

COMUNICATO KONECTA

ECCEDENZE NON SONO UNA SOLUZIONE: SERVE UN PERCORSO ISTITUZIONALE PER AFFRONTARE LA CRISI DEL CRM/BPO

In data 15 settembre 2026 si è tenuto l'incontro tra Konecta Italia e le Segreterie Nazionali di Slc- Cgil Fistel-Cisl Uilfpc-Uil, unitamente alle delegazioni territoriali ed RSU.

L'incontro è stato preceduto dalla preinformativa trasmessa da Konecta alle Organizzazioni Sindacali e alle istituzioni che rappresenta un ulteriore e preoccupante segnale della profondità della crisi che sta attraversando il settore del CRM/BPO.

L'azienda denuncia una forte contrazione dei volumi legata all'evoluzione tecnologica, una riduzione di fatturato e marginalità, il cambiamento delle esigenze dei committenti e una competizione sempre più esasperata, evidenziando inoltre come gli interventi già messi in campo negli anni 2025 e 2026 non abbiano consentito di superare le difficoltà.

Konecta quantifica, di conseguenza, una ulteriore eccedenza di personale pari a 600 FTE operativi e 70 FTE con funzioni di indiretti/staff, per complessivi oltre 1000 posti di lavoro.

Per Slc- Cgil Fistel-Cisl Uilfpc-Uil si è di fronte ad una situazione che non può essere affrontata come una semplice questione di esuberi aziendali. La dimensione della crisi e il numero delle lavoratrici e dei lavoratori coinvolti impongono un salto di qualità nella discussione. Si ritiene inaccettabile che la crisi e la trasformazione del settore vengano pagate ancora una volta da lavoratrici e lavoratori.

Il CRM/BPO italiano sta infatti attraversando una trasformazione profonda: l'intelligenza artificiale, l'automazione, la digitalizzazione dei processi, la modifica dei modelli organizzativi dei committenti e la pressione sui prezzi stanno cambiando radicalmente il mercato.

Proprio per questo non è plausibile affrontare la trasformazione esclusivamente attraverso la riduzione degli organici: le lavoratrici e i lavoratori del settore non possono diventare la variabile di aggiustamento di un sistema che rischia, così come dichiarato dal presidente di Asstel, di implodere nei prossimi 18 mesi.

La crisi di Konecta non può, quindi, essere separata dalla più generale crisi del comparto e per questo si ritiene necessario evitare una gestione esclusivamente aziendale della vertenza.

Le scriventi ritengono indispensabile aprire immediatamente un tavolo istituzionale presso le istituzioni, coinvolgendo il Ministero del Lavoro e il Ministero delle Imprese e del Made in Italy, con la partecipazione dell'azienda e delle OO.SS..

L'obiettivo deve essere costruire un percorso per affrontare la crisi industriale e occupazionale di Konecta e, più in generale, del CRM/BPO.

Un percorso nel quale verificare:

- la reale situazione economica e finanziaria dell'azienda;

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILFPC - UIL

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori Federazione Poste e Comunicazioni

- l'andamento dei volumi e delle commesse;
- la situazione delle principali società committenti;
- le prospettive industriali di Konecta in Italia;
- le possibili ricollocazioni e redistribuzioni dei volumi;
- gli investimenti necessari per accompagnare la trasformazione tecnologica;
- i percorsi di formazione e riqualificazione professionale;
- l'utilizzo di misura di sostegno al reddito come strumento di accompagnamento e non come anticamera di espulsione dal mondo del lavoro

La tecnologia deve diventare uno strumento per salvaguardare il lavoro attraverso la definizione di un piano di trasformazione e riqualificazione delle competenze, che coinvolga tutti gli attori in campo a partire proprio dalle istituzioni. E deve essere governata insieme alle lavoratrici e ai lavoratori, attraverso le loro rappresentanze sindacali; le passate soluzioni di Konecta, seppur condivise in un serio percorso di relazioni industriali, non hanno prodotto risultati significativi.

Le Organizzazioni Sindacali sono disponibili al confronto già previsto con l'azienda, ma ritengono necessario che quel confronto sia inserito all'interno di un percorso istituzionale più ampio. Non siamo più disponibili ad una discussione nella quale il numero degli esuberanti rappresenti il punto di partenza e contemporaneamente il punto di arrivo.

Per questo si chiede formalmente l'attivazione di un percorso presso il Ministero che consenta di mettere intorno allo stesso tavolo tutti i soggetti interessati: Konecta, Organizzazioni Sindacali, istituzioni e, laddove necessario, le principali committenze.

Il lavoro va difeso oggi, ma soprattutto va costruito il lavoro di domani e la vertenza Konecta può e deve diventare anche l'occasione per affrontare una questione che riguarda l'intero settore CRM/BPO italiano.

La crisi esiste e va affrontata con responsabilità, per questo SLC- Cgil FISTel-Cisl Uilfpc-UIL sono pronte ad affrontare questa sfida unitariamente: il tempo delle sole riorganizzazioni difensive deve finire, ora serve un progetto per il comparto che valorizzi qualità, professionalità e porti stabilità occupazionale.

Roma, 16 settembre 2026

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILFPC UIL

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048201
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296
UILFPC - Tel. 06-45686880