

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

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

---

## **COMUNICATO SINDACALE**

### **Crisi Crm/Bpo. Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil avviano la mobilitazione**

“Il settore è al collasso e, complice il silenzio delle istituzioni, le committenti continuano a infierire sulle lavoratrici ed i lavoratori del mondo degli appalti del settore customer care”

Il settore Crm/Bpo è in profonda crisi, la più dura e complicata della sua storia. Tra il ricorso continuo ad ammortizzatori sociali a causa della scelta di alcuni committenti di ridurre il servizio di assistenza alla clientela, procedure di licenziamento continue, il tentativo di eludere la clausola sociale da parte di alcune aziende, l'attacco continuo al contratto di riferimento ovvero il CCNL TLC che genera continue storture di mercato con gare al massimo ribasso, migliaia di lavoratrici e lavoratori sono a rischio occupazionale.

Abramo CC - 81 dipendenti tra Cosenza, Catanzaro, Crotone, Palermo, in cassa integrazione a zero ore, senza nessuna prospettiva occupazionale al termine dell'ammortizzatore sociale.

Almaviva Contact. 492 lavoratori tra Milano, Roma, Napoli, Rende (CS), Palermo, Catania in cassa integrazione a zero ore, senza nessuna prospettiva occupazionale, e con la scure dei licenziamenti pronta per il prossimo luglio.

Call.It - 18 lavoratori in cassa integrazione a zero ore (14 a Napoli e 4 a Palermo), per un taglio di volumi da parte di WindTre. L'azienda per incapacienza non ha potuto procedere alla anticipazione aziendale ed i lavoratori dal 1° gennaio sono senza lavoro e senza salario a causa di lungaggini burocratiche del Ministero del Lavoro.

Callmat - 360 dipendenti in solidarietà a rotazione per effetto dei tagli di volumi di attività imposti da Tim, sul territorio di Matera rischiano entro luglio, in assenza di soluzioni alternative, che l'utilizzo dell'ammortizzatore sociale possa aumentare a dismisura. Il tutto senza anticipazione del trattamento di solidarietà da parte dell'azienda

Koinè - 40 dipendenti sparsi in tutta Italia, senza lavoro a partire da settembre, per la decisione di De Longhi di dismettere il servizio.

Konecta - Sono oltre 600 le lavoratrici ed i lavoratori a rischio occupazionale nella più grande azienda italiana del settore CrmBpo. Oltre 250 entro fine luglio potrebbero perdere le proprie attività tra Genova, Livorno, Palermo, Cosenza, Crotone, per la decisione di Tim di ridurre drasticamente il servizio di customer care. 150 in difficoltà, tra Calabria e Sicilia, per il calo dei volumi di Fibercop. Ed oltre 200 rischiano a causa del tentativo di eludere la clausola sociale da parte di De Agostini (11 su Ivrea), Generali Assicurazioni (25 in Veneto) o Unipol (200 tra Torino, Lecce)

Mics - 150 dipendenti in difficoltà su Catania con pesanti ritardi nella erogazione degli stipendi ed una procedura di licenziamento in corso, a seguito dell'acquisizione dell'azienda da parte di Strill Telecom. Il tutto nel silenzio di committenti importanti come Enel che, seppur richiamata ai propri obblighi, continua a sottrarsi alle responsabilità sociali e legali.

Nethex/Gpi - 58 lavoratori, a Napoli, senza più lavoro a causa della scelta scellerata di Enasarco di abbandonare il servizio di customer care.

Network Contact - Ha avviato procedure di licenziamento per 96 persone a Molfetta su commessa WindTre, e per altre 90 a Crotone su commessa Poste.

Circa 2000, tra lavoratrici e lavoratori, a rischio nell'immediato non rappresentano la punta massima della crisi, bensì solo l'inizio. Le vertenze indicate sono le situazioni più urgenti per cui, senza una soluzione a breve, il rischio di perdere un importante pezzo di occupazione è concreto.

Senza interventi strutturali delle istituzioni a livello governativo centrale, regionali o locali nell'immediato, le vertenze continueranno a proliferare con pesanti ricadute sull'occupazione di un settore che oramai, dopo anni di contrazione, conta circa 40mila addetti.

Senza una regolamentazione del settore Crm/Bpo, senza un insieme di norme a tutela dell'occupazione e strumenti congrui alla riqualificazione del personale la situazione continuerà a peggiorare con pesanti ricadute in termini occupazionali.

Considerata l'assenza di risposte del Governo sui vari temi posti nel corso di questo anno, e tenuto conto che la vertenza "call center" si acuisce giorno dopo giorno, le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil hanno deciso di avviare un percorso di mobilitazione a sostegno delle proprie rivendicazioni in difesa dell'occupazione dell'intero comparto. Nei prossimi giorni saranno avviate le procedure di raffreddamento ed a seguire momenti di protesta, a partire dal Ministero del Lavoro, tenuto conto della mancanza di risposte da oltre un mese (la conferma del CCNL TLC quale contratto di riferimento) e per i continui ritardi nelle erogazioni degli ammortizzatori sociali.

È finito il tempo degli annunci e degli impegni non garantiti, il riordino del settore customer care deve diventare una priorità per tutti, a partire da quelle aziende che hanno importanti partecipazioni statali, parastatali e non solo al proprio interno, come Poste, Enel, Tim, Fibercop e WindTre.

Roma, 11 aprile 2025

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