

SLC - CGIL **Sindacato Lavoratori Comunicazione**
FISTel - CISL **Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni**
UILCOM - UIL **Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione**

Spett.li Ministero delle Imprese e del Made in Italy

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Oggetto: richiesta incontro urgente crisi settore Crm-Bpo (call center)

Le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil considerate le crisi conclamate del settore che impattano, al momento, circa tremila lavoratrici e lavoratori, ma che nel corso dell'anno potrebbero raggiungere il numero di circa quindicimila addetti, chiedono la convocazione di un tavolo di crisi complessivo per il settore Crm-Bpo, per individuare le opportune soluzioni per scongiurare un impatto occupazionale senza precedenti per il settore.

Le problematiche che chiaramente stanno emergendo in tutta la loro drammaticità, e che come sindacato confederale denunciavamo inascoltati da anni, non possono essere affrontate semplicemente vertenza per vertenza, con i pochi strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente. Innanzi ad una crisi sempre più strutturale, con una introduzione, sempre maggiore, di strumenti di automazione e intelligenza artificiale, non possono essere i soli ammortizzatori sociali la risposta ad una crisi che è sempre più strutturale. Il comparto CRM-BPO, ormai da anni, sopravvive ai margini del settore Telecomunicazioni, affrontando continue riduzioni sul costo del lavoro, a causa di una competizione concentrata esclusivamente sulla riduzione delle tariffe. Una guerra scellerata, che troppo spesso vede coinvolte anche committenze con lo Stato presente nell'azionariato, se non addirittura proprio stazioni appaltanti interamente pubbliche, che incentrano sul massimo ribasso le gare, scaricando sulle lavoratrici ed i lavoratori gli effetti dei processi di automazione derivanti dalla rivoluzione digitale in atto. Ai problemi atavici del settore, infatti, si sta sempre di più realizzando una graduale, ma consistente, sostituzione delle persone con automi, algoritmi, intelligenza artificiale, frutto di un processo di automazione deregolamentato poco incline alla responsabilità sociale.

Nella consapevolezza che non si può fermare il processo di digitalizzazione in atto, è oltremodo necessario individuare soluzioni funzionali a difendere i perimetri occupazionali, in un comparto che oramai conta poco più di 35mila persone. La piena applicabilità della clausola sociale, il rafforzamento del contratto delle telecomunicazioni quale CCNL di riferimento unico per le attività di call center, il finanziamento del Fondo bilaterale di Settore, strumenti di formazione funzionali alla riqualificazione professionale, possono essere soluzioni strutturali ad una crisi sistemica di un comparto pesantemente sotto attacco a causa dell'assenza di regole. Gli strumenti sistemici e strutturali, quale soluzione al problema, non possono che essere ottenuti per il tramite di una regia istituzionale dei ministeri coinvolti che favorisca una concertazione tra governo, parti sindacali e parti datoriali.

Per quanto sopra sinteticamente descritto, considerato l'impatto imminente su circa 15mila addetti del settore, si sollecita la convocazione del tavolo di crisi del settore Crm-Bpo.

Si comunica che, a sostegno delle proprie rivendicazioni, le scriventi segreterie nazionali hanno avviato le procedure di raffreddamento, ai sensi della normativa vigente.

Certi di un vostro pronto riscontro, l'occasione è gradita per porgere Cordiali Saluti.

Roma, 15 aprile 2026

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048201
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296
UILCOM - Tel. 06-45686880 Fax 06-85353322