



TLC E CRISI CRM-BPO, FARAONI: «IL GOVERNO NON PUÒ PIÙ RIMANDARE, SERVONO RISPOSTE CONCRETE E UN TAVOLO NAZIONALE»

Roma, 14 ottobre 2026

«Il question time di oggi al ministro Urso conferma quanto sia necessario riportare al centro dell'agenda politica il futuro industriale delle telecomunicazioni e dell'intera filiera dei servizi. Ma sulla crisi del CRM-BPO non possiamo più permetterci attese, rinvii o interventi frammentati.

Il settore sta attraversando una crisi profonda, che mette a rischio migliaia di posti di lavoro. Le riduzioni delle attività affidate in appalto, le gare al massimo ribasso, le delocalizzazioni e l'introduzione dell'intelligenza artificiale senza una strategia di accompagnamento stanno producendo conseguenze pesanti sulle lavoratrici e sui lavoratori, con ricadute che coinvolgono aziende e territori in tutto il Paese.

La Fistel CISL chiede da tempo al Governo di assumersi la responsabilità di affrontare questa emergenza con una visione complessiva. Non è sufficiente intervenire sulle singole vertenze quando la crisi è già esplosa. Serve un tavolo nazionale permanente che coinvolga il MIMIT, il Ministero del Lavoro, le organizzazioni sindacali e le associazioni datoriali, per individuare soluzioni industriali e occupazionali concrete.

La trasformazione digitale non può diventare il pretesto per scaricare sulle persone i costi della riorganizzazione delle imprese. L'intelligenza artificiale deve essere governata attraverso investimenti, formazione, riqualificazione professionale e nuove opportunità di impiego. Allo stesso tempo, occorre garantire il rispetto delle clausole sociali, del contratto collettivo di riferimento e delle regole sul costo del lavoro, contrastando una competizione fondata esclusivamente sulla riduzione dei diritti e dei salari.

Il rilancio delle telecomunicazioni deve procedere insieme alla tutela della filiera CRM-BPO. Senza servizi, competenze e occupazione di qualità non può esserci una vera politica industriale del digitale.

Chiediamo quindi al ministro Urso e al Governo di passare dalle dichiarazioni agli impegni verificabili, convocando con urgenza il tavolo di crisi nazionale. Le lavoratrici e i lavoratori non possono continuare ad aspettare mentre le aziende annunciano esuberi e il settore perde capacità produttiva.

La mobilitazione unitaria avviata con le altre organizzazioni sindacali proseguirà finché non arriveranno risposte adeguate. La proclamazione dello sciopero dell'11 novembre 2026 rappresenta un segnale chiaro: il CRM-BPO non è un comparto marginale da lasciare al proprio destino, ma una parte essenziale del sistema delle telecomunicazioni e dei servizi del Paese».

Segretario Generale Nazionale Fistel CISL
Alessandro Faraoni