

**SLC** - **CGIL**  
**FISTel** - **CISL**  
**UILCOM** - **UIL**

**Sindacato Lavoratori Comunicazione**  
**Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni**  
**Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione**

---

*Roma, 28 aprile 2025*

A tutte le strutture territoriali SLC  
CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL

**Oggetto: nota Ministero del Lavoro su contratto di riferimento in ambito Crm/Bpo**

Carissim\*,

trasmettiamo in allegato alla presente la nota del Ministero del Lavoro, inviata il 24 aprile scorso, con la quale si indica il CCNL delle Telecomunicazioni, sottoscritto da SLC Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil con AssTel, quale contratto di riferimento per le attività di assistenza alla clientela gestita sia telefonicamente che attraverso altri canali digitali.

La nota richiama il decreto legislativo n.209 del 31 dicembre, correttivo al cd. Codice degli appalti, che prevede che le stazioni appaltanti debbano fare riferimento ai contratti collettivi nazionali di lavoro stipulati tra le associazioni datoriali e sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale presi a riferimento dal Ministero del lavoro nella redazione delle tabelle per la determinazione del costo medio del lavoro.

Misurata la rappresentatività delle OO.SS. e datoriali sottoscrittrici del CCNL delle Telecomunicazioni, il Ministero del Lavoro ha sancito nella nota che il contratto in questione risulta essere quello, attualmente, più applicato.

Questa determinazione così importante rafforza la contrattazione collettiva nazionale, ad opera delle organizzazioni sindacali confederali, dando un duro colpo ai contratti collettivi sottoscritti da organizzazioni sindacali e datoriali non rappresentative, e mettono un argine alle politiche di dumping in un settore incentrato sull'appalto.

Sarà importante, a partire dalle prossime gare di appalto o assegnazioni di attività, far valere quanto previsto dalla nota del Ministero del Lavoro, presso ciascuna stazione appaltante operante nel comparto CrmBpo.

Questo risultato è frutto dell'importante percorso di mobilitazione realizzato, a dimostrazione che le battaglie giuste si vincono sempre.

Fraterni Saluti

Le Segreterie Nazionali  
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

**Dipartimento per le politiche del lavoro previdenziali,  
assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro**

Alla SLC CGIL

[segreteria.nazionale@slc.cgil.it](mailto:segreteria.nazionale@slc.cgil.it)

Alla FISTEL CISL

[federazione\\_fistel@cisl.it](mailto:federazione_fistel@cisl.it)

Alla UILCOM

[uilcom@uilcom.it](mailto:uilcom@uilcom.it)

Alla UGL TELECOMUNICAZIONI

[segreteria@ugltelecomunicazioni.org](mailto:segreteria@ugltelecomunicazioni.org)

e, pc.

Al Capo di Gabinetto del Ministro del Lavoro  
e delle politiche sociali

**Oggetto:** Richiesta contratto di riferimento settore contact center.

Con la presente si riscontra la nota del 23/04/2025 di pari oggetto, con la quale le OO.SS. in indirizzo *“in considerazione delle tante gare di appalto in corso relativamente ad attività di assistenza clienti gestita telefonicamente, attraverso contact center o altri canali digitali, in considerazione delle recenti disposizioni normative in materia, [...] richiedono formale parere in merito al contratto di riferimento da applicare.”*

Al riguardo, si fa seguito a quanto già espresso nel Decreto direttoriale dello Scrivente CdR del 12 agosto 2021 n. 53, con il quale si pone a fondamento delle tabelle del costo del lavoro per i lavoratori dei call center il Contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, sottoscritto il 12 novembre 2020, da ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e UGL TELECOMUNICAZIONI.



**Dipartimento per le politiche del lavoro previdenziali,  
assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro**

In merito occorre, altresì, tenere conto di quanto da ultimo declinato nel Decreto legislativo n.209 del 31 dicembre 2024, integrativo del cd. Codice degli appalti, che all'articolo 2 dell'Allegato I.01, ha testualmente previsto che *“ le stazioni appaltanti... fanno riferimento ai contratti collettivi nazionali di lavoro stipulati tra le associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative a livello nazionale presi a riferimento dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali nella redazione delle tabelle per la determinazione del costo medio del lavoro”*.

Il CCNL del 12 novembre 2020, è stato, comunque ed inoltre, individuato tra quelli depositati nell'Archivio Nazionale dei contratti e degli accordi collettivi di lavoro, istituito presso il CNEL, in relazione alle attività indicate dai soggetti in indirizzo e tenendo conto del livello di rappresentatività delle organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori firmatarie. Il livello di rappresentatività delle organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori è misurato sulla base dei parametri indicati dalla giurisprudenza e dalla circolare del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale dell'11 gennaio 1995 n. 14.

In base a tali parametri è stata verificato che il Contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, sottoscritto il 12 novembre 2020, da ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e UGL TELECOMUNICAZIONI è quello, attualmente, più applicato.



Firmato digitalmente da  
CONDAMMI MARIO  
C = IT  
O = MINISTERO DEL LAVORO E  
DELLE POLITICHE SOCIALI