

COMUNICATO TELECONTACT

In data odierna, nell'ambito della procedura di raffreddamento avviata dalle organizzazioni sindacali Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil in relazione alla decisione unilaterale dell'azienda di applicare per le lavoratrici ed i lavoratori di Telecontact la parte speciale del CCNL Telecomunicazioni destinato alle aziende Crm/Bpo, si è svolto l'incontro, in sede ministeriale, tra i rappresentanti aziendali di Telecontact e Tim con le Segreterie nazionali e territoriali e le rispettive RSU.

Le organizzazioni sindacali hanno sottolineato come la dichiarazione formulata da Telecontact in merito all'applicazione contrattuale sia illegittima ed inopportuna. Il campo di applicazione della parte speciale Crm/Bpo è stata abbondantemente discussa nel corso del confronto tra Asstel e la delegazione sindacale trattante, sia nella apposita commissione Crm/Bpo, sia nelle sessioni plenarie, e non è applicabile ad aziende in-house ed ai customer interni alle aziende committenti.

Per come abbondantemente chiarito e specificato, l'acronimo CRM BPO (Customer Relationship Management Business Process Outsourcing) si riferisce specificamente all'affidamento di funzioni legate alla gestione clienti (come call center, gestione account, campagne marketing) a fornitori esterni, un'area strategica nel settore dei servizi. Il termine outsourcing è chiaro e non lascia dubbi interpretativi anche nella sua traduzione italiana "ESTERNALIZZAZIONE".

La Esternalizzazione di Telecontact era evidente nel progetto DNA, presentato fino a non più tardi di un mese fa. Oggi, Telecontact è una azienda del gruppo Tim, le cui azioni sono detenute al 100% da Tim, e che lavora esclusivamente, ed in monocomittenza, su attività TIM. In questa direzione va anche la decisione proprio della scorsa settimana di TIM di cancellare qualsiasi forma di autonomia funzionale aziendale, rimuovendo dai propri incarichi la dirigenza TCC, ed assumendone direttamente il controllo, attraverso l'assegnazione di responsabilità ai propri dirigenti.

Le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil hanno diffidato l'azienda Telecontact nel proseguire sulla strada della conflittualità e della rappresaglia, superando le attuali decisioni unilaterali, ripristinando quindi la corretta applicazione contrattuale, oltre che un sistema di relazioni sindacali incentrate sul confronto e non sullo scontro, derivato dai diktat calati dall'alto.

L'azienda ha ribadito la propria ferma volontà nel dare seguito alla comunicazione inviata, sottolineando la piena legittimità del proprio operato.

La procedura di raffreddamento quindi, viste le odierne dichiarazioni aziendali che hanno confermato la volontà di procedere nel definire TCC come azienda afferente al settore CRM-BPO, si è chiusa negativamente anche in sede ministeriale.

Ne consegue che, oltre alla verifica della conformità del comportamento aziendale rispetto all'iter previsto dalla normativa in materia di sciopero e delle relative procedure di raffreddamento, le scriventi procederanno ad indire le iniziative di astensione lavorativa a sostegno della vertenza in essere, così da contrastare in tutti i modi quelle decisioni aziendali ritenute non solo sbagliate, ma anche illegittime.

Roma, 26 gennaio 2026

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL