



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

**Dipartimento per le politiche del lavoro previdenziali,
assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro**

VERBALE DI MANCATO ACCORDO

Il giorno 07 ottobre 2026, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, si è svolta una riunione per esperire il tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 2 della legge n. 146/1990 e s.m.i., in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

Hanno partecipato:

- per il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, il Direttore Generale della Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali, Maria Condemi, la Dirigente della Divisione IV, Emanuela Cigala e il Funzionario, Martina Novelli;
- per SLC CGIL, Daniele Carchidi;
- per FISTEL CISL, Fabrizio Morroni;
- per UILFPC UIL, Pierpaolo Mischi;
- per ASSTEL, Laura Di Raimondo, Roberta Cavuoto.

Le Parti sono state convocate in data odierna, a fronte dello stato di agitazione e delle iniziative di astensione dal lavoro che le Organizzazioni Sindacali presenti intendono proclamare nei confronti delle aziende in cui si applica il CCNL delle Telecomunicazioni, per le motivazioni riportate nella nota di avvio della procedura (prot. 15742 del 28 settembre 2026), agli atti di questo ufficio e, più specificamente:

- *diverse aziende operanti nel comparto CRM/BPO, hanno comunicato, nel corso delle ultime 2 settimane, alle scriventi Organizzazioni Sindacali l'intenzione di avviare una procedura di riduzione del personale, per un numero complessivo di 1865 lavoratrici e lavoratori;*
- *a partire dal mese di giugno 2026 sono già stati sottoscritti accordi di ammortizzatori sociali nel settore delle aziende operanti nel comparto dell'assistenza alla clientela per oltre 3000 addetti;*
- *da confronti per le vie brevi con altre aziende del comparto, nei prossimi mesi potrebbero giungere dichiarazioni di esuberi per ulteriori 5000 addetti, oltre a diverse problematiche finanziarie che potrebbero comportare criticità nell'erogazione degli stipendi;*
- *le motivazioni economiche, organizzative e produttive che hanno generato le eccedenze dichiarate, sono tutte riconducibili al calo di volumi di attività legato alla introduzione di processi di automazione e sistemi di intelligenza artificiale, oltre al persistere della delocalizzazione delle attività all'estero;*
- *le forti preoccupazioni in ordine alla tenuta occupazionale del comparto CRM/BPO, già interessato da plurime crisi settoriali negli ultimi anni, sono state abbondantemente segnalate alle istituzioni ministeriali competenti, senza alcun riscontro.*

Dopo ampia discussione, in esito all'incontro odierno, le Parti hanno deciso di definire negativamente la presente procedura.



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

**Dipartimento per le politiche del lavoro previdenziali,
assicurative e per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro**

Le Organizzazioni Sindacali ribadiscono la necessità della convocazione di un tavolo interministeriale al fine di trovare soluzioni condivise per la risoluzione della vertenza.

ASSTEL rappresenta che alcune delle motivazioni poste a fondamento della presente procedura attengono a temi di natura strutturale che, nonostante le iniziative già promosse dalle Parti, tra cui il rinnovo del CCNL TLC dell'11 novembre 2025, che ha introdotto una disciplina economica e normativa specifica per il personale dipendente dalle aziende del comparto CRM/BPO, la sottoscrizione del Patto per lo sviluppo industriale della filiera delle telecomunicazioni e per la crescita digitale del Paese e il successivo Avviso Comune del 9 marzo 2026, per la loro ampiezza e il loro impatto non possono trovare piena risposta nel solo ambito della procedura stessa.

Il comparto CRM/BPO è interessato da un processo di trasformazione profondo e continuo, che richiede interventi e strumenti dedicati per accompagnarne la reindustrializzazione e la transizione occupazionale, anche attraverso il sostegno a percorsi di riqualificazione, di riconversione nonché all'individuazione di nuovi ambiti di attività.

In tale prospettiva, si auspica un ampliamento urgente del confronto a livello istituzionale al fine di individuare soluzioni strutturali e di prospettiva.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, sentite le Parti e preso atto dell'impossibilità di addivenire ad un accordo, dichiara formalmente esperita e conclusa con esito negativo la presente procedura e invita le organizzazioni sindacali a ridurre al minimo i disagi per l'utenza, in sintonia con i principi informativi della legge n. 83/2000.

Letto, confermato e sottoscritto.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

SLC CGIL

ASSTEL

FISTEL CISL

UILFPC UIL