

COMUNICATO SINDACALE **CRM-BPO**

Il settore del CRM-BPO (Customer Relationship Management - Business Process Outsourcing), cuore pulsante delle relazioni tra grandi aziende e clienti oppure tra istituzioni e cittadini, si distingue per l'alto livello di interazione umana e per il valore strategico che le competenze dei lavoratori apportano alla qualità del servizio. In questo contesto, l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale delle Telecomunicazioni (CCNL TLC) assume un ruolo fondamentale, per garantire un equilibrio tra sostenibilità economica, qualità del lavoro e dei diritti e competitività.

SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL difenderanno con ogni mezzo la permanenza dei CRM-BPO nel contratto in quanto frutto di una battaglia di civiltà che vide nelle "circolari Damiano" una tappa fondamentale per strappare migliaia di lavoratrici e lavoratori dal precariato più assoluto che ne faceva dei veri e propri "fantasmi".

Parliamo di un CCNL che in questi anni ha consentito di tutelare i lavoratori garantendo condizioni di lavoro eque, stabilità contrattuale con giusta dignità di rappresentatività e tutele in assoluto migliori con:

- Diritti e tutele adeguate, come un salario giusto, orari di lavoro sostenibili e politiche di welfare che migliorano la qualità della vita dei dipendenti.
- Promuovendo la formazione continua, incentivando lo sviluppo delle competenze attraverso percorsi formativi strutturati, indispensabili per affrontare le sfide di un mercato in costante evoluzione.
- Assicurando la qualità del servizio, favorendo un ambiente lavorativo positivo e regolamentato che si traduce in una maggiore soddisfazione e sicurezza del cliente finale.
- Sostenendo la competitività aziendale, standardizzando le condizioni di mercato per promuovere una concorrenza leale tra gli operatori del settore favorendone negli anni un processo di industrializzazione che li ha sottratti da una dimensione di "sottoscalisti" che alle volte hanno oltrepassato i limiti della legalità.

I tentativi in atto di frammentare ulteriormente questo mondo rischiano di portarlo indietro di venti anni mentre, soprattutto davanti alle sfide della transizione digitale e dell'Intelligenza artificiale, occorre con urgenza favorire l'adozione uniforme del CCNL TLC nel settore CRM BPO affinché si possa:

- Favorire la concorrenza leale, eliminando squilibri generati dall'adozione di contratti meno tutelanti e sottocosto a danno dei lavoratori e della qualità servizio offerto.
- Consentire alle aziende di operare in un contesto regolamentato, minimizzando i rischi di contenziosi legali e sanzioni, permettendo di liberare risorse per un grande programma di riqualificazione e riprofessionalizzazione che sappia portare le tante professionalità presenti nel settore a vincere la sfida dell'obsolescenza tecnologica e della rioccupabilità delle persone.
- Rafforzare l'immagine di sostenibilità e responsabilità sociale del settore, un elemento sempre più rilevante per clienti e investitori.

A chi in queste ore sta lavorando per riportare indietro le lancette della storia immaginando percorsi per nulla lungimiranti e solo incentrati all'abbattimento del costo del lavoro, le Segreterie nazionali di SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL ritengono fondamentale rispondere lanciando la sfida di promuovere l'applicazione del CCNL TLC come standard di riferimento per l'intero settore, sempre e soprattutto in queste settimane dove il percorso negoziale di rinnovo è in una fase cruciale. Solo attraverso l'adozione di pratiche contrattuali chiare e condivise è possibile costruire un ecosistema lavorativo in grado di affrontare le sfide di oggi e cogliere le opportunità di domani. Ma per realizzare tutto ciò occorre investire sulle persone, sulla loro crescita professionale.

Ad AssTel, controparte datoriale, chiediamo l'impegno di indirizzare le politiche delle aziende rappresentate nel pretendere che le gare di appalto indette, in particolar modo quelle pubbliche, tengano conto della centralità della applicazione del CCNL TLC da parte delle stesse che partecipano alle gare smettendo di considerare il CRM come un mero costo da comprimere favorendo pratiche scorrette e la nascita di contratti in dumping.

Alle istituzioni competenti ed al Governo chiederemo nuovamente, parimenti, che venga mantenuto l'impegno nel riconoscere il CCNL TLC come contratto di riferimento per le aziende con codice "ateco" che rientrano nel mondo dei CRM-BPO e di aprire finalmente quel confronto sul futuro di questo settore che continua a dare occupazione stabile in aree molto complesse del Paese.

Nei prossimi giorni metteremo in campo tutte le iniziative possibili perché questi impegni si concretizzino e venga respinto il tentativo che qualcuno vorrebbe realizzare di condannare migliaia di lavoratrici e lavoratori a vedere vanificati tutti i loro sforzi profusi in questi anni per uscire definitivamente dalla precarietà lavorativa ed esistenziale.

Roma, 10 dicembre 2024

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