nessun lavoratore venga lasciato indietro. Chiede inoltre che il Comune si faccia promotore di un confronto conGoverno, Regione, imprese e organizzazioni sindacali per costruire strumenti di tutela dell’occupazione e per sostenere, anche negli appalti pubblici e privati, criteri che valorizzino la qualità del lavoro, le competenze e le clausole sociali, evitando che la competizione si giochi esclusivamente sulla riduzione del costo del lavoro”.

“L’Aquila, che negli ultimi vent’anni ha costruito una parte importante della propria economia sul settore dei call center e dei servizi di customer care, non può limitarsi a subire questa trasformazione. Grazie alla presenza dell’Università, del GSSI e di importanti realtà della ricerca, può invece candidarsi a essere un laboratorio nazionale nel quale innovazione tecnologica, sviluppo e tutela del lavoro procedano insieme. Il Consiglio comunale non può decidere da solo le politiche industriali del Paese, ma ha il dovere di rappresentare una comunità fortemente coinvolta da questa sfida. Discutere e approvare il mio ordine del giorno il 28 luglio significherebbe dare un mandato politico chiaro al Sindaco e alla Giunta affinché sostengano, in tutte le sedi istituzionali, la richiesta di una governance regionale e nazionale dell’Intelligenza Artificiale che metta al centro il lavoro, le competenze e la dignità delle persone”.

“Oggi, dopo il grido d’allarme delle organizzazioni sindacali, è ancora più evidente che non c’è tempo da perdere. Rinviare il confronto sarebbe un errore. L’Aquila deve far sentire la propria voce e chiedere che la transizione digitale sia guidata con responsabilità, visione e giustizia sociale”, conclude 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