

**COMMISSIONE XI  
LAVORO PUBBLICO E PRIVATO**

**RESOCONTO STENOGRAFICO**

**INDAGINE CONOSCITIVA**

**16.**

**SEDUTA DI MERCOLEDÌ 28 FEBBRAIO 2024**

**PRESIDENZA DEL PRESIDENTE WALTER RIZZETTO**

**INDICE**

	PAG.		PAG.
<b>Sulla pubblicità dei lavori:</b>		<b>Audizione di rappresentanti di Assosistema Confindustria:</b>	
Rizzetto Walter, <i>Presidente</i> .....	3	Rizzetto Walter, <i>Presidente</i> .....	6, 8, 9
<b>INDAGINE CONOSCITIVA SUL RAPPORTO TRA INTELLIGENZA ARTIFICIALE E MONDO DEL LAVORO, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AGLI IMPATTI CHE L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA PUÒ AVERE SUL MERCATO DEL LAVORO</b>		Barzotti Valentina (M5S) .....	8
<b>Audizione di rappresentanti di Assotelecomunicazioni – Asstel:</b>		Nevi Matteo, <i>Direttore generale Assosistema Confindustria</i> .....	6, 9
Rizzetto Walter, <i>Presidente</i> .....	3, 5, 6	<b>Audizione di rappresentanti di Univendita:</b>	
Rendina Marco, <i>Responsabile Lavoro e Relazioni industriali e Attività associativa di Assotelecomunicazioni – Asstel</i> .....	3, 6	Rizzetto Walter, <i>Presidente</i> .....	10, 12
		Sinatra Ciro, <i>presidente di Univendita</i> .....	10
		<b>Audizione di rappresentanti del Consiglio nazionale forense:</b>	
		Rizzetto Walter, <i>Presidente</i> .....	12, 14, 15
		Minervini Vittorio, <i>Consigliere nazionale del Consiglio nazionale forense</i> .....	12, 14

**N. B. Sigle dei gruppi parlamentari: Fratelli d'Italia: FdI; Partito Democratico - Italia Democratica e Progressista: PD-IDP; Lega - Salvini Premier: Lega; MoVimento 5 Stelle: M5S; Forza Italia - Berlusconi Presidente - PPE: FI-PPE; Azione - Popolari europeisti riformatori - Renew Europe: AZ-PER-RE; Alleanza Verdi e Sinistra: AVS; Noi Moderati (Noi con L'Italia, Coraggio Italia, UDC e Italia al Centro) - MAIE: NM(N-C-U-I)-M; Italia Viva - il Centro - Renew Europe: IV-C-RE; Misto: Misto; Misto-Minoranze Linguistiche: Misto-Min.Ling.; Misto-+Europa: Misto-+E.**

	PAG.		PAG.
<b>Audizione di Riccardo Bocuzzi, CEO e fondatore di Hypex srl:</b>		<i>ALLEGATO 1:</i> Documentazione presentata dai rappresentanti di Assosistema Confindustria	19
Rizzetto Walter, <i>Presidente</i> .....	15, 16, 17, 18		
Barzotti Valentina (M5S) .....	16		
Bocuzzi Riccardo, <i>CEO e fondatore di Hypex srl</i> .....	15, 16, 17, 18	<i>ALLEGATO 2:</i> Documentazione presentata dai rappresentanti di Univendita .....	27

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE  
WALTER RIZZETTO

**La seduta comincia alle 14.55.**

**Sulla pubblicità dei lavori.**

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche mediante la resocontazione stenografica e la trasmissione attraverso la *web-tv* della Camera dei deputati.

**Audizione di rappresentanti di Assotelecomunicazioni — Asstel.**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul rapporto tra intelligenza artificiale e mondo del lavoro, con particolare riferimento agli impatti che l'intelligenza artificiale generativa può avere sul mercato del lavoro, l'audizione di rappresentanti di Assotelecomunicazioni — Asstel.

Ricordo che i deputati possono partecipare alla seduta in videoconferenza secondo le modalità stabilite nella riunione della Giunta per il Regolamento.

È collegato in videoconferenza per Asstel Assotelecomunicazioni il dottor Marco Rendina, responsabile lavoro e relazioni industriali e attività associativa.

Ringrazio il nostro ospite per la partecipazione e gli cedo immediatamente la parola, ricordando che la relazione dovrà avere una durata complessiva di circa cinque minuti.

MARCO RENDINA, *Responsabile Lavoro e Relazioni industriali e Attività associativa di Assotelecomunicazioni — Asstel*

(Intervento in videoconferenza). Ringrazio la Commissione per il cortese invito.

Assotelecomunicazioni è l'associazione di categoria che nel sistema di Confindustria rappresenta la filiera delle telecomunicazioni, che è costituita dagli operatori di telecomunicazione, dai produttori e fornitori di terminali, di infrastrutture e di servizi *software* per le telecomunicazioni, nonché dai gestori di infrastrutture e dai gestori di servizi di *call center* in *outsourcing*.

Parliamo nel complesso, quando si fa riferimento alla filiera, di circa 200.000 lavoratori, 120.000 dei quali sono coperti dal contratto collettivo di lavoro stipulato da Assotelecomunicazioni.

L'intelligenza artificiale ha delle potenzialità enormi per essere di supporto al sistema industriale. La filiera è centrale nello sviluppo e nella diffusione dell'intelligenza artificiale nel sistema produttivo nazionale. Le telecomunicazioni, infatti, forniscono l'infrastruttura fondamentale per la trasmissione dei dati che poi alimentano i sistemi di intelligenza artificiale e sono anche tra coloro che svilupperanno le piattaforme abilitanti per i sistemi basati sulla intelligenza artificiale, ma — è quello che più rileva ai fini della presente audizione — le imprese sono già utilizzatori delle tecnologie dell'intelligenza artificiale e agiscono per migliorare i propri processi interni sia nella configurazione, sviluppo e manutenzione delle reti e dei sistemi, sia anche per potenziare tutta l'area della *customer experience* dei propri clienti, che è un elemento fondamentale del nostro *business*.

Passiamo ad esaminare la relazione tra intelligenza artificiale e trasformazione del lavoro. Questo è un tema all'attenzione di tutte le filiere industriali. Naturalmente è

un punto di grande attenzione anche nella filiera delle telecomunicazioni.

In questa audizione faremo alcuni esempi di attività presenti nella filiera in cui si può osservare come l'utilizzo dei sistemi di intelligenza artificiale impatti sulle persone e soprattutto sulle competenze dei lavoratori della filiera.

Iniziando dalle reti, queste saranno chiaramente caratterizzate da un crescente livello di automazione, e questo servirà ad accrescere l'efficienza e l'efficacia nella loro gestione. Si ridurrà, quindi, la necessità di interventi umani, soprattutto quelli per attività di monitoraggio routinario, ma al tempo stesso avremo bisogno che le persone che lavorano sulle reti abbiano competenze nella gestione e nell'interpretazione di dati che sono generati dalle piattaforme intelligenti.

Quando parliamo di competenze, parliamo chiaramente delle competenze tecniche (programmazione, analisi dei dati, gestione di modelli, *machine learning*), ma, facendo un passo in più, dobbiamo pensare anche a delle competenze che possiamo definire trasversali, più vicine alle *soft skills*, perché questi lavoratori dovranno essere in sintonia con l'intelligenza artificiale; quindi dovremo investire in modo significativo in programmi di formazione che non solo insegnino le competenze tecniche, ma che preparino anche i lavoratori a collaborare con questi sistemi avanzati, valorizzandone le capacità.

Un altro punto è quello della evoluzione di servizio di CRM e BPO, che sono i *call center* che prima ho menzionato, che sta sperimentando una grande trasformazione digitale. Questo è dovuto al fatto che la clientela manifesta sempre più una propensione ad avvalersi di strumenti digitali. Che cosa accade dell'operatore di *call center*? All'operatore di *call center* vengono chieste delle capacità via via progressivamente diverse. Ad esempio, deve avere delle capacità di *problem solving*, perché se le operazioni più semplici saranno svolte tramite *chatbot* direttamente dall'utente, saranno quelle più complesse che dovranno essere gestite dall'operatore umano. Sarà chiesta una maggiore specializzazione, per-

ché avremo una diversificazione di servizi, l'introduzione di multicanalità e degli strumenti di *self service* che moltiplicano la quantità di informazioni che dovranno essere processate e gestite.

Infine, servirà una capacità di lavorare e di interagire con un sistema, un ecosistema di supporto digitale sempre più complesso, che potrà essere abilitato, attraverso l'intelligenza artificiale, alla collaborazione, co-navigazione e condivisione di *device*.

Un ultimo punto che toccherò, però solo come titolo, perché è molto rilevante, è quello delle minacce cibernetiche. È chiaro che l'intelligenza artificiale potrà essere utilizzata anche in ambito *cyber security* per prevenire attacchi informatici. Quello della *cyber security* è uno degli ambiti in cui le competenze specialistiche, anche relative all'implementazione dei sistemi di difesa, come la *cyber security data protection*, sono tra le più richieste dalle imprese della filiera, ma anche quelle considerate tra le più difficili da reperire.

Dal quadro sopra illustrato, emerge come il tema della trasformazione del lavoro e delle competenze sia centrale per la filiera. L'ultimo rapporto dello scorso anno sulla filiera delle telecomunicazioni in Italia, realizzato da Asstel, ha evidenziato che il 48 per cento delle imprese ha in programma di acquisire professionalità nell'ambito dell'intelligenza artificiale. Però, il 43 per cento delle imprese di telecomunicazioni riscontra difficoltà a svilupparle internamente o a ricercarle sul mercato.

Cosa fa quindi l'associazione? L'associazione ha elaborato, nel corso del 2023, una mappatura delle sessantanove competenze, tra cui naturalmente quelle riferite ai fattori abilitanti digitali, come *Big Data*, *Cloud*, *IoT*, *cyber security*, che sono necessarie per lo sviluppo del lavoro a breve e medio termine, comprendendo sia quelle che devono essere cercate sul mercato sia quelle che possono essere acquisite attraverso processi di riconversione e riqualificazione.

Riqualificazione e riconversione vogliono dire formazione. Le imprese attribuiscono grande importanza al concetto di formazione permanente. Nel 2022 quasi il 100 per cento dei lavoratori degli operatori di

telecomunicazioni è stato coinvolto in attività di *upskilling* o *reskilling*, mediamente per sei giornate di formazione all'anno, che sono davvero molte. Teniamo anche conto che in Italia la filiera delle telecomunicazioni ha un'anzianità sia anagrafica sia aziendale piuttosto elevata, nella media più elevata di quella delle corrispondenti filiere in ambito europeo, anche se su questo alcune politiche messe in atto dalle aziende stanno facendo un po' diminuire questo fenomeno dell'elevata anzianità aziendale. Oltre alla formazione, ci sono altri piani rispetto ai quali la filiera dovrà continuare a impegnarsi.

Uno è quello del rafforzamento dell'istruzione professionale e del miglioramento delle competenze attraverso azioni di orientamento anche nell'ambito delle scuole primarie e secondarie. L'altro è costituito da una pluralità di strumenti che sono necessari per accompagnare la trasformazione, perché devono avere la capacità di contemperare l'adozione dei nuovi modelli di organizzazione del lavoro, il ricambio generazionale e, come detto, lo sviluppo delle competenze.

In questa ottica — sono nel primo dei due temi che ho citato — Asstel ha posto particolare attenzione al tema dell'orientamento e lavora quindi nel mondo della scuola attraverso *partnership* con soggetti attivi nel mondo dell'*education*, con l'obiettivo di stimolare la curiosità dei giovani studenti verso ambiti di studio, che sono gli studi STEM, digitali, e analizzare e approfondire le proprie propensioni per capire quali percorsi formativi intraprendere per essere più in linea con le competenze non solo del futuro, ma anche del presente.

Dall'altro lato, nel parlare di strumenti, Asstel, insieme alle organizzazioni sindacali, ha individuato nella definizione del Fondo bilaterale di solidarietà per la filiera delle comunicazioni, che ha preso avvio nel mese di gennaio 2024 — è stato autorizzato nel mese di agosto dello scorso anno — una risposta per accompagnare le azioni di formazione e riqualificazione di organizzazioni, che sono rese necessarie dai processi di innovazione tecnologica e di trasformazione.

Rispetto a tale fondo si auspica un supporto economico pubblico aggiuntivo al finanziamento da parte di imprese e lavoratori che ne acceleri la piena operatività, soprattutto nella fase di *start-up*.

Oltre al fondo di solidarietà, sarebbe auspicabile poter continuare a disporre di strumenti come il contratto di espansione e il Fondo nuove competenze, che in questi anni hanno dimostrato la loro capacità di accompagnare l'evoluzione del lavoro non solo nella filiera delle telecomunicazioni, ma anche in altri comparti produttivi; la non operatività di tali misure nel 2024 potrebbe rallentare l'impulso positivo e richiedere l'implementazione di soluzioni di politiche attive.

Giungo alle conclusioni. L'intelligenza artificiale sta trasformando diverse filiere, tra cui quella delle telecomunicazioni. I nuovi modelli organizzativi che si stanno affermando richiedono competenze avanzate e orientate all'innovazione.

Di conseguenza, è necessario investire in modo significativo in programmi di formazione che trasmettano alle persone competenze tecniche e trasversali, necessarie per lavorare con l'intelligenza artificiale.

Sarà sempre più importante anche incentivare alleanze educative tra il mondo del lavoro e il mondo della scuola fin dalle scuole secondarie per orientare ragazze e ragazzi e per intraprendere quei percorsi formativi che mettano sempre più in linea la loro formazione con le competenze richieste nel presente e nel futuro.

**PRESIDENTE.** Grazie, dottor Rendina.

È stato molto interessante. Lei ha basato il suo ragionamento, quantomeno nella prima parte, sul tema della formazione. Ne siamo convinti assolutamente tutti.

Lei giustamente tocca il punto delle cosiddette « minacce cibernetiche ». Ci dice che le tecnologie sotto questo punto di vista sono difficili da reperire. Sono difficili da reperire perché manca un mercato o perché mancano le competenze? Forse un mercato non manca, in realtà, ma mancano le necessarie competenze per poter offrire un prodotto di un certo livello in questo ambito.

Do la parola al nostro ospite per la replica.

MARCO RENDINA, *Responsabile Lavoro e Relazioni industriali e Attività associativa di Assotelecomunicazioni – Asstel (Intervento in videoconferenza)*. Il mio riferimento è chiaramente alle competenze delle persone che dovrebbero poi utilizzare questi sistemi. Sotto questo profilo – sono sempre le risultanze del rapporto sulla filiera delle telecomunicazioni – queste competenze ci sono già nelle aziende, però vanno rafforzate e implementate. Sotto questo profilo abbiamo riscontrato da parte delle nostre imprese la rappresentazione di una certa difficoltà nel reperirle sul mercato. Questo può essere dovuto, naturalmente, a molti fattori: alla contendibilità ovvero alla questione della capacità del sistema educativo di fornirne in numero abbondante.

Pensiamo a tutto il mondo degli ITS, molti dei quali si specializzano in temi della sicurezza. Molte cose vengono fatte; forse i risultati si vedranno progressivamente. Forse il mercato si livellerà e questa difficoltà di reperire risorse andrà stemperandosi.

PRESIDENTE. Molto bene.

Grazie al nostro ospite per il prezioso contributo che ci ha fornito. Qualora ci fossero dei documenti che lei volesse inviarci, li leggeremo con molta attenzione. Dichiaro conclusa l'audizione.

#### **Audizione di rappresentanti di Assosistema Confindustria.**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul rapporto tra intelligenza artificiale e mondo del lavoro, con particolare riferimento agli impatti che l'intelligenza artificiale generativa può avere sul mercato del lavoro, l'audizione di rappresentanti di Assosistema Confindustria.

Ricordo che i deputati possono partecipare alla seduta in videoconferenza secondo le modalità stabilite nella riunione della Giunta per il Regolamento.

È presente, per Assosistema Confindustria, il dottor Matteo Nevi, direttore generale, a cui cedo la parola per la relazione.

MATTEO NEVI, *Direttore generale di Assosistema Confindustria*. Buon pomeriggio. Grazie dell'invito. Ho consegnato questa mattina una memoria che già contiene gli aspetti rilevanti.

Qui rappresento due settori che sono altamente impattati sia dall'intelligenza artificiale sia dall'automatismo derivante dall'IT. Questo riguarda in particolar modo il settore manifatturiero della produzione di dispositivi di protezione individuale, quindi il tema sicurezza sul lavoro, e le imprese che producono servizi per il settore sanitario pubblico e privato.

Nel mio intervento voglio tracciare tre aspetti fondamentali: il mercato del lavoro, le relazioni industriali e la sicurezza sul lavoro. Sarebbe il caso di invertirli in questo momento storico e iniziare dalla sicurezza sul lavoro, però poi ci arrivo con il ragionamento, sempre nel tempo a disposizione.

Sul mercato del lavoro reputo che se noi ci concentriamo sull'elemento basilare della sostituzione uomo-macchina rischiamo di andare fuori *focus* rispetto a quello che, invece, l'intelligenza artificiale ci offre.

Prima di porci il tema su quanti lavoratori e quali sostituirà l'intelligenza artificiale, secondo me, dovremmo porci anche il tema, nel momento in cui l'intelligenza artificiale varcherà le soglie dei cancelli delle fabbriche, chi troverà a gestire l'intelligenza artificiale. Questo perché ci troviamo di fronte a una rivoluzione culturale e formativa più importante del nostro secolo, che è chiamata a gestire e a implementare l'intelligenza artificiale.

Oggi mancano 85.000 diplomati ITS. Siamo alla ricerca di 240.000 laureati in materie STEM, materie che, tra l'altro, sono quelle che dovrebbero dare l'implementazione logaritmica dell'intelligenza artificiale e dei sistemi di automazione. Quindi, prima di andarla a comprare all'estero dovremmo capire come formarla; un *mismatch* che è salito ormai al 45 per cento fra richiesta di formazione e figure professionali.

Se a questo ci aggiungiamo anche l'invecchiamento della popolazione con un basso *turnover*, la domanda, secondo me, si sposta sul fatto se l'intelligenza artificiale andrà a sostituire persone o andrà a sostituire quei posti vacanti delle imprese.

Il *Future of Jobs Report 2023* del *World Economic* indica che il 40 per cento dei lavoratori dovrà cambiare le sue competenze; un decimo di questi avranno necessità di formazione già nel 2027. Quello che serve nella rivoluzione formativa che oggi abbiamo a disposizione è formare le competenze di chi dovrà recepire, gestire, implementare l'intelligenza artificiale; quindi al tema delle *soft skills* dovrà essere abbinato il tema delle *hard skills*. A noi serve un pilota che sappia fare anche il meccanico, perché oggi il manutentore di un sistema industriale di una macchina non può essere il semplice manutentore, ma deve conoscere di elettronica e di implementazioni digitali; altrimenti siamo fuori mercato e queste figure noi non le troviamo.

Sul tema relazioni industriali — vado veloce anche se forse il tema di discussione dovrebbe riguardare anche la questione di come cambiare il sistema di relazioni industriali, a mio avviso — auspichiamo che il legislatore in questo caso non imbrigli il tema dell'intelligenza artificiale secondo il canonico dibattito fra parte datoriale e parte sindacale, strutturando i soliti metodi di concertazione.

Oggi ci troviamo in un mondo del lavoro che cambia costantemente. Se pensiamo di utilizzare l'intelligenza artificiale come terreno per un dibattito fra datori di lavoro e sindacati, rischiamo di ingessare la materia. Soprattutto, abbiamo visto le prime avvisaglie, ad esempio, con alcune circolari anche ministeriali, che cercano di interpretare il volere della legge, in particolar modo sugli obblighi formativi ad esempio nel caso di utilizzo di sistemi decisionali o di monitoraggio automatizzati, dove, di fatto, vengono richieste molte informazioni anche in relazione al fatto che l'azienda dia un computer o un telefono per l'utilizzo del telelavoro o dello *smart working*. Quello, secondo noi, è un modello che dobbiamo

tenere a distanza, altrimenti rischiamo di ingessare.

In particolar modo, nel momento in cui il mercato del lavoro abbiamo detto che cambia e cambia anche l'equilibrio fra orario di lavoro e salario, quindi quella prestazione sinallagmatica che spesso non trova più — e secondo noi non troverà più — l'equilibrio all'interno del contratto collettivo, come sintesi delle due esigenze, dobbiamo fare in modo che non vi sia una moltitudine di contratti collettivi che agiscono sullo stesso perimetro, spesso in *dumping* o trattando materie diverse.

Arrivo al tema della sicurezza sul lavoro, su cui pensiamo che l'intelligenza artificiale sia la vera leva di sviluppo, sia in termini di prevenzione sia in termini di formazione.

Il problema, però, che ci dobbiamo porre è che l'Italia, ad esempio, è il secondo Paese manifatturiero, ma è il quinto Paese in acquisto di dispositivi di protezione individuale. Questo significa che c'è una mancata attenzione al tema della sicurezza e che purtroppo ricadiamo sempre nella tragica visione del dispositivo di protezione individuale come un costo comprimibile, come un costo per le imprese.

Se abbiamo difficoltà ad acquistare un DPI normale, come si può acquistare un DPI a cui invece si affianca un'intelligenza artificiale (che già è possibile trovare, come ad esempio facciali filtranti, spazi confinati, uomo a terra, anticaduta)? Immaginiamo sull'anticaduta l'intelligenza artificiale e la tecnologia quanto possono fare anche per dare segnali nel caso in cui la persona non sta bene, rischia di cadere o meno.

La nostra richiesta è di cercare di agevolare l'acquisto di DPI di ultima generazione connessi all'intelligenza artificiale in modo da stimolare l'impresa a investire nell'intelligenza artificiale connessa alla sicurezza sul lavoro e ad acquistare questa tipologia di dispositivi.

In sintesi, ho riportato un quadro dei punti trattati, ovvero superare il concetto di sostituzione uomo-macchina, concentrandomi più che altro sul tema formativo, su come formare quelle persone, quali for-

mare, in modo da fare gestire l'intelligenza artificiale a quelli che possono essere i lavoratori del futuro.

La vera rivoluzione è una rivoluzione formativa, almeno a nostro avviso.

Per quanto riguarda il tema delle relazioni industriali, bisogna evitare che l'intelligenza artificiale diventi uno scontro fra parti datoriali e parti sindacali; non parlo di una libertà di intervento assoluta, ma bisogna evitare di imbrigliare con troppe norme.

Sul tema della sicurezza sul lavoro, come ho anticipato, sarebbe necessario dare uno stimolo sia all'acquisto dei DPI ordinari, sia di quelli connessi all'intelligenza artificiale.

Da ultimo, concludendo, posso dire che riteniamo che non è pensabile un ecosistema che prevede solo la presenza dell'uomo o solo la presenza della macchina. Immaginiamo che debbano andare di pari passo l'uno con l'altra su queste tematiche così importanti. Però, ritorno al primo punto. Ritengo che l'aspetto formativo sia la vera rivoluzione culturale su cui dobbiamo andare ad indagare l'intelligenza artificiale, che non per forza è sostituzione del lavoratore con la macchina.

Presidente, lei spesso utilizza, in vari interventi che ha fatto, il tema degli ascensori a New York. È una bellissima immagine di come, andando avanti, ci sia stata una evoluzione e non c'è più l'ascensorista.

Alcune figure sicuramente subiranno questa rivoluzione, ma noi abbiamo il compito, secondo me, di dare delle risposte a quelle figure attraverso una formazione e una riqualificazione di quelle figure, unendo alle *soft skills* le *hard skills*. Altrimenti, dovremo trovare personale al di fuori del sistema Paese.

**PRESIDENTE.** Do la parola ai colleghi che intendono intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

**VALENTINA BARZOTTI.** Grazie, presidente.

Ringrazio il dottor Nevi per il suo interessante contributo. I dubbi che ho sono ovviamente riferiti a questo discorso della formazione, perché lei nel suo intervento,

giustamente, dice che dobbiamo pensare ai lavoratori del futuro, cercando di uscire da questo binomio lavoratori e sostituzione uomo-macchina.

Forse, però, questo ragionamento rimane un po' parziale, perché è come se lei ci stesse dicendo che arriva uno tsunami, chi riesce a salvarsi si salva, chi non riesce a salvarsi viene travolto. In realtà, penso che un compito dello Stato sia proprio quello di dare gli strumenti per poter sopravvivere allo tsunami che sta arrivando, sopravvivere nel breve, nel medio e nel lungo periodo.

Accetto il suo discorso sulla questione lavoratori che devono essere formati, sul *mismatch* del 50 per cento e quindi chiaramente bisognerà intervenire su questo, perché è chiaro che per forza dovremo farlo, però mi sembra che, invece, sul discorso riqualificazione del personale nel presente non ci sia nulla, perché l'intelligenza artificiale sta andando velocissima.

Rischiamo veramente di avere parte del mondo del lavoro completamente sostituito ed emarginato. Non voglio dire che dobbiamo pensare soltanto ai rischi, perché assolutamente non è così, e io sono la prima a dire che ci sono grandi opportunità con l'intelligenza artificiale, però non possiamo non pensare a chi stiamo lasciando indietro.

Noi abbiamo già un Paese in enorme sofferenza lavorativa, in enorme sofferenza di qualificazione lavorativa. Soprattutto, mi pare che si sottovaluti questo tema della formazione perché, ad esempio, in Germania ci mettono cinque anni a formare una persona per riqualificarla e rimetterla nel mercato del lavoro, cosa che in Italia non viene fatta. Si pensa che con dei minicorsi da sei mesi o un anno si riesca a riqualificare un lavoratore che necessita di competenze tecniche particolari per poter essere reinserito all'interno del mercato del lavoro.

La mia domanda, quindi, riguarda la sfida più grande che, secondo me, abbiamo davanti: non dobbiamo pensare solo e chi mettiamo a gestire l'intelligenza artificiale — certo, è una sfida, ma sicuramente le persone con più strumenti sapranno muo-

versi in una direzione di aggiornamento delle competenze — ma dobbiamo concentrarci su chi lasciamo indietro e come facciamo a non lasciarlo indietro.

**PRESIDENTE.** Do la parola al nostro ospite per la replica.

**MATTEO NEVI, Direttore generale di As-sistemia Confindustria.** Ringrazio l'onorevole per la domanda. Forse nella brevità e nella velocità dell'esposizione ho saltato qualche passaggio, però nella parte finale penso di aver dato una risposta.

Concentriamoci su chi lasciamo indietro, non su chi gestirà; anche se chi gestirà è un elemento importante e chiave per lo sviluppo.

Se guardiamo i dati, noi abbiamo un settore industriale abbastanza frammentato come Paese Italia, fatto in prevalenza non di grandi aziende, ma di piccole e medie imprese. Se vediamo i dati delle piccole e medie imprese che hanno investito in intelligenza artificiale — non confondiamo il tema della digitalizzazione con quello della intelligenza artificiale — abbiamo una percentuale piuttosto bassa, intorno al 2-3 per cento.

Chi lasciamo indietro? Io l'ho detto nella parte finale dell'intervento. Noi abbiamo bisogno di riqualificare quelle figure professionali, ma ne abbiamo bisogno anche come imprese. Su questo o su come riqualificarle abbiamo diversi strumenti come settori industriali e come parte di relazioni industriali; stiamo già svolgendo una formazione finanziata attraverso i bandi di fondi impresa che si stanno orientando sul tema dell'intelligenza artificiale, mandando in formazione le persone che hanno più necessità di formazione su questo aspetto, che sono quelle inserite all'interno di sistemi ripetitivi o automatizzabili, perché sono quelle le principali persone che potrebbero subire un'eventuale sostituzione.

Quello che si può fare all'interno del contratto collettivo nazionale di lavoro e all'interno di un'impalcatura di relazioni industriali è riqualificarle anche attraverso il sistema di fondi impresa. L'altra que-

stione riguarda un investimento sugli ITS, che il Governo ha fatto, anche con il contributo di Confindustria, attraverso una riforma degli ITS, dai quali viene preso il 75 per cento dei nuovi giovani diplomati proprio perché servono quegli istituti tecnici che permettano di gestire la transizione e la riqualificazione.

Aggiungo che molte aziende, anche del nostro comparto, hanno accordi con gli ITS perché questo serve sia per l'alternanza scuola-lavoro, ma anche per la riqualificazione del personale. Non abbiamo deciso di lasciare indietro qualcuno, abbiamo definito dei percorsi formativi proprio per quelle persone.

È inevitabile, l'ho detto in premessa, che se partiamo, però, da questo concetto ci lasciamo dietro tutto quello che può essere il beneficio dell'intelligenza artificiale. Va implementato il sistema formativo, ma attualmente il sistema Paese ha la disponibilità per rispondere a livello formativo sia a chi deve entrare nel mondo del lavoro sia a chi deve riqualificarsi nel mondo del lavoro.

Come ho detto prima, è necessario aggiungere alle *soft skills* le *hard skills* sia a livello di formazione all'interno dei contratti collettivi, dell'impalcatura delle relazioni industriali, sia per coloro che sono esterni, sia per un dialogo costante fra impresa e ITS.

**PRESIDENTE.** Grazie, dottor Nevi.

Personalmente su tutto il tema della formazione (ITS, STEM) sono particolarmente d'accordo. La sua relazione è sicuramente molto importante.

Sono d'accordo quando si dice che non devono esserci molte norme che vadano quasi a mettere qualche bastone fra le ruote rispetto allo sviluppo di nuove tecnologie anche perché le norme partorite oggi potrebbero essere vecchie, obsolete e antiche nel giro di trenta giorni rispetto alla velocità a cui accennava anche la collega Barzotti.

Sono, invece, molto d'accordo — e me lo sono segnato — sul tema dell'acquisto di dispositivi di protezione individuale che penso costino più dei dispositivi classici e su cui si deve fare un ragionamento, perché

ritengo che sia un aiuto notevole. Avverto che l'auditore ha messo a disposizione della Commissione una documentazione, di cui autorizzo la pubblicazione in calce al resoconto stenografico della seduta odierna (vedi allegato 1).

Non essendovi altre richieste di intervento da parte dei colleghi, ringrazio l'ospite intervenuto e dichiaro conclusa l'audizione.

### **Audizione di rappresentanti di Univendita.**

**PRESIDENTE.** L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul rapporto tra intelligenza artificiale e mondo del lavoro, con particolare riferimento agli impatti che l'intelligenza artificiale generativa può avere sul mercato del lavoro, l'audizione di rappresentanti di Univendita.

Ricordo che i deputati possono partecipare alla seduta in videoconferenza secondo le modalità stabilite nella riunione della Giunta per il Regolamento.

Cedo immediatamente la parola al nostro ospite, dottor Sinatra. Ha circa cinque minuti. Grazie.

**CIRO SINATRA, presidente di Univendita (Intervento in videoconferenza).** Grazie a lei, egregio presidente e onorevoli. Intanto desidero ringraziarvi per avermi dato questa opportunità preziosa per poter rappresentare la nostra associazione e parlare dell'impatto che l'intelligenza artificiale può avere sulle aziende che si occupano di vendita diretta.

Due parole rapidissime, visti i tempi, su Univendita. Siamo nati nel 2010, con l'obiettivo di riunire le più importanti, famose e rappresentative aziende del mondo della vendita diretta che opera in Italia. Siamo membri di Confcommercio nazionale e a livello europeo aderiamo alla DSE (Direct Selling Europe), l'associazione europea di aziende di vendita diretta.

Per quanto riguarda l'Italia, aderiscono a Univendita marchi storici della vendita diretta, quelli che hanno fatto la storia realmente di questa modalità di vendita in Italia. Parliamo di Vorwerk Italia, che di-

stribuisce l'aspirapolvere Folletto e il robot da cucina Bimby, Bofrost, che è attiva nel settore dei cibi surgelati, Avon e Just, attive nel settore della cosmetica e della cura della persona, Stanhome, attiva nei prodotti per la cura della casa, Nims-Lavazza, specializzata nella distribuzione e vendita del caffè in capsule, e altre aziende.

In tutte le famiglie italiane c'è almeno uno di questi prodotti, a testimonianza del fatto che la vendita diretta è un sistema radicato nella nostra cultura, è un sistema attivo, è un sistema che dà la possibilità a tante persone di trovare uno sbocco lavorativo degno, in contesti economici anche difficili o problematici.

Le nostre imprese rappresentano oltre il 50 per cento del valore dell'intero comparto della vendita diretta in Italia. Nel primo semestre 2023, che è l'ultimo dato disponibile ufficiale, abbiamo realizzato un fatturato associativo superiore a 750 milioni di euro, con una crescita dell'8,8 per cento rispetto allo stesso periodo del 2022, quindi un grande balzo in avanti, e con una crescita anche rispetto al primo semestre del 2019, che è l'ultimo anno « pulito » prima della pandemia. Quindi, siamo riusciti non solo a evitare i rischi e a ridurre l'impatto negativo della pandemia, ma anche ad andare oltre.

Abbiamo circa 140 mila incaricati alla vendita diretta, che fanno capo alle nostre aziende associate. La percentuale femminile è di oltre il 95 per cento.

Le nostre aziende hanno sottoscritto, tutte, un codice etico, che ha lo scopo di garantire che le attività di vendita si svolgano nel massimo rispetto dei consumatori, secondo i principi enunciati nella nostra carta dei valori. In sintesi, il nostro obiettivo è quello di creare cultura e far sì che tutti i venditori possano avere comportamenti necessari per generare quel rapporto di fiducia indispensabile tra impresa, incaricato e cliente.

Per quanto riguarda l'oggetto di questa audizione, noi dobbiamo partire da un presupposto fondamentale, da un assunto di base: la vendita diretta è e sarà caratterizzata — lo prevede la normativa europea e quella italiana, la nostra legge, la legge

n. 173 del 2005 – dalla presenza fisica e simultanea di venditore e cliente. Proprio questa modalità di vendita ha fatto sì che fossimo in grado come aziende e come settore di superare tutte le difficoltà economiche che ci sono state negli anni. Abbiamo superato la crisi del 2008, fino ad arrivare alla pandemia. Questo perché il nostro è un settore anticiclico. Quindi, nel momento in cui i consumi crescono noi cresciamo, nel momento in cui c'è una stagnazione dei consumi la maggiore possibilità di inserire all'interno delle strutture di vendita dei venditori fa sì che, comunque, le vendite possano crescere. Quindi, abbiamo questo aspetto positivo di essere un settore anticiclico.

È vero che siamo aziende anticicliche, siamo aziende che fanno vendita diretta, ma siamo, comunque, aziende « normali », quindi aziende che, come tutte le aziende modernamente organizzate, hanno settori di ricerca, sviluppo e progettazione, amministrazione, distribuzione e quant'altro.

Proprio in questi settori l'intelligenza artificiale ha iniziato a fare capolino e sicuramente avrà grandi impatti nel futuro. Quali saranno non è facile prevederlo al momento. Però, sicuramente sono settori nei quali queste nuove tecnologie hanno già iniziato a creare delle differenze competitive rispetto a precedenti situazioni.

Noi, però, come dicevo prima, ci differenziamo rispetto alle altre aziende, perché la fase finale della vendita è caratterizzata proprio da questa presenza fisica e simultanea di venditore e cliente. In questo – lo diciamo in maniera un po' divertita – noi riusciamo a fare una staffetta tra l'intelligenza artificiale e l'intelligenza umana del venditore, perché l'intelligenza artificiale, come dicevamo prima, è fondamentale per far sì che tutte le attività propedeutiche alla vendita siano gestite nel migliore dei modi e nella maniera più proficua, professionale e produttiva, ma arrivato il momento di perfezionare tutte queste attività propedeutiche entra in campo quella che è l'intelligenza umana del venditore o della venditrice, che di sicuro è meno potente, però è infinitamente più empatica, perché l'empatia, nemmeno al momento, non può

essere insegnata a un sistema di intelligenza artificiale. L'intelligenza degli umani è geneticamente programmata per relazioni umane sincere e durevoli. Quindi, almeno ancora in questo abbiamo un vantaggio competitivo rispetto all'intelligenza artificiale.

La sfida che hanno le nostre aziende è quella di riuscire a combinare in maniera virtuosa da una parte l'intelligenza artificiale e dall'altra parte l'intelligenza umana delle venditrici e dei venditori.

Per venire ancora più nel concreto, come può l'intelligenza artificiale aiutare le aziende di vendita diretta? In maniera molto semplice, attraverso un'analisi dei dati ancora più approfondita. Ovviamente questo avviene nel rispetto assoluto delle normative sulla *privacy*. Questo riguarda non solamente le aziende di vendita diretta, ma tutte le aziende. Quindi nel rispetto della *privacy*, si tratta di poter analizzare enormi quantità di dati che provengono dai vari canali di vendita, analizzare le preferenze di acquisto, i modelli di comportamento e altro ancora.

Possiamo personalizzare, grazie all'intelligenza artificiale, ancora di più le offerte economiche e le offerte di prodotti che vengono fatte ai nostri clienti, sia quelli reali, sia quegli attuali, sia quelli potenziali.

L'intelligenza artificiale ci può aiutare nel dare supporto ai venditori per rispondere alle domande dei clienti, per gestire gli ordini, per fornire informazioni sui prodotti. Quindi, è un'assistenza virtuale ancora più efficace. Ci può aiutare molto nel servizio postvendita, proprio perché quella massa di dati che possono essere raccolti e sistematizzati può aiutarci a essere più vicini al cliente e magari ad anticipare bisogni, esigenze e necessità.

È, quindi, un *mix* virtuoso tra l'intelligenza artificiale e, nel nostro caso, la fase finale di vendita, curata dall'intelligenza umana, senza però rinunciare, come dicevo, a quella caratteristica fondamentale, vale a dire il contatto diretto e simultaneo tra venditore e cliente.

Per concludere questo intervento, che cosa chiediamo? Chiediamo intanto che il Governo possa incentivare le aziende e le

imprese al cambiamento tecnologico enorme che è in corso, quindi trovare le modalità giuste per incentivare le nostre aziende a mantenere una competitività non solo a livello nazionale, ma anche a livello internazionale.

Chiediamo anche che vengano investite risorse adeguate sulla formazione. Bisogna formare e inserire nelle aziende nuove professionalità, in grado di gestire e dare valore a tutto quello che l'intelligenza artificiale potrà portare all'interno delle aziende.

Consentitemi, infine, una segnalazione. Vi chiediamo un particolare supporto alle piccole e medie aziende e ai lavoratori autonomi, perché queste categorie avranno meno possibilità di investire, quindi, potendo investire meno e potendo beneficiare di una minore quantità di dati, di informazioni, di indicazioni provenienti dai sistemi evoluti di intelligenza artificiale, avranno purtroppo uno svantaggio competitivo rispetto alle grandi aziende. Quindi, noi chiediamo un'attenzione specifica e particolare nei confronti di piccole e medie aziende, nonché dei lavoratori autonomi.

Vi ringrazio per l'attenzione.

**PRESIDENTE.** Grazie. Sono sicuramente d'accordo con lei. Ritengo, comunque, molto importante questa audizione rispetto al fatto che, secondo me, ci saranno lavori che è praticamente impossibile che vengano sostituiti da un sistema di intelligenza artificiale, tra cui io ritengo anche l'attività di vendita, che può essere, giustamente, come da lei ricordato, coadiuvata da sistemi di intelligenza artificiale, da *chat* di intelligenza artificiale rispetto al postvendita, all'assistenza, a tutto un corollario di iniziative per quanto riguarda la compilazione delle pratiche e via elencando. Ma penso che effettivamente il tocco del venditore molto difficilmente possa essere sostituito da uno schermo o da un sistema di intelligenza artificiale. Quindi, sotto questo punto di vista sono assolutamente d'accordo con lei.

Vi è tutta una serie di persone e di sistemi che magari non vanno quotidianamente dal cliente, ma aiutano nel perfezionamento della vendita, dal *marketing* iniziale al *telemarketing*, al postvendita, all'as-

sistenza e via dicendo. Secondo me, in questo ambito, ma non solo in questo, anche la politica dovrà stare molto attenta nel cercare di preservare al massimo quelle che dopo molti anni si possono considerare delle eccellenze sotto questo punto di vista.

Ringraziamo, quindi, il dottor Sinatra. Avverto che l'audit ha messo a disposizione della Commissione una documentazione, di cui autorizzo la pubblicazione in calce al resoconto stenografico della seduta odierna (*vedi allegato 2*).

Dichiaro conclusa l'audizione.

### **Audizione di rappresentanti del Consiglio nazionale forense.**

**PRESIDENTE.** L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul rapporto tra intelligenza artificiale e mondo del lavoro, con particolare riferimento agli impatti che l'intelligenza artificiale generativa può avere sul mercato del lavoro, l'audizione di rappresentanti del Consiglio nazionale forense.

Ricordo che i deputati possono partecipare alla seduta in videoconferenza secondo le modalità stabilite nella riunione della Giunta per il Regolamento.

Per il Consiglio nazionale forense è collegato in videoconferenza l'avvocato Vittorio Minervini, consigliere nazionale del Consiglio nazionale forense.

**VITTORIO MINERVINI,** *Consigliere nazionale del Consiglio nazionale forense (Intervento in videoconferenza).* Vi ringrazio anzitutto dell'attenzione che avete rivolto al Consiglio nazionale forense. A nome del consiglio e del presidente porto a tutti i saluti.

Il tema è estremamente delicato e attuale. Dobbiamo considerare che noi esseri umani abbiamo sempre ritenuto di essere in grado di governare gli strumenti che vogliamo utilizzare, ma oggi ci stiamo riconoscendo come fragili e vulnerabili.

L'eccezionalità del tema sta nel fatto che le evoluzioni tecnologiche precedenti erano ausiliarie, mentre oggi assistiamo ad un'accettazione acritica e quasi ammirata nei confronti dell'intelligenza artificiale, per-

ché propone una decisione che appare fondata sul medesimo percorso elaborativo del pensiero umano.

Nell'ambito del mondo del lavoro genericamente inteso, il tema può essere parcellizzato in diversi e distinti sottotemi, escludendo però dalla discussione tutto il complesso universo della giustizia, che avrebbe necessità di molto tempo per la sua elaborazione.

Il primo tema attiene alle decisioni automatizzate e, in conseguenza a ciò, alle attribuzioni delle responsabilità. Qualsiasi processo o attività si articola sempre in *input*, elaborazione e *output*. In un'attenta normazione, che auspichiamo possa essere a breve assunta dal legislatore, si dovrà prevedere il ruolo umano nell'emissione e cernita dei dati dell'*input*, per poter conoscere le modalità di elaborazione dell'algoritmo funzionale e, infine, avere la possibilità di controllare il risultato, la decisione.

In una normazione dei sistemi di intelligenza artificiale deve essere prevista la possibilità di seguire attivamente i processi, con l'onere a carico dell'utilizzatore di quella attività di verifica e correzione *ex post* delle decisioni assunte dal sistema.

A ciò consegue il tema dell'attribuzione delle responsabilità, che non può essere riferita al sistema, ma dovrà essere prevista una sorta di *culpa in vigilando*, perché all'operatore e a chi si vuole avvalere di sistemi di intelligenza artificiale dovrà essere imputata come presunta la consapevolezza delle logiche di funzionamento dell'intelligenza artificiale, in tutte le fasi che compongono il processo.

Il prezzo dell'innovazione non potrà essere fatto gravare genericamente sulla collettività, ma dovrà essere riferito a più ristretti limiti di responsabilità oggettiva, in particolare laddove la scelta dovesse essere conseguente all'ottenimento di maggiori benefici nell'attività imprenditoriale. Il rischio dell'affidamento acritico alla decisione operata dall'intelligenza artificiale dovrà essere riportato nell'ambito di colui che se ne vuole giovare.

Legato a tale tema è l'utilizzo dell'intelligenza artificiale nelle direttive impartite

nei rapporti di subordinazione. Si sta assistendo a una progressiva invasività dell'intelligenza artificiale nell'ambito della gestione del lavoro dei dipendenti, basato su logiche autonome, prescindendo dalla persona, fondata solo sull'analisi di maggiore produttività formulata da sistemi di intelligenza artificiale. Il tutto senza che vi sia piena consapevolezza, spesso, in capo alla parte datoriale.

Inoltre, gli strumenti offerti alla parte datoriale, quali sistemi di intelligenza artificiale, aprono al pericolo che la rilevazione dei dati e i conseguenti processi decisionali conducano a forme di discriminazione indiretta, generate dalla fonte da cui alcuni dati vengono attinti, dall'aggregazione di quegli stessi dati, ma anche dalla logica di valorizzazione dei diversi elementi acquisiti. Se si pensa che spesso tali strumenti sono ignoti nella modalità di raccolta e analisi da parte dell'utilizzatore, è concreto il rischio di violazione del divieto di indagini sulle opinioni o sui controlli dei lavoratori, il tutto senza consapevolezza in capo al datore di lavoro. Solo la verifica ultima della decisione può ovviare la responsabilità del fatto, ma resta immutato il pericolo della raccolta di dati inquinati alla fonte, delle modalità con cui si svolge l'input.

Infine, il tema più rilevante è dato dalla perdita di posti di lavoro. Se è vero che la storia insegna che nel medio periodo non si avverte una riduzione del saldo della complessiva forza lavoro all'esito dei progressi tecnologici, è oggi forte la preoccupazione a causa della velocità con cui assistiamo all'introduzione dell'intelligenza artificiale nella nostra vita quotidiana e al miglioramento dell'attività di impresa. Saranno toccati nel loro ambito professionale, ad esempio, i commercialisti, che saranno sostituiti da sistemi di analisi di dati sotto l'aspetto quantitativo e normativo e potranno, così, essere sostituiti da un'intelligenza artificiale generativa. Ai professionisti intellettuali si accompagneranno, quali perdenti posto, quei lavoratori con prestazioni a basso contenuto creativo e altamente ripetitive, per i quali l'apporto dello strumento tecnologico prenderà facilmente il sopravvento.

Si deve, quindi, considerare che si deve giungere a una trasparenza delle nuove applicazioni di intelligenza artificiale. Per rendere trasparente tale attività si deve imporre un principio di qualità e sicurezza nell'immissione dei dati, che deve conseguire alla certificazione della loro fonte con sistemi che ne possano valutare sicurezza e integrità per il loro trattamento e il loro utilizzo.

Con ciò deve essere garantito il rispetto del principio dell'accesso al sistema di elaborazione delle tecniche utilizzate nel loro trattamento, al fine di consentire la piena comprensione per la loro validazione delle fasi conclusive del procedimento.

Nel solco dei criteri espressi recentemente dalla Corte di cassazione e dal Consiglio di Stato, dobbiamo ribadire come l'interesse collettivo debba prevalere sulla protezione dell'intelligenza artificiale, in particolare escludendola dall'applicazione della tutela propria dei segreti industriali.

Concludendo, non si deve avere preoccupazione nei confronti dei sistemi di intelligenza artificiale, ma solo se il legislatore avrà la capacità di dare un'attenta regolamentazione al loro utilizzo.

PRESIDENTE. Ringrazio l'avvocato Minervini.

Chiedo se ci sono domande. Mi pare di no, che sia tutto molto chiaro.

Lei, avvocato, ha parlato, ad esempio, della categoria dei commercialisti rispetto all'analisi dei dati. Per quanto riguarda proprio la professione di avvocato, nutrite qualche dubbio nei confronti della sempre maggiore applicazione dell'intelligenza artificiale? Così come all'epoca annunciato dal vostro presidente, mi pare fosse l'estate dello scorso anno, leggevo che il Consiglio nazionale forense stava realizzando un portale dell'Avvocatura italiana basato su dati che vengono processati dall'intelligenza artificiale e che l'avreste messo in rete gratuitamente per tutti gli avvocati, ma anche per i magistrati o per qualche altra categoria. Tra l'altro, se non ricordo male, un portale certificato, quindi con una sorta di analisi dei dati caricati, che sono molto importanti sotto questo punto di vista, lei lo sa e ce lo insegna. Volevo capire a che

punto siamo, brevemente, su questo ambito.

Una domanda, poi, un po' più politica: se ci sono preoccupazioni pari a quelle della categoria che lei prima ha citato.

Do la parola al nostro ospite per la replica.

VITTORIO MINERVINI, *Consigliere nazionale del Consiglio nazionale forense (Intervento in videoconferenza)* Parto da quest'ultima domanda. Preoccupazioni non ce ne sono particolarmente. La preoccupazione è l'amministrazione della giustizia. Si parla sempre più di introdurre sistemi di intelligenza artificiale nella redazione, ad esempio, delle decisioni, togliendo, quindi, al giudice la possibilità di svolgere appieno la funzione decisionale che gli è propria. Tutto questo perché è estremamente delicato partire dai dati.

Come lei ha detto, stiamo cercando di costruire un sistema di rilevazione della statistica delle sentenze o della dottrina, da mettere a disposizione gratuitamente di tutti gli avvocati. Tale piattaforma sarà pronta, si spera, a maggio. Penso che potrebbe essere accessibile, non so se a pagamento o meno, anche da parte della collettività. Ciò mira a valutare tutti i dati che possono essere *matchati* tra di loro, per dare una risposta all'operatore. Naturalmente, però, questi sono dati statistici. La preoccupazione è questa. Questi rappresentano il passato. Non si può fondare una decisione soltanto sui sistemi del passato. Il diritto — scusate l'immagine — è un fiume che scorre. Se ci affidiamo sempre e soltanto al precedente, il diritto, nella sua evoluzione, si ferma. Noi avvocati abbiamo sempre dato il nostro contributo perché l'evoluzione del diritto fosse sempre costante. I sistemi di intelligenza artificiale potrebbero veramente fermare questa evoluzione.

Nell'ambito della giustizia tributaria, il MEF ha preparato un sistema di banca dati, nell'ambito del progetto PRODIGIT, che vuole mettere a disposizione dei magistrati. Questo è fondato sul precedente. Questi precedenti, se verranno continuamente replicati, fermeranno l'evoluzione del diritto tributario. Su questo abbiamo

espresso delle preoccupazioni molto forti e le ribadiremo anche prossimamente.

PRESIDENTE. Grazie, avvocato Miner vini, per il prezioso contributo fornito all'indagine conoscitiva.

Dichiaro conclusa l'audizione.

#### **Audizione di Riccardo Boccuzzi, CEO e fondatore di Hypex srl.**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul rapporto tra intelligenza artificiale e mondo del lavoro, con particolare riferimento agli impatti che l'intelligenza artificiale generativa può avere sul mercato del lavoro, l'audizione di Riccardo Boccuzzi, CEO e fondatore di Hypex srl.

Ricordo che i deputati possono partecipare alla seduta in videoconferenza secondo le modalità stabilite nella riunione della Giunta per il Regolamento.

Ringrazio il nostro ospite per la partecipazione e gli cedo immediatamente la parola, ricordando che la relazione dovrebbe avere una durata di circa cinque minuti.

Prego, dottor Boccuzzi.

RICCARDO BOCCUZZI, *CEO e fondatore di Hypex srl.* Signor presidente, vi ringrazio per l'invito, è un onore.

Sono l'amministratore delegato di una *software house* creativa, che si occupa di trasformare riprese video in videogiochi attraverso un brevetto. Quindi, fondamentalmente, le risorse che operano in Hypex sono multidisciplinari e partono dalla tecnologia — come informatici, sistemisti, ingegneri del *software* — per arrivare a registi, sceneggiatori, *cameraman*, *graphic designer*, musicisti e tanti altri mestieri creativi.

Un aspetto accomuna tutti loro, l'obiettivo di creare esperienze video-interattive che prima non esistevano — quindi un lavoro creativo — nonché il sentimento di paura nei confronti dell'intelligenza artificiale. Hanno paura perché ChatGPT può scrivere la scena, perché Midjourney può realizzare l'immagine, perché Sora può re-

alizzare il video. Quindi, la loro paura, fondamentalmente, è fondata sul futuro.

Io ho cercato di capire come essere utile a questa indagine e ho scelto un elemento interstiziale in questa corsa alla supremazia tra intelligenza artificiale e intelligenza naturale. Questo elemento è proprio il sentimento della paura del futuro, che sta serpeggiando tra i mestieri creativi, che io trovo, sinceramente, paradossale. Oggi cercherò di spiegare il perché e quali soluzioni potrebbero discendere da questa riflessione.

Intelligenza artificiale e intelligenza naturale non sono troppo dissimili. Il creativo attinge al passato, con propri ricordi ed esperienze, al presente, con sensazioni ed emozioni, e al futuro, con desideri, sogni e speranze. L'intelligenza artificiale fa lo stesso, solo che le chiama in maniera diversa: il passato, quindi ricordi ed esperienze, lo chiama « dati »; il presente lo chiama « algoritmi ed elaborazioni »; il futuro lo chiama « input », i *desiderata*. Questa somiglianza nel processo, che però ha una grande differenza, dov'è che mette paura al percorso creativo? L'intelligenza artificiale genera a tempo zero, praticamente, e con un'esecuzione sempre ben fatta, perché applica la matematica. Come diceva Leonardo da Vinci, la bellezza è matematica. Quindi, tutto ciò che fa è ben fatto. Però anche i creativi sono in grado di fare cose ben fatte. La differenza consta nel fatto che l'intelligenza artificiale attinge ai dati come linfa per il suo percorso. « Dati » in questo caso non è soltanto un sostantivo, ma è anche un participio passato, cioè qualcosa che avviene nel passato. Quindi, l'intelligenza artificiale possiamo dire che attinge e vive nel passato.

Visto che ho citato Leonardo da Vinci, lo cito di nuovo. Leonardo da Vinci ha disegnato la « vite aerea », che è il prodromo dell'elicottero, secoli prima che un marchingegno del genere potesse orbitare nei pensieri dell'essere umano. Prendo un altro artista, Picasso, che con il suo cubismo probabilmente ha intuito l'avvento nel futuro del pixel, il quadrato alla base dell'immagine digitale. Dante Alighieri è stato ancora più sfacciato: nella *Divina Commedia*

ha praticamente preannunciato il suo esilio posizionando l'enunciazione del suo esilio in un momento cronologico precedente all'esecuzione dello stesso.

Quindi, si riconosce agli artisti una certa preveggenza, cioè questa capacità di posizionarsi nel futuro. Così come l'intelligenza artificiale attinge al passato, così l'intelligenza naturale attinge al futuro.

La paura del futuro, quindi, e il modo in cui diventa paradossale consta in questo: loro non hanno paura che l'intelligenza artificiale rubi loro il lavoro. Hanno semplicemente sfiducia nel fatto che qualcuno si prenda cura dei loro diritti e dei loro artefatti. Leonardo da Vinci era nel Castello Sforzesco quando ha generato le sue macchine belliche. A loro manca il Castello Sforzesco. Fondamentalmente, ritengo che la soluzione a questa paura, a mio avviso infondata, si debba trovare in un maggiore supporto ai lavori creativi, non limitando, quindi, la potenza dell'intelligenza artificiale, ma possibilmente sprigionando la potenza dell'intelligenza umana.

Spero di essere stato utile con questa riflessione.

**PRESIDENTE.** Secondo me, è stato molto utile. A me, personalmente, è piaciuta molto questa declinazione nel solco della paura.

Do la parola ai colleghi che intendono intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

**VALENTINA BARZOTTI.** Signor presidente, mi unisco anch'io ai complimenti per questa audizione, perché sicuramente questo parallelismo che lei ha fatto ci dà una chiave interpretativa originale, che non avevamo ancora preso in considerazione.

Sicuramente questo è un tema che riguarda tutti, non solo gli artisti. Come dico sempre, è uno tsunami che sta arrivando.

Una considerazione corretta è che effettivamente ci si basa sulla paura che ci siano delle duplicazioni, la paura che non si vada a preservare il diritto d'autore e le caratteristiche del lavoro creativo. Questo è un tema reale.

Sicuramente c'è da fare più sforzo sulla tutela della creazione, sulla tutela dell'o-

pera dell'ingegno, però penso anche che probabilmente abbiamo bisogno di più strumenti per poterlo fare. Mi sembra che a livello tecnologico, se è vero che l'intelligenza artificiale si basa sui dati, ci sia anche una capacità di calcolo particolarmente importante e predittiva, che è un po' la caratteristica dell'intelligenza artificiale.

Se da una parte mi rassicura tutto quello che lei ha detto, dall'altra parte temo per questo discorso della predittività, che non so come potremo governare. Non penso che dobbiamo avere timore, ma dobbiamo governare. Le chiedo un commento su questo, per favore.

Grazie.

**PRESIDENTE.** Do la parola al nostro ospite per la replica.

**RICCARDO BOCCUZZI, CEO e fondatore di Hypex srl.** La capacità predittiva è data da una proiezione che è fondata sui dati. Cerco di fare un esempio che possa essere esaustivo, anche se è un po' banale, forse. Non è contemplato l'incidente nel processo di elaborazione dei dati e neanche negli algoritmi predittivi. L'incidente è il fulmine che crea il fuoco. Mentre la dinamica di evoluzione dell'intelligenza artificiale progressiva è lineare, l'evoluzione umana non è in alcun modo lineare, né può essere linearizzata, perché viene fondamentalmente incisa da fattori che sono incidentali. Da qui nascono le intuizioni che portano alla formazione di nuove idee che costruiscono il futuro, che è un campo in cui l'intelligenza artificiale annaspa. Essa si trascina nel futuro, mentre l'uomo nel futuro continua a evolversi sempre meglio. Non so se avete notato che poi all'avvento di nuove tecnologie c'è un progresso enorme della civiltà umana.

Quindi, noi prendiamo vantaggio dal futuro, non lo inseguiamo. Siamo noi che lo tiriamo in avanti.

**PRESIDENTE.** Lei ha ricordato poc'anzi il tema del progresso. Io sono d'accordo con lei, nel senso che da svariate epoche qualsiasi livello di progresso, anzi qualsiasi livello di innovazione ha portato a un pro-

gresso, dalla scoperta del fuoco, alla ruota, per arrivare alla rivoluzione industriale, per arrivare a quella che oggi, secondo me, sarà qualcosa di altamente più impattante della rivoluzione industriale, che è l'avvento di queste tecnologie che è un po' che ci sono. Sono rimaste un po' sotto la cenere per qualche tempo e oggi stanno esplodendo con una velocità molto rapida, tant'è vero che noi stessi, lo dico spesso, anche cercando di andare a normare un determinato passaggio, corriamo il rischio di essere vecchi, obsoleti e superati nel giro di qualche mese visto quanto sta correndo tutto il resto.

Le pongo una prima domanda, rapidissima. Lei è CEO di un'azienda. Tra l'altro, poc'anzi guardavo anche il vostro sito internet. Lei trova agevolmente collaboratori, dipendenti, persone che sono sufficientemente formate per mettere in pratica esattamente la vostra visione?

**RICCARDO BOCCUZZI, CEO e fondatore di Hypex srl.** No. È un processo difficile.

**PRESIDENTE.** Seconda domanda. Lei ha parlato di Picasso, Leonardo da Vinci, Dante. Ha detto che Picasso anticipa quello che, fondamentalmente, molti anni dopo, sarebbe diventato il pixel.

**RICCARDO BOCCUZZI, CEO e fondatore di Hypex srl.** Sì, è una ipotesi esemplificativa, ovviamente.

**PRESIDENTE.** È altrettanto esemplificativo e corretto dire che Leonardo da Vinci aveva progettato una macchina volante che dopo qualche tempo sarebbe stata chiamata «elicottero»; quindi ci sta assolutamente, come molti artisti contemporanei, come Klein, ad esempio.

C'è un'opera molto interessante di Klein, che si intitola «Freedom», in cui una persona, Freedom, è dotata di un dispositivo — è chiaro che l'arte va interpretata — di protezione individuale. Giusto per capire anche i tempi che viviamo.

Lei dice, secondo me giustamente, che Picasso, Leonardo da Vinci, Dante, e x

numero di persone, fondamentalmente hanno già attinto dal futuro. Me lo sono segnato.

Non essendoci miliardi di Dante, Leonardo da Vinci e Picasso che possono con un livello di intuizione molto elevato attingere dal futuro, la mia domanda è: quanto l'intelligenza artificiale, i sistemi di *machine learning*, quella che potrebbe diventare un'intelligenza artificiale generale — non si sa se questo avverrà o meno — può aiutarci e può aiutare la massa, seppur formata, ad attingere dal futuro?

**RICCARDO BOCCUZZI, CEO e fondatore di Hypex srl.** Credo che il *focus* non debba essere l'intelligenza artificiale, ma l'essere umano. Come ha ben detto lei, proprio perché non esistono miliardi di Dante, cerchiamo di crearne di più, in modo da avere un vantaggio sempre maggiore sulle intuizioni e sul futuro.

Il mio punto di vista, fondamentalmente, è quello che non si può cercare di depotenziare una macchina. Si può solo cercare di potenziare il suo controllore.

**PRESIDENTE.** Questo è vero, al netto del fatto che, ad esempio, sistemi di intelligenza artificiale in alcuni ambiti possono potenziare anche l'essere umano, nelle disabilità, rispetto alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

**RICCARDO BOCCUZZI, CEO e fondatore di Hypex srl.** Assolutamente sì.

**PRESIDENTE.** Si parla, come lei ci insegna, oramai quasi di intelligenza artificiale predittiva. Venticinque anni fa vedevo i film con Tom Cruise che parlavano di questo. *Minority Report* parlava di intelligenza artificiale predittiva, fondamentalmente, rispetto ai crimini. Oggi già quasi ci siamo. Siamo dentro a questo contesto e faccio l'esempio della Cina, che ha cercato e sta cercando di normare questi passaggi.

La domanda, secondo me, che dovremmo farci è questa. Nello Stato cinese, uno tra i tanti, lo abbiamo visto in epoca pandemica quanto effettivamente questi sistemi sono avanzati. Saranno gli stessi Governi a se-

quire le regole di ingaggio che gli stessi Governi scrivono? Questa è una domanda, anche sotto molti punti di vista, in termini di sicurezza, molto importante da porre, esattamente come quella della certificazione di un dato.

Molto banalmente oggi uno studente universitario, ad esempio, da ChatGPT 3.5 a ChatGPT 4 a Gemini, si fa aiutare a scrivere dei testi. Il dato che viene riversato poi su un foglio, che è l'ex ecosistema dell'intelligenza artificiale, dovremmo cercare di capire se è certificato come reale, quanto la filosofia ci aiuterà a capire se è eticamente corretto.

RICCARDO BOCCUZZI, *CEO e fondatore di Hypex srl*. È la filosofia che ci aiuterà a discernere tra artificiale e naturale.

PRESIDENTE. Sono d'accordissimo con lei. Abbiamo terminato.

Ringrazio il nostro ospite e dichiaro conclusa l'audizione.

**La seduta termina alle 16.05.**

---

*Licenziato per la stampa  
l'11 aprile 2024*

---

ALLEGATO 1



Svolgimento dell'indagine conoscitiva  
sull'intelligenza artificiale e mondo del lavoro.

Audizione Parlamentare  
XI Commissione (Lavoro Pubblico e Privato  
della Camera dei Deputati)  
28 Febbraio 2024

Il Direttore Generale  
Matteo Nevi

*Egr. Presidente, Egr. Onorevoli,*

ringrazio per l'opportunità concessa ad Assosistema Confindustria di relazionare in merito ad una delle più grandi rivoluzioni tecnologiche che riguarda il settore industriale, rivoluzione fatta di sfide, opportunità e criticità.

Assosistema rappresenta in Confindustria **due tipologie d'impresa** sulle quali le innovazioni tecnologiche e digitali nonché il futuro sviluppo dell'Intelligenza Artificiale, sta avendo e avrà sempre di più un impatto progressivo sulla produzione e sull'efficientamento dei processi. I settori riguardano la **produzione industriale di servizi** rivolti in particolar modo alla sanità, come ad esempio la sterilizzazione dello strumentario chirurgico, dei kit per sala operatoria e del tessile ospedaliero e la **produzione e distribuzione dei dispositivi di protezione individuale e collettiva**. Pertanto, il ruolo delle imprese che rappresentiamo riguarda sia l'aspetto manifatturiero di produzione che l'aspetto di "service" rivolto a soggetti pubblici e privati.

### 3 Aspetti Centrali nel Dibattito

Il mio intervento in commissione vuole portare l'attenzione sui riflessi che l'IA avrà sul "lavoro" e per farlo ho suddiviso gli ambiti di intervento in tre macrocategorie, ovvero:

- a) Mercato del Lavoro
- b) Relazioni Industriali
- c) Sicurezza sul Lavoro

#### Il mercato del Lavoro

Se ci poniamo di fronte all'impiego dell'IA nei processi lavorativi come analisi o stima dei posti di lavoro che saranno persi, non stiamo di fatto focalizzando bene il cambiamento e l'evoluzione che la sfida digitale ci sta mettendo davanti.

Sicuramente, come già ben descritto dal programma dell'indagine conoscitiva, alcune professionalità, soprattutto quelle ripetitive o quelle rientranti in processi automatizzati, potranno subire un cambiamento grazie all'introduzione dell'IA che non per forza sarà in termini di riduzione dell'occupazione.

Dobbiamo infatti riuscire ad accettare che dopo un secolo di applicazione delle tesi di Taylor agli operai umani, l'attenzione oggi è rivolta ai sistemi di intelligenza artificiale applicata all'organizzazione del lavoro e del management.

Tornando però all'oggetto dell'audizione e dell'indagine sull'IA, prima di porci il dubbio su quanti lavoratori sostituirà, dobbiamo chiederci che tipo di struttura aziendale o modello di lavoro troverà l'IA quanto varcherà le porte dello stabilimento, chi troverà a gestirla e chi troverà ad applicarla.

Questo perché oggi, ancor prima che intervenga l'IA, ci troviamo di fronte una situazione non di sostituzione di lavoratori con mezzi tecnici ma ci troviamo ad affrontare la più complessa rivoluzione culturale e formativa del mercato del lavoro, ovvero:

- 85 mila diplomati ITS che non si trovano
- 240 mila laureati in materie STEM
- Mismatch salito al 45%

Insomma, ci troviamo di fronte ad un modo del lavoro che continua a cambiare, oggi la componente del sacrificio come contropartita del lavoro è venuta meno, ed è emerso il disallineamento tra ciò che è importante per le organizzazioni da ciò che è importante per i lavoratori.

Se a questo scenario aggiungiamo l'invecchiamento della popolazione e la forte riduzione quindi del turnover, l'IA chi andrà a sostituire? Personale o figure professionali introvabili?

Si apre quindi un tema formativo molto importante, la rivoluzione più grande a mio avviso dell'ultimo secolo, perché c'è la necessità di creare figure professionali che possono "capire", "implementare" e "gestire" l'IA, ovvero formare e riqualificare lavoratori che abbiamo al tempo stesso soft e hard skill.

Oggi serve un pilota che sappia fare anche il meccanico, questa è la figura professionale del futuro. E questo lo vediamo nell'applicazione pratica del nostro settore, oggi il manutentore di un macchinario industriale deve avere grandi conoscenze legate alla digitalizzazione, all'IT e all'IA.

Sempre sul lato formazione sarà importante riqualificare alcune tipologie di lavoratori ma partendo dal principio di protezione della persona più che del posto di lavoro perché il problema sarà quello di doversi reinventare costantemente.

In conclusione, il report 2023 The Future of jobs del World Economic Forum stima che nei prossimi cinque anni il 44% dei lavoratori dovrà cambiare le sue competenze e sei su dieci richiederanno una formazione prima del 2027.

## **Relazioni Industriali**

Nella consapevolezza di un cambiamento radicale del mercato del lavoro con o senza IA è necessario che il legislatore eviti di far rientrare la discussione sull'IA all'interno della consueta dialettica concertativa delle parti che rischia di non mettere a fuoco il problema dal momento che si andranno ad applicare metodi vecchi su fenomeni nuovi.

Figure professionali nuove, lavori che cambiano, professioni che scompaiono o che si trasformano, modelli organizzativi e strutture retributive nuove, tutto ciò comporta un rinnovamento delle relazioni industriali e dei modelli concertativi.

Necessario non perdere l'opportunità di sviluppo che l'IA potrà avere come driver di ampliamento di business per le micro e piccole imprese, andando così a favorire lo sviluppo di modelli più orientati alla media e grande impresa.

L'IA non deve rappresentare un terreno di scontro e vertenzialità tra le parti sociali, dobbiamo anche evitare che circolari ministeriali che cercano di interpretare il fenomeno

dell'IA o della digitalizzazione creino rigidità tra le parti, quindi servono interventi normativi precisi, diciamo sarebbe opportuno scongiurare quanto avvenuto sugli obblighi informativi nel caso di utilizzo di sistemi decisionali o di monitoraggio automatizzati.

In conclusione, riteniamo ancor di più necessario procedere ad individuare la effettiva maggiore rappresentatività comparata per singoli settori al fine di avere una ulteriore segmentazione della normativa in materia di lavoro e delle garanzie contrattuali sui lavoratori.

In un mercato che cambia così velocemente, il “lavoro” nella sua vecchia concezione di impiego a tempo indeterminato caratterizzato dallo scambio automatico tra orario e salario, rischia di non trovare più il suo baricentro nel contratto collettivo se non a fronte di un sistema mutato di garanzie e tutele e pertanto è necessario evitare di frammentare ancora più il sistema regolatorio, eliminando contratti in dumping e con ridotte tutele.

### **Sicurezza sul Lavoro**

In questo ambito l'IA connessa all'IT può rappresentare il vero motore propulsivo di sviluppo a tutela della prevenzione e della sicurezza sui luoghi di lavoro, rappresentando di fatto un nuovo modello di sviluppo delle tutele per i lavoratori.

Occorre però intervenire perché ciò avvenga, ovvero evitare che la sicurezza sul lavoro sia un elemento sensazionalistico nel commentare purtroppo le tragedie, dimenticando la prevenzione e la formazione che deve essere fatta costantemente.

L'Italia, infatti, seppur rappresenti il secondo paese manifatturiero è il quinto paese per volume di DPI acquistati, il che significa che c'è una forte dispersione verso la tematica della sicurezza sul lavoro e la “tragica” visione del DPI come un costo aziendale comprimibile.

E' pensabile quindi, senza un intervento specifico del legislatore, avere uno sviluppo dell'IA connessa ai DPI?

La risposta è No, serve infatti un fondo che stimoli l'acquisto di DPI legati all'IA così da spingere anche le imprese produttrici ad investire in ricerca.

### **Intelligenza Artificiale: il quadro di sintesi e cosa fare**

- Superare il concetto di sostituzione uomo – macchina; necessario prioritariamente risolvere il problema della mancanza di forza lavoro e di professioni nel nostro mercato del lavoro.
- Formazione per chi dovrà implementare e gestire i nuovi modelli industriali che sfruttano l'IA.
- Formazione e riqualificazione per figure professionali unendo soft e hard skill
- Evitare che i classici modelli di concertazione dei CCNL o delle Relazioni Industriali ostacolino lo sviluppo dell'Intelligenza artificiale, indentificandola come terreno di scontro.
- Sicurezza sul lavoro: fondo per incentivare gli acquisti di DPI connessi all'IA e alla tecnologica IoT

- Si ha sviluppo tecnologico delle imprese solo se le due componenti continuano a lavorare insieme perché l'IA ha bisogno della componente umana, **non è pensabile un ecosistema impresa che funzioni con l'assenza totale di una delle due fattispecie, umana e artificiale.**

**“Se pensiamo di ricordare più del computer sbagliamo perché la macchina archivia molte più cose di noi, se pensiamo di calcolare più velocemente della macchina sbagliamo perché il computer va più veloce di noi, dobbiamo quindi essere creativi, innovativi, costruttivi da qui lo sviluppo di nuove figure professionali che sappiano vivere nell’era dell’intelligenza artificiale”.**

## **Un quadro applicativo dell’Intelligenza Artificiale nel nostro settore.**

### a) L’intelligenza artificiale nel settore Lavanderie Industriali e Centrali di Sterilizzazione

Per quanto riguarda il nostro settore possiamo evidenziare come già l'IA faccia parte del processo produttivo in particolar modo nella sua componente di **“analisi predittiva”** e **“riconoscimento visivo”**. Per analisi predittiva mi riferisco ad un IA che processa le informazioni ricevute per identificare delle regole di causa/effetto tra i fenomeni analizzando anche le previsioni future di andamento, mentre per l'IA legata al riconoscimento visivo mi riferisco ad una applicazione di riconoscimento di forme, colori, oggetti o altri elementi finalizzata a catalogare automaticamente le immagini, persone e oggetti. L’acquisizione di immagini di fatto permette di associare i nuovi fenomeni a quelli che ha già in memoria e di individuare nuovi modelli derivanti da nuovi fenomeni.

Tradotto nella pratica l’utilizzo di intelligenza artificiale, ad esempio, nel settore manifatturiero delle lavanderie industriali permette di ottimizzare il processo produttivo non solo in termini di **tempistiche ma anche di qualità del prodotto**, oggi infatti gran parte dei macchinari sono dotati di sistemi che permettono anche durante la produzione di verificare lo status del prodotto che si va a trattare se rientra o meno negli standard che il sistema ha in memoria.

Durante il processo di lavaggio o di sterilizzazione è possibile fornire all’Intelligenza Artificiale numerose informazioni che l’applicazione elabora aiutando poi il sistema produttivo ad orientarsi verso una **qualità standard preimpostata**.

Ad esempio, oggi l’IA acquisisce le tipologie di articoli, le dimensioni, le forme i volumi, li esamina prima di entrare nel processo produttivo e li esamina durante la fase di lavorazione così da evidenziare lungo tutte le fasi lavorative il loro status se danneggiate, se di minore qualità, se necessitano di sostituzione.

Da qui si deduce l’importanza per un settore industriale che lavora a stretto contatto con la Sanità pubblica e Privata di tenere monitorato l’intero processo produttivo soprattutto quando si parla di milioni di pezzi al giorno che vengono trattati, basti pensare gli interventi

chirurgici in un anno sono circa **9 milioni, che è necessario trattare gli indumenti per circa 800 mila operatori sanitari e processare biancheria per i 220 mila posti letto della sanità nazionale.**

L'intelligenza artificiale può muoversi congiuntamente con **la tecnologia IoT**, oggi le nostre linee di produzione raccolgono tantissimi dati e solo tramite l'intelligenza artificiale è possibile andare oltre alla semplice equazione legata alla performance di un macchinario, l'IA oggi mi può dire come **efficientare il processo, come ridurre i consumi e gli sprechi**, avendo una lettura organica dei dati.

L'intelligenza artificiale diventa fondamentale anche nel settore della **logistica**, basti pensare all'organizzazione complessa per la consegna e il ritiro da ogni singolo ospedale.

Se ci fermiamo a pensare sappiamo che è impossibile immaginare da qui a qualche anno di continuare a gestire alcune tipologie di servizio o alcune tipologie di produzione senza l'intervento dell'Intelligenza artificiale.

Riteniamo inoltre che l'intelligenza artificiale sia uno strumento di **sviluppo della rete d'impresa**, delle filiere produttive a partire dalle piccole imprese che attraverso piattaforme digitali comuni possono sviluppare piani di riduzione dell'impatto ambientale di alcuni prodotti o lavorazioni. Sviluppo principale di questo modello sicuramente possiamo immaginarlo nella componente ambientale delle imprese, nella circolarità dell'economia.

Su questo aspetto va aggiunta un'altra componente che i produttori di macchinari per il settore stanno sperimentando ormai da qualche anno, ovvero **l'IA connessa alla robotica**.

In alcune fasi già automatizzate del processo industriale si è sviluppato l'utilizzo di alcune apparecchiature robotiche per migliorare ed efficientare la produzione del servizio andando nelle fasi più critiche del processo ad affiancare gli operatori, **limitando così anche gli infortuni sul lavoro o le malattie professionali**.

La tecnologia, infatti, permette oggi di poter far svolgere alla macchina lavorazioni a rischio per i dipendenti attivando così anche un meccanismo di **re-placement interno su altre lavorazioni meno rischiose**.

Qualche esempio lo abbiamo nei reparti di smistamento della biancheria sporca e molte volte infetta degli ospedali, nel caricamento della fase di stiraggio della biancheria dove gli infortuni o le malattie professionali sono le più sviluppate attinenti alla movimentazione carichi, alle difficoltà posturali e/o muscolo scheletriche.

L'impatto quindi delle nuove tecnologie rappresenta un miglioramento importante dell'attività in questo caso non solo nel lato dell'efficientamento ma anche sotto il punto di vista della sicurezza sul lavoro.

Riportiamo qui di seguito alcuni punti in cui riteniamo che lo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale sia fondamentale:

- **Ottimizzazione del Carico di Lavoro:** L'IA può analizzare i dati di produzione e la domanda dei clienti per ottimizzare la pianificazione e il carico di lavoro, garantendo che le risorse siano utilizzate in modo efficiente.

- **Gestione delle Scorte e delle Forniture:** Può monitorare in tempo reale il consumo di detersivi, ammorbidenti e altri materiali, consentendo una gestione più precisa delle scorte e ordinando forniture in modo predittivo.
  
- **Manutenzione Predittiva delle Attrezzature:** L'IA può monitorare i dati delle attrezzature per individuare segnali di guasti imminenti, consentendo interventi di manutenzione preventiva e riducendo i tempi di fermo.
  
- **Ottimizzazione dei Processi di Lavaggio:** Può analizzare dati sui tessuti e sulle macchie per suggerire i migliori programmi di lavaggio e le impostazioni più appropriate, garantendo risultati di pulizia ottimali.
  
- **Controllo della Qualità:** L'IA può eseguire controlli di qualità automatici sui tessuti lavati, identificando eventuali difetti o macchie che richiedono ulteriori trattamenti.
  
- **Pianificazione dei Ritiri e delle Consegne:** Può ottimizzare le rotte di ritiro e consegna, considerando fattori come la distanza, il traffico e la disponibilità del personale.
  
- **Previsione della Domanda:** L'IA può analizzare modelli di consumo e stagionalità per prevedere la domanda futura, consentendo una pianificazione più accurata della produzione e della manodopera.
  
- **Risparmio Energetico:** Può suggerire modalità di funzionamento più efficienti per le attrezzature, contribuendo a ridurre i costi energetici.

b) L'intelligenza artificiale nel settore dei dispositivi di protezione individuale e collettiva

Entrando ora nell'ambito della sicurezza sul lavoro è necessario analizzare come anche qui l'IA rivesta un ruolo centrale nello sviluppo di apparecchiature da connettere ai dispositivi di protezione individuale che rappresentano come ben sappiamo l'ultimo presidio utile per i lavoratori.

Attualmente il settore dei DPI è già interessato da un importante sviluppo digitale legato alla tecnologia IoT che può combinarsi con l'IA così da sviluppare e ricevere importanti dati anche durante l'utilizzo del dpi.

Riportiamo qui di seguito alcuni ambiti in cui gli aspetti dell'Intelligenza Artificiale possono fornire un grande supporto per ridurre i rischi sul lavoro:

- **Rilevamento e Monitoraggio:** L'IA può essere utilizzata per rilevare e monitorare l'uso corretto dei DPI. Ad esempio, può identificare se un lavoratore indossa correttamente una maschera o un casco.
  
- **Addestramento Virtuale:** Può fornire simulazioni e addestramenti virtuali per l'uso corretto dei DPI, aiutando i lavoratori a comprendere l'importanza di indossarli e farlo nel modo corretto.
  
- **Sorveglianza e Allerta:** L'IA può essere implementata per sorvegliare le aree di lavoro e rilevare situazioni pericolose o comportamenti non conformi all'uso dei DPI. Può quindi emettere allarmi o notifiche in tempo reale.
  
- **Analisi dei Dati di Sicurezza:** Può analizzare i dati storici e in tempo reale relativi all'uso dei DPI, identificando tendenze o aree di miglioramento. Questo può contribuire a sviluppare strategie di sicurezza più efficaci.
  
- **Controllo di Qualità:** Può essere impiegata per ispezionare la qualità dei DPI prodotti, identificando eventuali difetti o problemi nella produzione.
  
- **Personalizzazione dei DPI:** L'IA può contribuire a sviluppare DPI personalizzati per adattarsi meglio alle esigenze specifiche di un individuo o di un ambiente di lavoro particolare.
  
- **Ricerca e Sviluppo:** L'IA può essere utilizzata per accelerare il processo di ricerca e sviluppo di nuovi DPI più avanzati e efficienti.
  
- **Gestione degli Stock:** Può essere impiegata per ottimizzare la gestione degli stock di DPI, garantendo che siano sempre disponibili in quantità adeguate.
  
- **Previsione e Prevenzione degli Incidenti:** L'IA può analizzare dati e modelli per prevedere potenziali situazioni pericolose o incidenti legati all'uso dei DPI, permettendo interventi preventivi.



ALLEGATO 2



**Camera dei deputati  
Commissione Lavoro pubblico e privato**

**Indagine conoscitiva sull'intelligenza artificiale e il mondo del lavoro**

**Contributo di Univendita – Unione italiana vendita diretta**

**28 febbraio 2024**

## Chi siamo

Nata nel 2010 allo scopo di riunire l'eccellenza – in termini di qualità, innovazione e servizio – delle imprese di vendita diretta a domicilio per fare sistema e contribuire attivamente allo sviluppo sostenibile del settore nel rispetto del consumatore, Univendita-Unione italiana vendita diretta aderisce a Confcommercio in Italia, a DSE-Direct Selling Europe in Europa. Rappresenta le maggiori imprese che operano nella vendita diretta a domicilio presenti in Italia, tra le altre: il **Gruppo Vorwerk** i cui prodotti di punta sono l'aspirapolvere **Folletto** e il robot da cucina **Bimby**; **Bofrost**, attiva nel settore dei cibi surgelati; **Avon** e **Just** nella cosmetica e nella cura della persona; **Stanhomes** nei prodotti per la cura della casa; **Nims-Lavazza**, specializzata nella distribuzione e vendita del caffè in capsula.

Univendita intende contribuire alla **crescita professionale e civile del settore** fornendo alle imprese strumenti idonei per affrontare in modo consapevole le sfide del mercato, costruendo e rafforzando il consenso dei diversi interlocutori sociali: enti pubblici, istituzioni, mondo accademico, associazioni di consumatori.

Le imprese associate a Univendita hanno ugualmente a cuore tanto i clienti quanto i propri incaricati alla vendita. Per questo hanno sottoscritto un **“Codice Etico”** che ha lo scopo di garantire che le attività di vendita diretta si svolgano nel massimo rispetto dei consumatori secondo i principi enunciati nella **“Carta dei Valori”** di Univendita. L'obiettivo dell'Associazione è infatti quello di diffondere fra i propri venditori **la cultura e i comportamenti necessari per generare un rapporto di fiducia tra impresa, incaricato e cliente**, nel pieno e convinto rispetto delle persone e delle regole. Al contempo, si impegna per coniugare lo sviluppo sostenibile del sistema di vendita diretta con la competitività dell'impresa per assicurare un rapporto equilibrato tra le strategie aziendali, le aspettative dei venditori e le esigenze clienti.

Nel **primo semestre del 2023** il fatturato delle aziende associate Univendita è stato pari a **752 milioni di euro**, con una **crescita dell'8,8%** rispetto allo stesso periodo del 2022; gli incaricati alla vendita diretta delle associate sono **137mila**, con **le donne che sfiorano il 95% del totale**; **le imprese associate rappresentano oltre il 50 % del valore dell'intero comparto della vendita diretta** in Italia. Il settore della vendita diretta nel nostro Paese genera nel suo complesso un fatturato (2022) pari a circa 3 miliardi di euro, con oltre 500.000 incaricati.

## L'intelligenza artificiale e la vendita diretta

La pietra angolare sulla quale poggia la vendita diretta a domicilio è il contatto diretto e simultaneo con il Cliente così come recita la legge 173 del 2005 istitutiva della professione, “Disciplina della vendita diretta a domicilio e tutela del consumatore dalle forme di vendita piramidali”.

È proprio questa la cifra distintiva delle imprese associate a Univendita, che ha consentito alla vendita diretta di rimanere una professione sempre attuale e in grado di superare ogni crisi, da quella economica a quella pandemica: i nostri incaricati offrono un servizio altamente personalizzato, che oggi, in un mondo iperconnesso, è diventato ancora più richiesto e prezioso. Basti pensare a scelte come quella della Maison Valentino, che ha di recente inaugurato questa modalità di vendita perché convinta, come noi, che permettere al Cliente di toccare con mano la qualità di un prodotto a casa propria sia il modo migliore per dimostrarne la qualità.

Partendo quindi da questo assunto, Univendita desidera ribadire quanto le nuove tecnologie siano un ausilio imprescindibile per la vendita diretta: l'utilizzo dei mezzi di comunicazione digitali è divenuto ancora più centrale con la pandemia da Covid-19, che ha mutato profondamente l'interazione interpersonale e le modalità di lavoro, determinando una ulteriore modernizzazione delle dinamiche professionali di molteplici settori, tra cui per l'appunto la vendita a domicilio. Sono ora di uso comune le riunioni su piattaforma, il lavoro a distanza, addirittura le delibere assembleari possono essere adottate da remoto.

Da un punto di vista normativo, da aprile prossimo il Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale sarà legge in tutti i Paesi Ue ed entrerà in vigore in modo scaglionato: dopo 6 mesi avranno effetto i divieti con le relative sanzioni, entro poco più di un anno gli obblighi di trasparenza e le regole per i modelli più potenti, dopo due anni le regole per la mitigazione del rischio.

È innegabile che l'intelligenza artificiale avrà un forte impatto sul mondo del lavoro a oggi non misurabile trattandosi di una innovazione che si preannuncia di vastissima portata. Per questo a nostro avviso è necessario e urgente che le imprese la accolgano formando in maniera appropriata e per tempo i propri addetti. Siamo convinti che la vendita diretta e l'intelligenza artificiale (IA) possono certamente essere combinati per migliorare l'efficienza dell'intero processo di vendita, l'esperienza del Cliente e le prestazioni complessive delle vendite. Il tutto, è bene ribadirlo ancora una volta, senza rinunciare al contatto diretto e simultaneo con il Cliente, vero e proprio elemento distintivo del mondo della vendita diretta.

A questo proposito indichiamo di seguito alcuni modi in cui l'IA può supportare la vendita diretta a domicilio.

**Analisi dei dati.** Nel rispetto delle normative sulla privacy l'IA può analizzare enormi quantità di dati provenienti da vari canali di vendita, compresi i dati demografici dei clienti, le preferenze di acquisto, i modelli di comportamento e altro ancora. Questa analisi può aiutare le aziende a comprendere meglio i loro clienti e adattare le loro strategie di vendita.

**Personalizzazione.** Con l'aiuto dell'IA, le aziende possono personalizzare le offerte e le raccomandazioni in base alle abitudini di acquisto dei Clienti, alle loro preferenze e alle tendenze di mercato. Ciò può aumentare le probabilità di successo delle vendite dirette a domicilio, poiché i Clienti sono più propensi ad acquistare prodotti che sono rilevanti per loro.

**Assistenza virtuale.** I chatbot e gli assistenti virtuali alimentati dall'IA possono fornire supporto ai venditori, aiutandoli a rispondere rapidamente alle domande dei Clienti, a gestire gli ordini e a fornire informazioni sui prodotti. Questo può migliorare l'efficienza delle vendite e l'esperienza complessiva di acquisto.

**Servizio postvendita.** Ipotizziamo che la possibilità di raccogliere, elaborare e profilare una grande mole di dati in maniera intelligente potrà certamente essere di supporto nella gestione del Cliente nella fase successiva all'acquisto, riuscendo a fornire un servizio efficiente, rapido e personalizzato.

**Previsione della domanda.** Utilizzando modelli predittivi basati sull'IA, le aziende possono prevedere la domanda futura dei loro prodotti e pianificare di conseguenza le loro attività di vendita diretta a domicilio. Ciò può aiutare a ottimizzare gli inventari e a garantire che i prodotti siano disponibili quando e dove i clienti ne hanno bisogno.

In generale, l'adozione dell'IA nella vendita diretta può portare a una maggiore efficienza operativa, a una migliore esperienza del Cliente e a una maggiore redditività per le aziende che sfruttano questa tecnologia in modo efficace. Concludendo, le nostre aziende - come tutte le altre imprese che operano in ogni settore - si misureranno con l'AI nelle fasi di progettazione, sviluppo, definizione delle strategie, analisi di mercato e via elencando. Solo quando si tratterà di vendere vi sarà la staffetta tra intelligenza artificiale e intelligenza umana, quest'ultima meno potente ma di sicuro infinitamente più empatica e geneticamente orientata alla irrinunciabile relazione diretta tra venditore e cliente”.

Ribadiamo quindi che è imprescindibile bilanciare l'automazione con il contatto diretto tra l'incaricato e Cliente, senza il quale non si realizza la vendita diretta.

### Cosa chiediamo

Auspichiamo che il Governo incentivi le imprese al cambiamento innovativo tramite politiche mirate, pena costringere il Paese a una arretratezza che non merita alla luce del ricco know how che è in grado di esprimere in ogni settore. Riteniamo a questo fine prioritario investire sulla formazione, leva centrale per affrontare e cogliere le sfide poste dall'IA.

*Preparato il 26 febbraio 2024*

PAGINA BIANCA



\*19STC0080000\*