

Al Presidente dell'AGCM

Roberto RUSTICHELLI

Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato

Piazza Verdi, 6/a

Roma

Roma, 9 marzo 2026

Egregio Presidente,

Asstel e le Organizzazioni Sindacali Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil – nel condividere gli obiettivi delineati nel “Patto per lo sviluppo industriale della filiera delle telecomunicazioni e per la crescita digitale del Paese” sottoscritto lo scorso 11 novembre 2025 unitamente all’Accordo di Rinnovo del CCNL TLC – ritengono necessario individuare gli strumenti utili a rilanciare un settore vitale ma oggi attraversato da gravi difficoltà strutturali.

La filiera delle telecomunicazioni costituisce un’infrastruttura strategica, occupa circa 200.000 persone e sostiene quotidianamente la trasformazione digitale del Paese. Tuttavia, la sostenibilità economica e occupazionale dell’intero comparto è oggi minacciata da criticità sistemiche.

In questo contesto il 9 marzo 2026 è stato sottoscritto da Asstel, dalle suddette Organizzazioni Sindacali e da Federmanager uno specifico Avviso Comune sulle priorità condivise, che sono le seguenti:

Quadro regolatorio stabile ed equo a livello nazionale ed europeo

Riteniamo indispensabile un quadro regolatorio **coerente, prevedibile e orientato agli investimenti**, coerente con la natura strategica rivestita dal settore per il sistema di sicurezza nazionale e in grado di garantire **pari condizioni di mercato** tra operatori tradizionali e nuovi soggetti, superando l’attuale asimmetria normativa e regolatoria che penalizza chi investe nel territorio italiano e favorisce modelli competitivi privi di obblighi infrastrutturali, contributivi o occupazionali.

Politiche di sostegno agli investimenti in infrastrutture digitali.

Caldegghiamo l’adozione di misure che favoriscano gli investimenti pubblici e privati in connettività avanzata, prevedendo interventi coerenti con gli obiettivi di sovranità digitale, sicurezza e resilienza e superamento del digital divide.

Trasformazione e rilancio del settore call center e rafforzamento del CCNL TLC

Il settore dell’assistenza alla clientela è fortemente impattato dalla digitalizzazione dei servizi e da fenomeni di dumping contrattuale e/o alterazione della concorrenza. Le Parti ritengono urgente una revisione della normativa che includa misure di riqualificazione professionale, la promozione di un nuovo modello economico fondato su servizi a valore aggiunto e una maggiore equità nei modelli di assistenza (es. obblighi estesi anche alle piattaforme digitali), misure di riqualificazione professionale e riconversione verso servizi e attività a maggiore valore aggiunto.

Riteniamo parimenti rilevante, per tutta la Filiera ed in particolare per il settore del CRM/BPO, l'individuazione univoca del CCNL TLC quale riferimento contrattuale per le attività di customer care, assistenza e contact center, promuovendone l'applicazione quale condizione di qualità, professionalità e trasparenza.

Appare evidente come il ruolo dell'Autorità da Lei presieduta sia cruciale per indirizzare verso un indispensabile rilancio la filiera delle telecomunicazioni agendo sulle leve appena indicate e riteniamo pertanto essenziale un confronto strutturato con l'Autorità che Lei presiede, anche al fine di rappresentarLe alcune criticità che abbiamo riscontrato in altri ambiti operativi, come quello relativo all'energia, che influenzano pesantemente l'operato degli attori della filiera delle telecomunicazioni.

Alla luce di queste considerazioni, chiediamo la Sua disponibilità per un incontro, nel corso del quale avviare un confronto costruttivo su questi temi, offrendo la nostra piena disponibilità a contribuire – con competenza e responsabilità – alla definizione di un'agenda strategica per il rilancio della filiera.

Certi della Sua attenzione, restiamo in attesa di un gentile riscontro.

Distinti saluti.

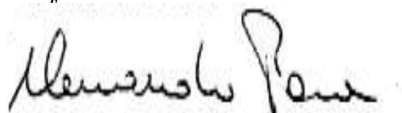
Per Asstel



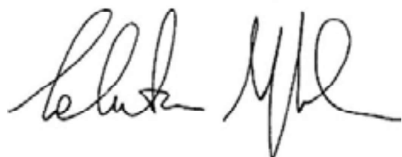
Per Slc Cgil



Per Fistel Cisl



Per Uilcom Uil



Per Federmanager

