SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

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

Roma, 23 settembre 2025

Spett.le Ministero delle Imprese e del Made in Italy
C.A. Dott. Mattia Losego

Oggetto: Richiesta convocazione tavolo crisi “call center”

Le Segreterie nazionali di SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL fortemente preoccupate per la sempre maggiore presenza di eccedenze di personale derivanti dall'introduzione di processi di automazione, nelle attività inerenti al settore CRM/BPO, chiedono un incontro urgente al fine di poter individuare soluzioni prospettiche per la tutela dei perimetri occupazionali.

Con sempre maggiore insistenza, i cambi di appalto nel settore delle attività di assistenza alla clientela stanno mostrando come gli effetti della digitalizzazione creino problemi occupazionali se non governati con gli opportuni strumenti. Le recenti gare Enel per le attività di back-office e quality, che interessano circa 1500 lavoratrici e lavoratori, ad esempio, prevedono, nel corso dei prossimi 3 anni di durata dell'appalto, circa un terzo di personale in eccedenza.

È sempre più evidente che, per affrontare questa profonda trasformazione del settore, servono strumenti idonei e percorsi di riqualificazione del personale verso attività non impattate dalla rivoluzione digitale, in considerazione di cambi di appalto nel breve termine con ancora maggiori numeri rispetto a quello in corso. A tal fine, le scriventi ritengono urgente l'apertura di un costruttivo confronto funzionale ad affrontare questa imminente crisi, per un settore che ad oggi occupa circa 40mila addetti.

Certi di un pronto riscontro,

Distinti Saluti

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL