

**SLC - CGIL**  
**FISTel - CISL**  
**UILCOM - UIL**

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

---

Roma, 28 settembre 2023

On. Adolfo Urso  
Ministro delle Imprese e del Made in Italy

On. Marina Elvira Calderone  
Ministro 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 oltre 7mila lavoratrici e lavoratori, per le quali sono stati avviati tavoli di crisi presso i Ministeri competenti (Almaviva, Abramo CC, Network Contact), tenuto conto delle difficoltà economico-finanziarie che hanno già coinvolto diverse realtà produttive del comparto (Customer Digital Solution, Tech&Com, ed altre) e di tutte quelle che rischiano di esplodere entro la fine dell'anno, alla luce anche della transizione dal mercato tutelato al mercato libero nel settore energetico che, in assenza di una regolamentazione preventiva, rischia di generare perdite occupazionali per migliaia di lavoratori, chiedono la convocazione di un tavolo di crisi complessivo per il settore Crm-Bpo.

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, soprattutto con aziende che ritengono che accordi in deroga, finalizzati all'abbattimento del costo del lavoro, possano diventare strumenti ordinari di soluzioni di crisi, laddove chiaramente ci ritrova di fronte ad una crisi di sistema.

Anche per questi motivi, il 6 Giugno scorso le lavoratrici ed i lavoratori hanno partecipato allo sciopero di tutto il settore delle TLC.

Il comparto CRM-BPO ormai da anni, sopravvive ai margini del settore, 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 (Poste, Enel, Open Fiber, ecc.) incentrata su gare al massimo ribasso che spesso ha minato anche la tenuta complessiva della clausola sociale, la norma che ha permesso ad oltre 20mila lavoratori, in circa 300 cambi di appalto, di proseguire la propria attività lavorativa a parità di condizioni economiche e normative.

Troppo spesso ci si ritrova innanzi ad alcune committenti, spesso anche pubbliche o a partecipazione pubblica (a titolo esemplificativo e non esaustivo GSE, Trenitalia, Ita, Inps, Trenord, Consip), che nel tentativo di abbattere i costi tentano di eludere lo strumento della clausola sociale, che è una delle norme ottenute dal sindacato confederale per garantire stabilità, in un settore vittima di una competizione solamente incentrata sulla contrazione delle tariffe del costo del lavoro.

La piena applicabilità della clausola sociale, l'individuazione del contratto delle telecomunicazioni quale CCNL di riferimento unico per le attività di call center, il finanziamento del Fondo di Settore di recente avvio, possono essere soluzioni strutturali ad una crisi sistemica di un comparto vittima dell'assenza di regole. Gli strumenti individuati, quale soluzione al problema, non possono che essere ottenuti per il tramite di una regia istituzionale dei ministeri coinvolti.

Affiliazione ad  
UNI  
87979296  
Union Network International

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

Per quanto sopra sinteticamente descritto si sollecita la convocazione del tavolo di crisi del settore Crm-Bpo, come anche richiesto nell'ultimo incontro avuto con il Ministro Urso il 4 Luglio, durante il quale, come sindacato, abbiamo rappresentato le forti difficoltà in cui versa l'intera filiera delle telecomunicazioni.

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

Le Segreterie Nazionali  
SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL