

**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-ASTEL 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