

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

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

---

**Al Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali**  
**c.a. Direttore Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali**

**Spett.le Acqualatina Spa**

**Oggetto:** *Richiesta incontro urgente – Applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro nei bandi per servizi CRM/BPO (es. Servizio di Call Center per gli utenti del S.I.I. dell'Egato 4)*

Le segreterie nazionali di SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL visti recenti sviluppi in materia di appalti per servizi di assistenza e CRM-BPO, con riferimento specifico al bando pubblicato da ACQUALATINA Spa per l'affidamento dei servizi di call center per gli utenti del S.I.I. dell'Egato - CIG B98CEF9101, che indica quale contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento il CCNL Settore Call Center sottoscritto da Conflavoro e Confsal codice CNEL H687, desiderano rappresentare quanto segue, alla luce del recente rinnovo del CCNL TLC:

1. Principio di riferimento delle stazioni appaltanti: ai sensi del Decreto Legislativo n. 209/2024 integrativo del Codice dei Contratti Pubblici, all'art. 2, comma 3, lettere a) e b), è previsto che le stazioni appaltanti facciano riferimento ai contratti collettivi nazionali di lavoro stipulati tra associazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative a livello nazionale che siano presi a riferimento dal Ministero del Lavoro nella redazione delle tabelle per la determinazione del costo medio del lavoro.
2. Nota del Ministero del Lavoro del 24/04/2025: con nota ufficiale in data 24 aprile 2025 (Prot. U.0006143), il Ministero ha individuato come contratto di riferimento per le attività di assistenza alla clientela gestita telefonicamente o attraverso canali digitali il CCNL delle Telecomunicazioni, sottoscritto in data 12 novembre 2020 da ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e le organizzazioni sindacali SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL e UGL Telecomunicazioni, in quanto contratto attualmente più applicato e riconosciuto.
3. Importanza di un criterio uniforme: l'indicazione nel bando di un contratto diverso da quello considerato dal Ministero come riferimento – quale ad esempio il CCNL Call Center codice CNEL H687 – determina disparità di trattamento e incertezza applicativa per i lavoratori coinvolti nei servizi CRM-BPO, oltre a potenziali criticità in ordine alla determinazione del costo del lavoro ai fini del bando.

Alla luce di quanto sopra, le scriventi chiedono formalmente:

Un incontro urgente con i competenti Uffici del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per discutere:

- la corretta applicazione del CCNL di riferimento nei servizi di CRM/BPO oggetto di affidamento da parte delle pubbliche amministrazioni;
- eventuali chiarimenti in ordine all'interpretazione delle note ministeriali e delle tabelle del costo del lavoro pubblicate;
- possibili azioni di indirizzo alle amministrazioni pubbliche per assicurare uniformità applicativa.

Conferma ufficiale scritta da parte del Ministero relativamente alla collocazione contrattuale dei servizi CRM-BPO rispetto alla disciplina vigente alla luce del recente rinnovo contrattuale.

Restiamo a disposizione per la definizione della data dell'incontro.

Distinti Saluti.

Roma, 14 gennaio 2026

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

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International

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