

Gentilissima Dott.ssa
Marina Elvira CALDERONE
Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali
Via Vittorio Veneto, 56
Roma

Roma, 9 marzo 2026

Egregio Ministro,

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.

A tal fine il 9 marzo 2026 è stato sottoscritto da Asstel, dalle suddette Organizzazioni Sindacali e da Federmanager, uno specifico Avviso Comune con l'obiettivo avviare un confronto strutturato con le Istituzioni competenti nazionali ed europee.

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, riteniamo essenziale un confronto strutturato con il Ministero da Lei guidato.

In particolare, condividiamo le seguenti priorità:

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.

Promozione del lavoro qualificato come leva di innovazione

Crediamo fermamente che il rilancio delle TLC presuppone investimenti non solo nelle infrastrutture, ma anche nel capitale umano e nella qualità del lavoro. A tal fine riteniamo prioritarie misure che investano in formazione continua, aggiornamento professionale, certificazione delle competenze, strumenti di politiche attive e di flessibilità sostenibile.

In questa prospettiva, sono essenziali misure che: rilancino il Contratto di Espansione (per accompagnare riorganizzazioni e ricambio generazionale), rafforzino il Fondo Nuove Competenze (per riqualificazione e upskilling mirati) e il supportino il Fondo di Solidarietà Bilaterale per la Filiera TLC (per sostenere continuità occupazionale e transizioni). La possibilità di combinare questi strumenti in modo coerente è decisiva per rispondere alle esigenze della trasformazione digitale, accelerare lo sviluppo di competenze diffuse e specialistiche e governare le trasformazioni del lavoro in connessione allo sviluppo tecnologico.

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. In ragione di quanto precede riteniamo urgente un intervento di carattere strutturale che contempra:

- misure di riqualificazione professionale e riconversione verso servizi e attività a maggiore valore aggiunto;
- una maggiore equità nei modelli di assistenza (es. obblighi estesi anche alle piattaforme digitali);
- l'implementazione di processi di trasformazione del settore anche attraverso progetti per il rafforzamento dell'infrastruttura di facilitazione digitale nazionale, contribuendo alla riduzione del divario digitale e al miglioramento dell'accesso ai servizi pubblici da parte di tutti i cittadini, valorizzando le competenze maturate dai lavoratori impiegati nelle attività di assistenza alla clientela.

Riteniamo parimente 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, con l'obiettivo di contrastare fenomeni di dumping contrattuale.

Appare evidente come il ruolo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sia cruciale per indirizzare verso un indispensabile rilancio la filiera delle telecomunicazioni agendo sulle leve appena indicate.

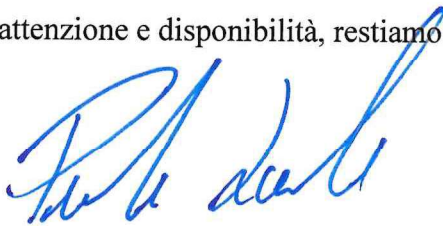
Auspicheremmo anche un ruolo di supporto alle richieste della filiera in altri ambiti operativi che influenzano pesantemente l'operato degli attori della filiera delle telecomunicazioni, come è quello dell'energia.

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.

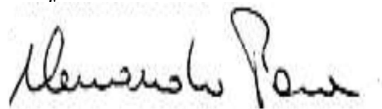
Per Asstel



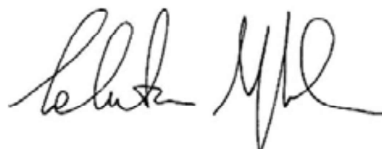
Per Slc Cgil



Per Fistel Cisl



Per Uilcom Uil



Per Federmanager

