

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

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

---

## **CRISI CRM BPO. Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil denunciano forti ritardi nella erogazione degli ammortizzatori sociali e mancate risposte sugli impegni assunti sul tema "contratto di riferimento"**

Il settore delle aziende Crm/Bpo, comparto di circa 40mila addetti che si occupa della assistenza telefonica alla clientela, sta attraversando il momento peggiore della propria storia. Le motivazioni sono da ricercare sia in fattori esogeni che endogeni.

Di sicuro l'avvento della digitalizzazione ha generato un calo dei volumi di attività, che le parti coinvolte, attraverso la contrattazione, in modo responsabile, hanno provato a governare. Ma altrettanto certo è che, se non si interviene con politiche specifiche che agevolino e facilitino la contrattazione, quest'unico strumento risulterà insufficiente.

Se poi, ai fattori endogeni al comparto, si aggiungono la deregolamentazione contrattuale e le scelte irresponsabili delle committenze, il rischio del tracollo dell'intero comparto è all'orizzonte.

Diverse committenze, utilizzando strumentalmente i temi legati alla digitalizzazione, hanno spinto sull'acceleratore sulla strada della dismissione dell'assistenza telefonica. Tutto questo ha comportato, tra le altre cose, un uso importante degli ammortizzatori sociali e la ricerca di contratti collettivi con costi inferiori. Sono decine le aziende che, per affrontare questa complicata fase e scongiurare drammi occupazionali, hanno condiviso con le organizzazioni sindacali accordi di ammortizzatori sociali per superare questa fase.

In casi come Abramo CC, Almaziva Contact, Call It, Callmat dove non è stato possibile anticipare ammortizzatore sociale, ancora oggi, a causa di lungaggini burocratiche incomprensibili, centinaia di lavoratrici e lavoratori si ritrovano senza continuità salariale da mesi. Il Ministero del Lavoro, seppur più volte sollecitato dalle organizzazioni sindacali, continua a non fornire tempistiche certe per l'erogazione delle spettanze alle lavoratrici ed i lavoratori, e le segnalazioni di condizioni di indigenza, su diversi territori, sono costanti ed in crescita giorno dopo giorno.

Allo stesso modo, nonostante gli impegni dichiarati nel corso di precedenti incontri, ancora non hanno trovato realizzazione le disposizioni ministeriali sul tema "contratto di riferimento". Nel frattempo, proliferano le procedure di licenziamento in aziende che hanno disdetto il Ccnl delle Telecomunicazioni, per aderire a contratti sottoscritti da organizzazioni sindacali e datoriali non maggiormente rappresentative.

Le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil considerano abbondantemente terminato il tempo degli annunci della politica. Gli impegni assunti e dichiarati ai tavoli di confronto devono trovare piena concretizzazione in tempi celeri, è in gioco la tenuta di un intero settore ed il futuro di 40mila lavoratrici e lavoratori.

*Roma, 3 aprile 2025*

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