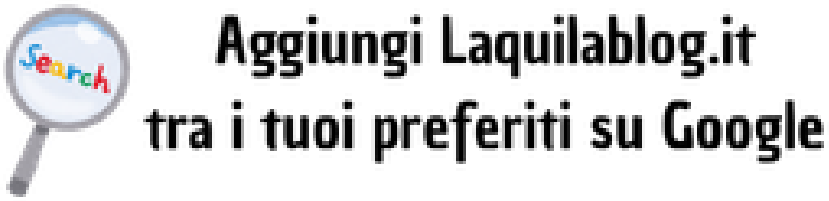
Intelligenza artificiale, sindacati call center abruzzesi verso la mobilitazione

Luglio 22, 2026

La nota delle Segreterie Regionali Abruzzo SLC-CGIL, FISTEL-CISL eUILFPC-UIL: “Slc Cgil, Fistel Cisl e Uilfpc Uil della Regione Abruzzo non possono tacere davanti alla “nuova rivoluzione industriale”, l’intelligenza artificiale sta drammaticamente cambiando il mondo del lavoro, senza un correttivo strutturale che possa portare ad una riconversione professionale il settore rischia di scomparire. La mobilitazione in corso non è una protesta contro la tecnologia, ma una battaglia di civiltà per la difesa del lavoro umano: l’IA deve essere uno strumento al servizio delle persone, non una scorciatoia per abbattere i costi e generare extraprofitti. L’introduzione massiccia e incontrollata di automazione sta mettendo a rischio l’occupazione di oltre 40.000 lavoratrici e lavoratori a livello nazionale, di cui oltre 3.000 nella sola Regione Abruzzo. Proprio nel un rapporto del Cnel – L’intelligenza Artificiale e il mercato del lavoro -, si evince come l’introduzione dell’Intelligenza Artificiale Generativa nel comparto del CRM-BPO sta ridefinendo gli standard dell’assistenza clienti nel settore privato, coniugando efficienza operativa e qualità del servizio. Attraverso l’impiego di chatbot

avanzati basati su modelli linguistici e assistenti virtuali di ultima generazione, le aziende sono oggi in grado di garantire un supporto attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Questi sistemi, addestrati su documenti aziendali e storici di conversazione, comprendono il linguaggio naturale e risolvono in modo rapido e personalizzato le richieste più frequenti, eliminando i tempi di attesa per l'utente.

Se questo efficientamento rappresenta un'opportunità di crescita per le imprese, non può e non deve tradursi in un costo sociale scaricato sul personale del settore. Senza una governance politica e contrattuale, l'automatizzazione dei processi rischia di trasformarsi in una contrazione netta dei posti di lavoro.Per questo motivo chiediamo con urgenza piani di *reskilling* (riqualificazione delle competenze) e tavoli di confronto permanenti sull'impatto degli algoritmi prima che le procedure di esubero vengano avviate.



Come Segreterie Regionali Abruzzo e Molise di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILFPC-UIL sollecitiamo formalmente la Regione Abruzzo — nelle persone del Presidente Marco Marsilio, dell'Assessora al Lavoro Tiziana Magnacca, dei Capigruppo Consiliari e del Presidente di ANCI Abruzzo Pierluigi Biondi — alla convocazione immediata di un Tavolo di Crisi Regionale. È indispensabile attivare un confronto costruttivo con strumenti idonei e percorsi di riqualificazione prima che i prossimi appalti travolgano irrimediabilmente il perimetro occupazionale abruzzese."