

Camera dei Deputati

**Legislatura 19
ATTO CAMERA**

Sindacato Ispettivo

RISOLUZIONE IN COMMISSIONE : 7/00418
presentata da **GIACCONE ANDREA** il **06/10/2026** nella seduta numero **721**

Stato iter : **IN CORSO**

COFIRMATARIO	GRUPPO	DATA FIRMA
GIGLIO VIGNA ALESSANDRO	LEGA - SALVINI PREMIER	06/10/2026
NISINI TIZIANA	LEGA - SALVINI PREMIER	06/10/2026
CAPARVI VIRGINIO	LEGA - SALVINI PREMIER	06/10/2026
LAZZARINI ARIANNA	LEGA - SALVINI PREMIER	06/10/2026

Assegnato alla commissione :
XI COMMISSIONE (LAVORO PUBBLICO E PRIVATO)

TESTO ATTO

Atto Camera

Risoluzione in commissione 7-00418

presentato da

GIACCONE Andrea

testo di

Martedì 6 ottobre 2026, seduta n. 721

L'XI Commissione,

premesse che:

il comparto del customer service, dei contact center e del Customer relationship management (Crm), comprensivo delle attività di Business process outsourcing (Bpo), un'infrastruttura fondamentale per il funzionamento di numerosi servizi rivolti a cittadini, consumatori e imprese, configurandosi, al contempo, come un importante bacino occupazionale;

il settore attraversa da tempo una profonda crisi dovuta a un insieme di fattori quali il calo dei volumi commerciali, il ricorso a procedure di esternalizzazione (outsourcing) e subappalto, la frequente rotazione degli affidamenti, fenomeni di delocalizzazione (offshoring), oltre che – soprattutto – una progressiva automazione delle attività;

negli ultimi anni, infatti, la diffusione di sistemi di intelligenza artificiale, chatbot assistenti virtuali e strumenti tecnologici meccanizzati destinati alla gestione delle richieste della clientela hanno avuto un impatto innescando tra queste, rilevante sull'organizzazione del lavoro e, di conseguenza, sui livelli occupazionali, diverse e rilevanti crisi aziendali;

tra queste, si evidenzia la vertenza della società Konecta (già Comdata) che a inizio anno ha comunicato 150 esuberi (diventati a fine procedura esodi incentivati 213) e la chiusura delle sedi di Asti e Ivrea per accorpare le attività su Torino; o ancora quella delle società Tecnocall e Mediacom, con sede in Asti, aggiudicatarie, in raggruppamento temporaneo d'impresa (Rti), della commessa di Iren Mercato SpA e ciononostante emittenti dell'avvio delle procedure per complessivi 62 esuberi su un totale di 122 lavoratori e lavoratrici nel sito astigiano;

in sede di risposta ai question-time n. 5-04950, 5-05084, 5-05690, il Governo ha riconosciuto che «È noto purtroppo che il comparto in cui opera Konecta è particolarmente delicato e che nel corso degli anni ha mostrato grande vulnerabilità a cambiamenti tecnologici e strategici, spesso con ricadute significative sul piano occupazionale», confermando «il massimo impegno per salvaguardare l'occupazione e accompagnare le transizioni industriali in atto, con particolare attenzione ai territori e alle comunità più esposte» e la «massima attenzione sull'impatto dell'intelligenza artificiale sulle realtà lavorative dei call center»;

l'intelligenza artificiale può rappresentare un valido strumento per migliorare l'efficienza dei servizi di assistenza, ridurre i tempi di attesa e supportare gli operatori nella gestione delle richieste, purché il suo utilizzo sia accompagnato da adeguate garanzie in termini di supervisione umana;

infatti, la progressiva riduzione dell'intervento umano in un'ottica di contenimento dei costi e competitività delle imprese non costituisce esclusivamente un problema di quantità occupazionale, ma anche di qualità del servizio reso agli utenti, stante che richieste particolarmente complesse,

utenza vulnerabile o comunque particolari esigenze difficilmente possono essere gestite da sistemi automatizzati;

all'uopo, si ricorda la delibera n. 255/24/CONS dell'Agcom, che ha già individuato specifici standard di qualità dell'assistenza clienti, confermando l'esigenza di considerare l'accessibilità e la qualità del customer care come elementi qualificanti del servizio;

il comparto necessita quindi di una strategia complessiva sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale in ambito lavorativo senza che la transizione si trasformi in una mera sostituzione del lavoro, ma piuttosto valorizzando le competenze professionali e promuovendo la formazione dei lavoratori con specifici percorsi di riqualificazione e aggiornamento professionale;

la crisi del comparto non è riconducibile esclusivamente all'innovazione tecnologica, bensì anche alle modalità di affidamento dei servizi, alla tipologia delle commesse e alla crescente necessità di riduzione dei costi da parte delle imprese;

particolare attenzione, quindi, merita il fenomeno dei ripetuti cambi di appalto e la correlata necessità di un rafforzamento degli strumenti atti a garantire la corretta applicazione delle clausole sociali, al fine di salvaguardare la continuità occupazionale e le competenze, impegna il Governo:

ad attivare un tavolo istituzionale permanente di confronto volto alla salvaguardia occupazionale e alla continuità produttiva dei siti coinvolti;

a ipotizzare misure straordinarie di sostegno al reddito, riqualificazione professionale e tutela occupazionale, per i lavoratori del settore del customer service, dei contact center e del Crm/Bpo, colpiti dalla riduzione delle commesse e dalle conseguenze dei processi di automazione e di ricorso a sistemi di intelligenza artificiale;

a contrastare fenomeni di dumping contrattuale nel settore e garantire l'effettiva applicazione delle clausole sociali nei cambi di appalto, intervenendo sulle eventuali criticità normative e applicative;

a definire una strategia nazionale per il settore del customer service volta a superare la gestione della crisi con il solo ricorso agli ammortizzatori sociali;

a fornire elementi alle competenti Commissioni parlamentari, con cadenza semestrale, in ordine agli esiti dell'attività dell'Osservatorio sull'adozione di sistemi di intelligenza artificiale nel mondo del lavoro.

(7-00418) «Giaccone, Giglio Vigna, Nisini, Caparvi, Lazzarini».