

COMUNICATO KONECTA INCONTRO EX ART. 1

Nella giornata del 5 dicembre 2025 si è svolto l'incontro ex art. 1 CCNL TLC tra le Segreterie Nazionali e Territoriali SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, unitamente alle RSU/RSA, e l'azienda Konecta Italia per la presentazione del piano industriale 2026.

A inizio incontro il DG dell'azienda ha descritto le difficoltà del mercato italiano del BPO che hanno portato ad una decrescita di circa il 10% dei volumi complessivi gestiti da Konecta.

La riduzione, che ha impattato prevalentemente i mercati Telco ed Energy, è legata sia ad una modifica nei comportamenti dell'utenza (utilizzo di App e Selfcare) che ad un'evoluzione dell'IVR.

Gli strumenti messi in campo dal gruppo, nel 2025, per contrastare questa contrazione hanno riguardato:

- L'implementazione di nuove tecnologie (IA) per gestire la customer base a 306°
- Lo sviluppo della divisione digital che, rispetto al 2024, è cresciuta di circa il 40%
- La dematerializzazione dei documenti cartacei della PA
- Il rilascio dei clienti più critici che non garantiscono sostenibilità
- L'utilizzo di ammortizzatori sociali

Nonostante questi interventi la situazione aziendale è ancora molto critica e, di conseguenza, nel corso del 2026 verrà messo in campo un **piano di ristrutturazione** che prevede tre ambiti di intervento:

1. **Ottimizzazione societaria** attraverso la messa in liquidazione di Pay Care, con la relativa attivazione di ammortizzatori sociali per cessata attività per i 78 dipendenti
2. Apertura di nuovi percorsi di **esodo incentivato** da gennaio a marzo 2026
3. **Accorpamento dei tre siti piemontesi** in un unico grande sito a Torino, con la conseguente chiusura di Asti e Ivrea

Dunque, di fronte a un mercato del CRM/BPO sempre più impattato dai profondi cambiamenti imposti dalla digitalizzazione e che richiede una nuova visione che porti alla riconversione e riqualificazione del personale, la soluzione proposta Konecta ci proietta indietro nel tempo: la chiusura di sedi e l'accorpamento in un unico sito produttivo! Neanche fossimo nella Londra di fine ottocento...

Tutto questo è inaccettabile e farebbe ricadere sulle spalle dei circa 1.000 lavoratori impattati tutte le incapacità gestionali aziendali.

In questo ultimo anno, infatti, nonostante l'utilizzo della solidarietà in quasi tutti i siti il numero degli esuberi non solo non è diminuito ma è addirittura aumentato. Si aggiunga anche la

costante riduzione del personale legata agli esodi incentivati e ai diversi percorsi vertenziali e si comprende come l'azienda non sia stata in grado di gestire gli strumenti che insieme al sindacato sono stati messi in campo per fronteggiare la crisi.

Ad aggravare la situazione è stata comunicata la cessazione, fatte salve eventuali proroghe, della commessa TIM lavorata sul sito di Livorno e le contestuali difficoltà di numerosi altri siti (Roma, Padova, Genova, Parma).

Tutto questo scenario preoccupa profondamente le scriventi Segreterie Nazionali che, congiuntamente con le strutture Territoriali, si impegnano a mettere in campo tutte le iniziative necessarie per salvaguardare i perimetri occupazionali e gestire la complessa situazione di crisi anche attraverso l'intervento delle istituzioni preposte.

Roma, 5 dicembre 2025

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL