



CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO

UNDICESIMA LEGISLATURA

INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA N. 662

RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI “CONTACT CENTER” ANCHE PRESSO L’ULSS 9 MEDIANTE L’INTELLIGENZA ARTIFICIALE E, CONSEGUENTEMENTE, PESANTE TAGLIO A ORE DI LAVORO E STIPENDI: LA GIUNTA INTENDE INTERVENIRE PER SCONGIURARE I DISAGI PER L’UTENZA E IN DIFESA DEI DIRITTI DEI LAVORATORI INTERESSATI?

presentata l’11 marzo 2025 dalle Consiglieri Bigon, Camani, Luisetto e Zottis

Premesso che:

- presso l’Azienda ULSS 9 di Verona, la cooperativa Morelli, mediante i propri dipendenti, svolge diverse attività, tra cui prenotazioni telefoniche, accettazione, casse, consegna dei referti;
- si apprende dalla stampa (es. l’Arena del 5/03/2025 “*L’Ulss9 taglia ore di lavoro: «C’è l’Intelligenza artificiale»*”) e da comunicati sindacali che, a partire da sabato 1° marzo 2025, la cooperativa Morelli, ha ridotto il monte ore contrattuale e, dunque, il salario, a coloro che operano agli sportelli, alle casse e al CUP;
- si tratterebbe, spiegano gli organi di stampa e le sigle sindacali, della diretta conseguenza di una riorganizzazione che investe i servizi «Contact center» degli ospedali scaligeri (prenotazioni telefoniche, accettazione, casse, consegna dei referti);
- detta riorganizzazione starebbe dando corso a cambiamenti molto impattanti nei servizi, dato che prevedono l’utilizzo dell’Intelligenza Artificiale (AI) per lo svolgimento di molte mansioni finora compiute dal personale della cooperativa Morelli;
- il giornale l’Arena riferisce di un incontro, avvenuto nello scorso febbraio, tra i sindacati e l’ULSS 9, nel corso del quale quest’ultima aveva annunciato la necessità di ridurre i costi: “*(...) tra le diverse Ulss si calcola un taglio di circa un milione di euro - a decorrere da metà febbraio, termine slittato poi al primo marzo. «Per Verona si parla di 500 ore settimanali da togliere ai lavoratori in appalto» (...)*”;

- gli organi di stampa affermano che gli effetti dei suddetti tagli si sono già palesati dal 1° marzo 2025, sugli stipendi di ben 80 lavoratori dei 300 assunti dalla cooperativa Morelli. Detti tagli hanno colpito gli operatori degli ospedali, ma *“(...) ora si attende che la scure si abbatta anche sugli operatori del «Contact center» dei distretti sanitari.”*.

Evidenziato che:

- le conseguenze per gli stipendi degli addetti della cooperativa rischiano di essere pesanti. Si tratta, infatti, di personale che già percepisce cifre esigue e che ora sarà indotto a cercare un impiego altrove, magari rimpiazzato in emergenza da chi non ha la sufficiente formazione;
- spesso si verificano casi in cui non è possibile procedere secondo i rigidi schemi imposti dall'IA, per i quali è necessario interloquire a livello personale;
- vi sono anche da evidenziare i timori per la sicurezza e l'incolumità degli operatori, che, come affermano le sigle sindacali, *“già oggi sono aggrediti verbalmente da utenti esasperati dalle lunghe attese; il timore è che i tagli peggiorino la condizione di sicurezza del personale”*.

Considerato che alla data odierna, a seguito della riorganizzazione di cui sopra, sono già visibili i primi disservizi per i cittadini, con orari ridotti agli sportelli, attese più lunghe e aggravamento delle liste d'attesa. Queste conseguenze rischiano, purtroppo, di spingere ulteriormente diversi cittadini verso il privato, mentre chi non può permetterselo è costretto ad attendere.

Tutto ciò premesso, le sottoscritte consigliere

chiedono all'Assessora alla Sanità

- come intenda intervenire per scongiurare i gravi e prevedibili disagi all'utenza che questi pesanti tagli delle ore di lavoro e degli stipendi del personale della cooperativa Morelli stanno già arrecando, soprattutto all'utenza più fragile e anziana;
 - se altrettanto urgentemente intenda attivarsi per ripristinare gli orari di servizio e difendere il diritto ad uno stipendio dignitoso, nonché a tutela degli stessi posti di lavoro dei molti operatori della cooperativa Morelli, che prestano servizio presso l'ULSS 9.
-