

Nei call center 15 mila occupati a rischio, ma c'è chi salva i posti di lavoro di Rita Querzè

Alla concorrenza dei chatbot si fa fronte con la formazione. I casi di Inps che ha internalizzato il servizio e Sky, che sta lavorando a una riprofessionalizzazione delle persone

(Fonte: <https://www.corriere.it/> 1° agosto 2026)



Quindicimila posti a rischio su 35 mila. Questo l'effetto — secondo il sindacato — dell'introduzione nei call center dei chatbot generati dall'intelligenza artificiale. L'impatto delle nuove tecnologie potrebbe essere governato. A patto di intervenire con la formazione dei dipendenti/collaboratori per permettere la loro **assegnazione a compiti più articolati**. In altre parole: per rispondere «sì» o «no» alla chiamata di un cliente basta un chatbot. Ma le persone potrebbero essere formate per dare risposte a quesiti più articolati.

Inps, servizio internalizzato

Tra gli esempi virtuosi quello del call center Inps. Il **servizio, che prima era affidato a società esterne, è stato internalizzato** a metà 2021 sotto il cappello di Inps Servizi. Ora gli addetti sono 2.800. La novità è che non servono più soltanto l'Inps ma hanno acquisito commesse esterne (Fondo Est ed Enasarco). «La chiave per questo cambiamento è stata la **formazione permanente degli addetti**», dicono in Inps. Il nuovo corso è stato accelerato dal marzo 2025, con la nomina del nuovo cda presieduto da Anna Maria De Santis su impulso del presidente Inps Gabriele Fava.

Sky riprofessionalizza

In realtà i casi virtuosi sono anche altri. «Il call center **Sky sta lavorando a una riprofessionalizzazione** delle persone — segnala il segretario generale della Slc Cgil Riccardo Saccone —. Il punto, però, è che bisogna mettere a sistema le esperienze positive visto che parliamo della crisi di un settore intero. Per questo chiediamo al governo di mettere attorno a un tavolo committenti, fornitori, sindacati, insieme con le aziende che gestiscono i call center per trovare soluzioni».

Il punto è **affidare alle persone compiti a più alto valore aggiunto** rispetto a quelle svolte dai chatbot. «Si può fare. Anche perché la scolarizzazione media degli addetti dei call center è elevata», fa notare Saccone. Certo, le politiche attive potrebbero non bastare. Secondo il sindacato andrebbero affiancate con strumenti di agevolazione delle uscite.

I posti a rischio

Tra i **posti a rischio segnalati dalle segreterie Slc Cgil, Fistel Cisl e Uilfpc Uil**, reduci da due settimane di mobilitazione con scioperi a scacchiera in tutto il settore: 140 presso l'azienda 3G a Sulmona, 55 alla In&Out tra Roma e Taranto. A Livorno 76 presso Konecta, altri 340 a Matera, dipendenti Callmat; 652 presso Konecta R, collocati tra Rende, Catanzaro e Crotone, 380 esuberanti nell'azienda Luo, tra Molfetta, Crotone, Taranto, Roma e Concorezzo (Monza e Brianza). Oltre a 3mila esuberanti negli appalti di customer care Tim e 1.500 in quello di Enel.