

VERTENZA CRM/BPO: L'11 NOVEMBRE 2026 SCIOPERO DI SETTORE

Slc Cgil, Fistel Cisl e Uilfpc Uil si rivolgono al governo: "Serve una politica industriale per il settore, con regole e strumenti per affrontare la rivoluzione digitale in corso".

Le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilfpc Uil hanno proclamato lo sciopero delle prestazioni per l'intera giornata dell'11 novembre 2026 per tutte le lavoratrici e i lavoratori del comparto CRM/BPO. La decisione arriva dopo aver sollecitato, invano, più volte il governo a convocare un tavolo interministeriale per affrontare la vertenza in maniera strutturale, superando la logica degli interventi "tampone" sulle singole vertenze, i cui nodi stanno comunque tutti arrivando al pettine.

Sono i casi di Konecta R e Callmat, due vertenze per cui insistono due tavoli di crisi ministeriali che, da circa 2 anni, producono esclusivamente misure tampone ed ammortizzatori sociali sempre con percentuali maggiori. Dopo aver procrastinato la risoluzione definitiva del problema, complice anche l'incapacità o la completa assenza delle istituzioni regionali, ora si rischia la chiusura delle 2 aziende, che contano circa 1500, tra lavoratrici e lavoratori, operanti in Basilicata, Calabria e Sicilia.

Alle vertenze già note, a partire da giugno 2026, a causa dei continui cali di volumi di attività, onde evitare drammi occupazionali sono già stati sottoscritti accordi di ammortizzatori sociali che coinvolgono oltre 4.000 addetti nelle aziende Luo e Teknocall. In vista della fine dell'anno sono stati annunciati ulteriori 1.500 esuberanti, tra Konecta Italia e System House, per i quali, nonostante le continue sollecitazioni, anche aziendali, i ministeri competenti continuano a voltarsi dall'altra parte lasciando che sia la sola contrattazione in sede aziendale ad individuare le soluzioni. Ai numeri già certificati con tanto di procedure formalizzate, da quanto emerge dal confronto con diverse altre aziende che si occupano di assistenza alla clientela, entro la fine del 2026, il quadro è drammatico, con altri 5.000 esuberanti in arrivo.

Come se non bastasse, sono diverse le aziende che segnalano difficoltà di tenuta finanziaria a causa del perdurare della crisi di volumi, e quindi di fatturato, che hanno preannunciato difficoltà nella regolare erogazione degli stipendi.

Le ragioni economiche, organizzative e produttive alla base delle eccedenze dichiarate sono riconducibili al calo dei volumi di attività legato all'introduzione di processi di automazione e di sistemi di intelligenza artificiale, oltre al persistere della delocalizzazione delle attività all'estero.

Le preoccupazioni per la tenuta occupazionale di un comparto, già colpito da numerose crisi negli ultimi anni, sono state ripetutamente segnalate alle istituzioni ministeriali competenti, senza alcun concreto riscontro. Il governo continua a sottrarsi al confronto con le organizzazioni sindacali e datoriali, senza offrire soluzioni di medio e lungo periodo per scongiurare il dramma sociale in corso. Da qui la proclamazione dello sciopero di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilfpc Uil per protestare contro il rischio di un dramma occupazionale senza precedenti, per denunciare la disattenzione del governo verso un comparto dichiarato essenziale nel periodo pandemico, che durante la crisi sanitaria più grave degli ultimi decenni, ha garantito il contatto tra cittadinanza e pubblica amministrazione, clientela e produttori di beni e servizi importantissimi, come energia, telecomunicazioni, assicurazioni, banche, ecc.

La mobilitazione, però, non è incentrata esclusivamente sulla protesta, le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilfpc Uil, in questi giorni stanno incontrando istituzioni nazionali e locali, deputazioni parlamentari ed autorità per illustrare la propria piattaforma rivendicativa, offrendo soluzioni finalizzate a garantire la tutela occupazionale dell'intero settore, suggerendo strumenti che accompagnino la trasformazione in atto e favoriscano la riconversione occupazionale, rilanciando una politica industriale per il comparto, oggi totalmente assente.

Le Segreterie nazionali invitano le lavoratrici e i lavoratori ad aderire massicciamente all'astensione dell'11 novembre e alle iniziative di mobilitazione che saranno organizzate.

Roma, 13 ottobre 2026

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL – FISTEL CISL – UILFPC