

Mariana Ballanti
Consigliera Comunale UDC

Lodevole Municipio
Presidente del consiglio comunale
Piazza Grande 18
6600 Locarno

Locarno 03.03. 2024

Onorevole Signor Presidente del Consiglio Comunale, Care Colleghe e Cari Colleghi,
Onorevole Signor Sindaco, Onorevoli Signore e Signori Municipali,

mi avvalgo della facoltà concessa dall'art. 67 della LOC per inoltrare la seguente

Mozione

SES: intelligenza artificiale al servizio dei clienti - NO finché non verrà regolamentata

SES e INTELLIGENZA ARTIFICIALE

«Mitigare il rischio di estinzione provocata dall'intelligenza artificiale dovrebbe essere una priorità globale insieme ad altri rischi su scala sociale come le pandemie e le guerre nucleari».

Questa è la "Dichiarazione sul rischio AI" pubblicata dal Center for AI Safety, organizzazione non profit nata nel 2022 a San Francisco, in California e firmata da più di 350 studiosi e imprenditori dell'intelligenza artificiale tra cui Sam Altman di OpenAI (la società di ChatGPT), Dario Amodei di Anthropic, Demis Hassabis di DeepMind, Yoshua Bengio, e Geoffrey Hinton, dell'Università di Toronto.



Considerando che la Società Elettrica Sopracenerina (SES) ha recentemente introdotto un assistente virtuale basato sull'intelligenza artificiale per il servizio telefonico di call center dedicato ai clienti e tenendo conto che questi sistemi e dispositivi- che hanno una vita propria e possono rispondere in autonomia - non sono regolamentati a livello legislativo per quanto concerne la responsabilità per le risposte fornite e decisioni prese. Visti i recenti studi ed esperimenti nei quali è dimostrata l'inaffidabilità di tale tecnologia, finché non verranno introdotte norme precise sulla responsabilità, sarebbe più prudente non fare affidamento su questa tecnologia. Il compito di chi fa politica è anche quello di accompagnare la comunità e farla riflettere sulle storture, sugli elementi irrazionali che ci vengono proposte o imposte; senza limitarsi ad accettarli tout court ma chiedendosi invece se siano sensati o meno.

Rilevando che numerosi cittadini hanno espresso legittime preoccupazioni e insoddisfazione riguardo ai numerosi disservizi causati da questo nuovo sistema di gestione delle chiamate al servizio clienti;

Constatato che le telefonate al servizio clienti sono diventate molto difficoltose e frustranti a causa di questo nuovo sistema robotizzato malfunzionante;

Consapevoli dell'importanza di garantire un servizio clienti efficiente e di qualità ai cittadini di Locarno;

Prendendo soprattutto atto dei rischi legati alla potenziale perdita di posti di lavoro dei servizi pubblici a seguito della crescente automazione;

Alla luce di quanto precede, chiedo:

1. La sospensione immediata del progetto pilota di call center che usa intelligenza artificiale presso la SES, al fine di evitare ulteriori disagi e frustrazioni per i cittadini di Locarno;
2. Il ripristino del servizio di call center con personale umano, al fine di garantire la qualità, l'efficienza e la soddisfazione del servizio offerto ai nostri cittadini;
3. La promozione di un dibattito pubblico sulla diffusione dell'intelligenza artificiale e sull'effetto che potrebbe avere sulla società, con particolare attenzione ai rischi legati alla perdita di posti di lavoro. Tale dibattito mirerebbe a coinvolgere attivamente la comunità locale e a promuovere una riflessione condivisa sulle implicazioni dell'automazione nei servizi pubblici e sulle possibili soluzioni per affrontare tali sfide.

Confido che il Municipio della Città di Locarno consideri attentamente queste domande e richieste, prioritariamente nell'interesse del benessere della sicurezza e della soddisfazione dei cittadini di Locarno.

Ringrazio per l'attenzione e porgo i miei migliori saluti.

Mariana Ballanti - UDC