Telemarketing e blocco delle chiamate outbound: SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL «Sì alla centralità del lavoro umano, no ai sistemi automatizzati. Serve una riforma di sistema per risanare il settore»

In merito al dibattito legislativo in corso sulle nuove misure per il contrasto al telemarketing selvaggio e il blocco delle chiamate outbound indesiderate, le Segreterie Nazionali di **SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL** esprimono il proprio pieno sostegno alla difesa del contatto umano, chiedendo al contempo al Legislatore un intervento organico capace di restituire dignità, legalità e stabilità a un comparto da troppo tempo esposto a dumping contrattuale e concorrenza sleale.

La posizione unitaria delle organizzazioni sindacali si articola su due direttrici fondamentali: la tutela della relazione diretta tra lavoratrici, lavoratori e cittadini e la costruzione di un ecosistema industriale regolamentato e trasparente.

Il valore insostituibile del lavoro e del contatto umano In piena coerenza con l'orientamento delle proposte attualmente in discussione, SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL ribadiscono una ferma contrarietà all'utilizzo di sistemi automatizzati (*robocall* e risponditori *not-human*) nel contatto commerciale verso gli utenti. L'approccio aggressivo e spersonalizzato delle chiamate automatizzate non solo esaspera i consumatori, ma svuota di senso e delegittima l'intero comparto del Customer Relationship Management (CRM) e dei call center, mettendo a rischio migliaia di posti di lavoro. Il contatto telefonico ha valore solo se fondato sulla competenza, sull'ascolto e sulla professionalità di un operatore in carne e ossa.

Tuttavia, il solo blocco tecnico o il divieto delle chiamate automatizzate non è sufficiente a risolvere le criticità strutturali del mercato. A distanza di anni, è evidente come gli interventi parziali – a partire dalla cosiddetta "Circolare Damiano" che non interessò il mondo dell'outbound – non siano riusciti a stabilizzare definitivamente il settore né ad arginare le sacche di irregolarità e delocalizzazione selvaggia.

Per costruire un ecosistema sano, trasparente e rispettoso dei diritti rispetto al quadro odierno, SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL ritengono indispensabile accompagnare le nuove norme con quattro pilastri operativi:

- **Un Registro unico delle imprese del settore:** uno strumento pubblico, trasparente e vincolante che permetta di censire e qualificare esclusivamente gli operatori autorizzati e in regola, espellendo dal mercato chi opera nell'ombra, attraverso subappalti opachi o triangolazioni illecite.
- **Qualità del lavoro e contrattazione rappresentativa:** l'obbligo inderogabile per tutte le aziende attive nella filiera di applicare esclusivamente i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) sottoscritti dalle associazioni datoriali e dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, mettendo fine al *dumping* contrattuale, ai contratti pirata e al lavoro sottopagato.
- **Pieno rispetto delle regole di settore:** l'adesione rigorosa e verificabile ai regolamenti emanati dall'**AGCOM** (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e alle disposizioni del **Garante per la Protezione dei Dati Personali**, garantendo la tracciabilità delle liste di contatto, la legittimità dei consensi e il contrasto allo *spoofing*.

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

- **Responsabilità solidale di filiera:** il coinvolgimento diretto dei grandi committenti pubblici e privati affinché affidino le proprie campagne esclusivamente a partner certificati, con clausole sociali reali e nel pieno rispetto degli obblighi contributivi, contrattuali e normativi.

Combattere il telemarketing molesto significa prima di tutto difendere la buona occupazione e le migliaia di lavoratrici e lavoratori che ogni giorno operano con serietà e nel pieno rispetto delle regole. È chiara ed evidente la contrarietà di Slc, Fistel, Uilfpc alle chiamate *not-human* che danneggiano cittadini e occupazione, ma il Governo e il Parlamento devono avere il coraggio di andare oltre i palliativi. Dove non è arrivata la Circolare Damiano deve arrivare oggi una vera legge di sistema: un registro delle imprese affidabili, l'applicazione dei contratti collettivi nazionali maggiormente rappresentativi e il rispetto inflessibile delle norme AGCOM e Privacy sono le uniche garanzie per tutelare il lavoro e restituire fiducia ai consumatori.

Roma, 24 novembre 2026

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL