

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

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

---

**Alla Presidente e a tutti i componenti  
della Commissione di garanzia  
dell'attuazione della legge sullo sciopero  
nei servizi pubblici essenziali**

**[segreteria@pec.commissione-garanziasciopero.it](mailto:segreteria@pec.commissione-garanziasciopero.it)**

*Oggetto: dichiarazioni sindacali audizione 16 aprile 2024*

Nella audizione, tenutasi in data 16 aprile u.s., il Commissario Peppino Mariano, innovando una prassi pluridecennale, non ha consentito, alle Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil presenti, di integrare il verbale con le considerazioni dalle stesse esposte durante l'audizione.

Più precisamente, la prassi, adottata dalla Commissione e dalle scriventi conosciuta, per la verbalizzazione delle audizioni, prevede l'invio del verbale scritto dal funzionario incaricato, alle organizzazioni sindacali audite, al fine di consentire alle medesime di correggere eventuali imprecisioni o di specificare meglio le considerazioni esposte durante l'audizione.

In particolare, per le audizioni convocate su richiesta delle organizzazioni sindacali e relative alla individuazione dell'ambito di applicazione della l.n.146/90, le informazioni, rese dalle organizzazioni sindacali, in ordine al concreto svolgimento del servizio, offrono alla Commissione gli elementi per le valutazioni di competenza della stessa. A questo scopo, la Commissione consente alle organizzazioni sindacali convocate in audizione, l'opportunità, di una lettura attenta e meditata del verbale, nei giorni successivi all'audizione, utile ad offrire una informazione chiara e rigorosa dei caratteri del servizio oggetto della valutazione della Commissione.

Il commissario Peppino Mariano, ha, invece, il 16 aprile, ritenuto di procedere ad una verbalizzazione meramente unilaterale, che, pertanto, **non può, in alcun modo, rappresentare la volontà delle organizzazioni sindacali presenti all'audizione.**

Per, dare all'audizione, tenutasi, il 16 aprile, il valore informativo, utile alle determinazioni della Commissione, riteniamo, dunque, necessario integrare, con le nostre considerazioni, il verbale scritto dal commissario Mariano.

Preliminarmente teniamo a ribadire che nessuno dei servizi offerti dalle aziende Ennova, Gruppo Distribuzione, Callmat, Youtility, Konecta, Abramo CC, può essere ricompreso nell'ambito di applicazione della L. n. 146/90. Lo sciopero, del 18 marzo u.s. che ha interessato circa 4mila dipendenti delle aziende citate, infatti, non ha avuto alcun impatto sulla libertà di comunicazione.

Le società sopra richiamate, operanti nel settore dei Contact Center in outsourcing, lavorano, infatti, attività di gestione della clientela (nella fattispecie clienti TIM) affidate tramite appalto e regolate da accordi commerciali. Tim, al contempo, ha una propria divisione interna di customer care che gestisce, tramite call center interni (in-house), il rapporto con i clienti attraverso chiamate, chat, social ed altri canali di contatto. Nel caso specifico si conferma che il committente Tim, per il giorno 18 marzo aveva 4mila dipendenti operanti sulle attività di "assistenza gestione cliente" e "assistenza tecnica", pertanto il servizio è rimasto pienamente operativo, garantendo l'ordinario svolgimento delle comunicazioni.

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048201  
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296  
UILCOM - Tel. 06-45686880 Fax 06-85353322

Il giorno 18 marzo la clientela di TIM, sia residenziale che business, sia per quel che concerne la rete fissa che quella mobile, che ha contattato i vari servizi clienti ha avuto pieno accesso al servizio.

È importante specificare che il servizio “telefonico” non è l’unica modalità di accesso della clientela, sono presenti infatti ulteriori strumenti quale “mail ordinarie”, “pec”, “fax”, “app”, “canali social”, “negozi commerciali”, con i quali contattare il gestore telefonico per avere informazioni e/o segnalare disservizi. Nel corso del tempo, addirittura, su alcuni servizi la committenza TIM ha sostituito il contatto telefonico, con i vari canali multimediali, dandone ampia informativa attraverso i vari canali di comunicazione ed anche tramite la voce meccanica che anticipa il contatto con l’operatore telefonico, chiamando i vari numeri verdi destinati alla clientela.

Infine, si vuol sottolineare come il contatto “telefonico”, in particolare per quel che riguarda “guasti” e/o “disservizi tecnici” è **solo di mero rinvio ai reparti specifici, non rientranti nelle attività di customer care.**

Ulteriore prova tangibile delle ragioni espresse, circa l’esclusione del servizio coinvolto dallo sciopero del 18 marzo u.s. dall’ambito di applicazione della l.n.146/90, è costituita dal fatto che, in occasione delle varie proclamazioni di sciopero sulle attività di customer care, avvenute a partire dalla entrata in vigore della L.146/1990, anche a seguito delle modifiche intervenute con la legge 82/2000, e della delibera numero 02/152, la Commissione di garanzia non è mai intervenuta.

La prassi in Italia, dallo sviluppo dei call center in outsourcing a partire dal 2006, è stata, infatti, quella di proclamare sciopero senza osservare le procedure previste dalla L.146/1990, in quanto tali servizi non sono in grado di arrecare alcuna conseguenza sulla libertà di comunicazione degli utenti.

Sperando di aver esaudito la Vostra richiesta di informazioni, restiamo a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti dovessero rendersi necessari.

La presente vale come integrazione del procedimento ex l.n.241/1990.

*Roma, 23 aprile 2024*

**Le Segreterie Nazionali  
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL**