

APPALTO IREN CUSTOMER CARE. L'automazione come alibi per ridurre i costi.

Mediacom e Tecnocall aprono una procedura di licenziamento per oltre il 50% del personale

Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil: non più rinviable il tavolo di crisi sul settore CRM/BPO

Lo scorso 7 gennaio 2026 l'RTI, composta da Mediacom e Tecnocall, ha avviato una procedura di riduzione del personale per 62 lavoratrici e lavoratori, sui 122 dipendenti impiegati sulle attività di assistenza alla clientela del committente IREN, operanti nel sito produttivo di Asti.

Le cause dell'esubero e del rischio licenziamenti sono, come dichiarato dalle aziende, da attribuirsi al mancato riconoscimento, da parte del committente IREN, dei volumi previsti nel bando di gara. Secondo le dichiarazioni aziendali, il calo di volumi sarebbe dovuto all'implementazione di processi di automazione nei processi di gestione della clientela.

Siamo di fronte all'ennesimo caso, di un importante committente, che scarica sulle lavoratrici ed i lavoratori degli appalti, il costo dell'implementazione dei processi di automazione nelle attività di gestione della clientela. Risulta ancora irrisolta la vertenza riguarda le attività back-office e quality di Enel, dove su 1500 addetti, i bandi di gara prevedono ben 500 esuberi, un terzo della forza lavoro complessiva. Esuberi che Accenture, azienda aggiudicatrice di oltre il 50% dei lotti in gara, pensa di risolvere eludendo il principio di territorialità della clausola sociale e formalizzare proposte di assunzioni a centinaia di chilometri di distanza!!!

Non è più tollerabile vedere grandi ed importanti committenti, spesso anche con partecipazioni pubbliche, deresponsabilizzarsi dai propri impegni sociali e giuridici, usando i "processi di automazione" come alibi per giustificare tagli del personale.

Gli strumenti che la normativa vigente mette a disposizione delle parti sociali, sono insufficienti per gestire gli effetti della transizione digitale in corso nel mercato del lavoro. Le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil hanno chiesto più volte al Mimit la convocazione di un tavolo complessivo di crisi per il settore call center. La gestione "caso per caso", continuare a mettere "toppe" alle fallo derivanti dall'assenza di una visione politica industriale del governo, non è utile per il futuro occupazionale di migliaia di persone. Servono strumenti per favorire la riqualificazione professionale, accompagnare la trasformazione dei mestieri, ma soprattutto serve richiamare le aziende committenti, ad approcci incentrati all'etica ed al rispetto del lavoro. L'automazione, l'intelligenza artificiale, non possono essere alibi per declinare ogni responsabilità sociale e giustificare tagli occupazionali.

Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy, convochi il tavolo di crisi per l'intero comparto Crm/Bpo, per individuare le opportune soluzioni a governare gli impatti della automazione sulle attività di assistenza alla clientela, o a breve, i tavoli di crisi delle singole vertenze continueranno a moltiplicarsi presso l'Unità di Crisi del Mimit.

Roma, 28 gennaio 2026

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