

TELECONTACT CENTER, PROSEGUE IL CONFRONTO NAZIONALE. SERVONO TUTELE CONCRETE PER TUTTE LE LAVORATRICI E I LAVORATORI

Nella giornata di oggi, 28/10/2026 si è svolto l'incontro tra Telecontact Center, con la presenza di TIM, e le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILFPC-UIL e UGL Telecomunicazioni, congiuntamente alle RSU aziendali, per affrontare la vertenza relativa all'applicazione della disciplina CRM-BPO nel periodo 2026-2028.

L'incontro si inserisce con l'obiettivo di ricondurre il confronto a un tavolo sindacale nazionale e individuare una possibile soluzione alla attuale situazione di stallo, definendo condizioni omogenee per tutto il personale di Telecontact Center.

L'Azienda ha manifestato la disponibilità a ricercare una soluzione condivisa, confermando tuttavia la propria intenzione di mantenere il modello CRM-BPO, intervenendo sugli aspetti economici e sulle criticità emerse nella sua applicazione.

La proposta economica aziendale.

Sul piano economico, l'Azienda ha prospettato un meccanismo di compensazione pari al 70% delle differenze retributive riconducibili alla diversa distribuzione degli aumenti contrattuali.

A titolo esemplificativo, per il livello 4 sono previste erogazioni pari a 523,75 euro nel 2027, 691 euro nel 2028 e 306,05 euro nel 2029. Per il livello 5, gli importi indicati sono rispettivamente di 581 euro, 766,50 euro e 339,50 euro. Le somme saranno riproporzionate in relazione ai diversi livelli di inquadramento presenti in azienda.

La proposta prevede un'erogazione una tantum articolata in tre tranches annuali, con la possibilità, su scelta individuale, di convertire in tutto o in parte gli importi in welfare aziendale con eventuale maggiorazione.

Si tratta di una prima proposta che dovrà essere approfondita nel merito, verificandone l'effettiva capacità di compensare le differenze economiche e di rispondere alle aspettative delle lavoratrici e dei lavoratori.

Occupazione e prospettive industriali

Uno dei temi centrali del confronto riguarda le garanzie occupazionali in caso di riduzione delle attività affidate a Telecontact Center.

La proposta aziendale contempla l'apertura di un confronto preventivo con le Organizzazioni Sindacali e le RSU per individuare percorsi di formazione, riqualificazione professionale ed eventuali opportunità di ricollocazione nel perimetro del Gruppo TIM.

Per **FISTEL-CISL**, questo tema richiede impegni chiari e verificabili. Le eventuali riduzioni dei volumi non possono tradursi in una perdita di posti di lavoro o in un progressivo indebolimento delle prospettive professionali del personale. Occorre quindi approfondire le modalità con cui TIM intende garantire continuità occupazionale, valorizzando le competenze maturate e individuando concrete opportunità di riconversione professionale all'interno del Gruppo.

Conciliazioni e gestione delle vertenze

La proposta prevede inoltre la definizione delle controversie attraverso la sottoscrizione di verbali individuali di conciliazione in sede protetta. L'azienda ha riferito che, allo stato, risultano depositate 280 cause promosse

da lavoratrici e lavoratori (e non 800 come qualcuno ripete, amplifica e strumentalizza) e ha manifestato la disponibilità a utilizzare parte dei risparmi derivanti dalla recente riorganizzazione per favorire una composizione bonaria delle vertenze.

Le conciliazioni dovranno riguardare in modo puntuale le materie oggetto dell'accordo, fermo restando che le eventuali rinunce individuali dovranno essere definite con chiarezza, nella piena consapevolezza dei lavoratori interessati e nei limiti espressamente concordati.

La posizione della **FISTEL CISL**

FISTEL CISL considera positivo che il confronto sia stato ricondotto a un tavolo nazionale, con il coinvolgimento delle Segreterie Nazionali e delle RSU, e che l'Azienda abbia manifestato la disponibilità a discutere misure economiche, normative e strumenti di tutela occupazionale.

La disponibilità al confronto, tuttavia, deve tradursi in un'intesa equilibrata, capace di rispondere concretamente alle criticità aperte e di garantire condizioni certe per tutto il personale.

La valutazione della proposta dovrà quindi concentrarsi sulla congruità delle risorse economiche, sulle garanzie occupazionali, sul recupero delle condizioni economiche e normative eventualmente perdute e sulla corretta gestione delle conciliazioni individuali.

Particolare attenzione dovrà essere dedicata anche al welfare aziendale e ai buoni pasto, affinché siano chiarite le modalità di riconoscimento e sia verificata la possibilità di recuperare le somme e i trattamenti economici venuti meno.

Occorre inoltre definire un sistema di verifica periodica degli impegni assunti, dell'andamento delle attività e dell'effettiva attuazione delle misure di riqualificazione e ricollocazione.

Il confronto proseguirà nelle prossime settimane.

FISTEL CISL continuerà a sostenere un percorso negoziale serio e concreto, nel rispetto delle prerogative di tutte le Organizzazioni Sindacali e delle RSU, con l'obiettivo di costruire una soluzione condivisa che tuteli i diritti, il reddito e il futuro professionale delle lavoratrici e dei lavoratori di Telecontact Center.

La priorità è trasformare la disponibilità manifestata al tavolo in impegni esigibili, evitando che la soluzione della controversia si risolva in una mera definizione del contenzioso senza adeguate risposte sul piano economico, normativo e occupazionale.

Roma 28/10/2026

Fistel Cisl Nazionale