

Al Presidente dell'AGCOM
Prof. Giacomo LASORELLA
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Via Isonzo, 21/b – 00198 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.

Solo l'azione di codesta Autorità può consentire di armonizzare, a titolo esemplificativo, le regole di tutela del consumatore e la disciplina dei servizi di assistenza alla clientela, che si articolano in modo differenziato nel mercato digitale e penalizzano gli Operatori di telecomunicazioni prevedendo in capo ad essi obblighi ben più onerosi e pervasivi di quanto non avvenga per altri attori del mercato dei servizi digitali non soggetti ad autorizzazione in base al Codice delle Comunicazioni elettroniche. In tal senso, esprimiamo apprezzamento rispetto all'iniziativa intrapresa da codesta Autorità in relazione all'estensione del regime di autorizzazione ai sensi del Codice delle Comunicazioni elettroniche, d.lgs. 259/2003, anche ai Content Delivery Network, approccio che sembra essere confermato anche dall'impostazione della recente proposta della Commissione Europea per un Digital Network Act.

Rientra altresì nelle valutazioni di codesta Autorità la possibilità di elaborare meccanismi di assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze che superino gli schemi adottati sinora, che hanno condotto ad un esborso degli Operatori così ingente da penalizzare significativamente la capacità di investimento nelle nuove reti. Richiedere che le prossime procedure di assegnazione non si basino su aste al massimo rialzo "monetario", ma valorizzino impegni industriali in grado di produrre una infrastrutturazione all'avanguardia per il Paese appare una scelta innovativa ed auspicabile per creare valore industriale per l'intera economia nazionale e coerente con la rilevanza strategica del comparto, scelta che noi condividiamo.


Auspicheremmo che codesta Autorità possa svolgere anche un ruolo di supporto alle richieste della filiera in altri ambiti operativi che influenzano pesantemente l'operato degli attori della filiera delle telecomunicazioni, come è quello dell'energia.

Alla luce di queste priorità condivise, chiediamo di poterLa incontrare per 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 del settore.

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

Distinti saluti.

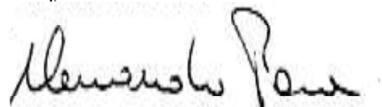
Per Asstel



Per Slc Cgil



Per Fistel Cisl



Per Uilcom Uil



Per Federmanager

