

## Intelligenza artificiale e lavoro, il segnale che molti stanno sottovalutando: il caso call center a L'Aquila

Dall'inchiesta di Presa Diretta il vero impatto dell'IA sul lavoro nei call center

A L'Aquila il caso call center mostra cosa sta cambiando davvero nel lavoro con l'IA e perché questo segnale riguarda tutti oggi. (Fonte: <https://www.lavoroediritti.com/> 30 marzo 2026)



C'è un luogo in Italia che, più di altri, permette di osservare da vicino cosa sta accadendo oggi al lavoro. È L'Aquila. Una città che, dopo il sisma del 2009, ha ricostruito una parte della propria economia anche grazie ai call center, diventati negli anni una risposta concreta alla necessità di occupazione.

Oggi però quello stesso modello mostra tutti i suoi limiti. E non per una crisi improvvisa o per la mancanza di commesse, ma per qualcosa di più profondo: un cambiamento strutturale legato all'intelligenza artificiale.

A riportare il tema al centro del dibattito è stata un'inchiesta di Presa Diretta, che abbiamo scelto di prendere come punto di partenza per una riflessione più ampia. Non si tratta solo di raccontare cosa sta accadendo, ma di capire cosa significa davvero oggi parlare di “futuro del lavoro”.

### *Indice:*

- [Un settore tutt'altro che marginale](#)
- [L'intelligenza artificiale non è più il futuro](#)
- [Il nodo degli appalti e il caso Enel](#)

- [Efficienza contro occupazione](#)
- [Le domande dei lavoratori](#)
- [Un problema di sistema, non solo di tecnologia](#)
- [Regole che arrivano dopo](#)
- [Non è una sostituzione, è una transizione](#)
- [Uno scenario che riguarda tutti](#)

### **Un settore tutt'altro che marginale**

Quando si parla di call center, spesso si pensa a lavori precari o temporanei. A L'Aquila, invece, la realtà è stata diversa per anni. Qui il settore ha rappresentato una vera infrastruttura occupazionale, con centinaia di lavoratori impegnati in attività quotidiane fondamentali: assistenza clienti, gestione pratiche, supporto amministrativo.

È un lavoro che ha avuto un peso reale nella vita delle persone e delle famiglie. In molti casi si tratta di occupazione femminile stabile, che ha garantito reddito e continuità in un territorio segnato da una lunga fase di ricostruzione.

Proprio per questo, ciò che sta accadendo oggi non può essere letto come una semplice evoluzione tecnologica. È qualcosa che tocca direttamente equilibri sociali già fragili.

### **L'intelligenza artificiale non è più il futuro**

Uno degli elementi più chiari che emerge è che l'intelligenza artificiale non è più una prospettiva lontana. È già operativa, già integrata nei processi, già in grado di modificare l'organizzazione del lavoro.

Nei call center, molte attività vengono oggi supportate o sostituite da sistemi automatizzati. Le risposte ai clienti vengono suggerite da algoritmi, le comunicazioni sono generate automaticamente, le operazioni più ripetitive vengono gestite da software.

Il risultato è evidente: serve meno intervento umano per ottenere lo stesso risultato. E quando il lavoro richiesto diminuisce, la conseguenza più immediata riguarda il numero di persone impiegate.

### **Il nodo degli appalti e il caso Enel**

Un passaggio particolarmente significativo riguarda il modo in cui l'innovazione entra nei grandi appalti. Nel servizio viene citato il caso di Enel, dove nei bandi per i servizi di assistenza è prevista la tutela del personale attraverso il riassorbimento.

Ma questa tutela si scontra con un'altra realtà: se l'azienda introduce tecnologie che riducono il fabbisogno di manodopera, può comunque impiegare meno lavoratori.

È qui che si apre una contraddizione concreta. Formalmente il lavoro viene salvaguardato, ma nella pratica il numero di posti può ridursi sensibilmente. Non si tratta di ipotesi astratte, ma di scenari già discussi, con possibili riduzioni significative nel medio periodo.

## **Efficienza contro occupazione**

Dal punto di vista delle aziende, il percorso è chiaro e coerente. L'intelligenza artificiale consente di migliorare i servizi, ridurre i tempi e abbattere i costi. È una direzione quasi obbligata in un mercato competitivo.

Il problema non è quindi l'adozione della tecnologia in sé, ma il modo in cui questa trasformazione impatta sulle persone. Perché ogni processo più efficiente rischia di tradursi in meno lavoro umano. E questo crea una frattura che non può essere ignorata.

## **Le domande dei lavoratori**

Dalle testimonianze raccolte emerge una sensazione diffusa di incertezza. Non tanto una paura generica del cambiamento, ma una domanda molto concreta: quale sarà il ruolo delle persone in un sistema sempre più automatizzato?

Chi lavora in questo settore percepisce già oggi una trasformazione del proprio ruolo. Le competenze richieste cambiano, alcune attività perdono valore, altre vengono ridimensionate. C'è anche un altro aspetto che pesa, soprattutto in contesti locali come L'Aquila: quando il lavoro cambia o si riduce, spesso non scompare del tutto, ma si sposta. Questo significa affrontare distanze maggiori, riorganizzare la vita quotidiana, fare i conti con nuove difficoltà, soprattutto per chi ha responsabilità familiari.

## **Un problema di sistema, non solo di tecnologia**

L'errore più grande sarebbe leggere questa trasformazione come un semplice effetto dell'innovazione. Il punto non è la tecnologia, ma la capacità del sistema di accompagnare il cambiamento.

Formazione, politiche attive, strumenti di sostegno: sono tutti elementi che oggi faticano a stare al passo con la velocità della trasformazione in atto.

E quando il cambiamento corre più veloce delle tutele, il rischio è che il costo venga scaricato interamente sui lavoratori.

## **Regole che arrivano dopo**

A livello europeo qualcosa si muove, con normative come l'AI Act, che prova a mettere dei paletti sull'uso dell'intelligenza artificiale.

In Italia, però, il dibattito sugli effetti occupazionali è ancora in una fase iniziale. Questo crea uno squilibrio evidente: le aziende innovano rapidamente, il lavoro si trasforma, ma le regole e le politiche di accompagnamento arrivano con tempi più lunghi.

Nel frattempo, chi è già inserito nei settori più esposti all'automazione si trova in una posizione di maggiore vulnerabilità.

## **Non è una sostituzione, è una transizione**

Il caso di L'Aquila ci aiuta a capire un punto fondamentale: non siamo davanti a una semplice sostituzione del lavoro umano, ma a una transizione più complessa.

Il lavoro non scompare, ma cambia profondamente. E questo cambiamento richiede competenze nuove, percorsi di riqualificazione, strumenti di protezione adeguati.

Non basta dire che nasceranno nuovi lavori. La vera questione è capire chi sarà in grado di svolgerli e con quali tempi.

## **Uno scenario che riguarda tutti**

Quello che oggi osserviamo nei call center non è un fenomeno isolato. Le stesse dinamiche stanno emergendo in molti altri ambiti: servizi, amministrazione, assistenza, attività d'ufficio.

L'Aquila, in questo senso, non è un'eccezione. È un'anticipazione.

Ed è proprio per questo che vale la pena fermarsi a guardare cosa sta accadendo. Perché il futuro del lavoro non è qualcosa che arriverà domani. È già qui, e sta cambiando sotto i nostri occhi.