

CRISI SETTORE CRM/BPO. Nel silenzio del governo la situazione peggiora quotidianamente.

Giornalmente l'introduzione di processi di automazione, riducono i livelli occupazionali.

Le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil considerate le crisi conclamate del settore che impattano, al momento, circa tremila lavoratrici e lavoratori, ma che nel corso dell'anno potrebbero raggiungere il numero di circa quindicimila addetti, hanno chiesto, al Ministero delle Imprese e del Made in Italy ed al Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, la convocazione di un tavolo di crisi complessivo per il settore Crm-Bpo. L'auspicio è di individuare le opportune soluzioni per scongiurare un impatto occupazionale senza precedenti per il settore. Il governo, nonostante la gravità della situazione, continua a non convocare il tavolo di crisi per l'intero comparto, limitandosi a gestire solo alcune vertenze, sulle quali nessuna soluzione concreta viene prospettata. Al fine di sollecitare un incontro con tutti i ministeri coinvolti, puntando a superare la logica della estemporaneità, ricercando invece soluzioni strutturali e strumenti idonei ad affrontare la rivoluzione digitale in atto, le segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil hanno aperto lo stato di agitazione, avviando la procedura di raffreddamento. Il primo incontro al Ministero non ha fornito risposte alle rivendicazioni sindacali ed è stato aggiornato al 21 maggio. In assenza di convocazioni che diano avvio ad un confronto vero, che produca risultati concreti per il settore, Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil chiameranno allo sciopero tutte le lavoratrici ed i lavoratori del settore, realizzando una giornata di mobilitazione nella capitale, presso i luoghi istituzionali responsabili e complici di una situazione oramai esplosiva.

Le problematiche che, chiaramente, stanno emergendo in tutta la loro drammaticità, e che come sindacato confederale denunciavamo inascoltati da anni, non possono essere affrontate semplicemente vertenza per vertenza, con i pochi strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente. Innanzi ad una crisi sempre più strutturale, con una introduzione, sempre maggiore, di strumenti di automazione e intelligenza artificiale, non possono essere i soli ammortizzatori sociali la risposta ad una crisi che è sempre più strutturale. Servono strumenti nuovi per affrontare una rivoluzione digitale sempre più invasiva che, attraverso l'introduzione di sistemi di automazione nelle attività produttive, sta gradualmente ed inesorabilmente sostituendo le persone nello svolgimento del lavoro, generando esuberi strutturali. Sono 35mila gli addetti che complessivamente si occupano di assistenza alla clientela per i vari committenti pubblici e privati quali il settore bancario, assicurativo, servizi, ed Energia a partire da Enel, Utilities (gas e acqua), il comparto delle Telecomunicazioni (Tim, Wind3, Fastweb, Illiad). Oltre 3mila addetti sono coinvolti in crisi, che appaiono insanabili, e che potrebbero comportare la perdita del proprio posto di lavoro, nel breve periodo. Altri 15mila lavoratrici e lavoratori potrebbero essere investiti, nel futuro prossimo, qualora il modello delle gare di appalto che vedono l'introduzione di strumenti di automazione e della IA, in sostituzione delle persone, si estendesse a tutte le committenze. Uno scenario, purtroppo, prevedibile e per il quale nessuna istituzione, oggi, si rende disponibile ad un confronto serio per governare gli effetti della digitalizzazione sul mercato del lavoro.

Nei prossimi giorni le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, nell'alveo della mobilitazione per la difesa delle lavoratrici e dei lavoratori del comparto Crm/Bpo, avvieranno iniziative pubbliche volte a informare l'opinione pubblica sul disastro occupazionale in atto. Ai Senatori, ai Deputati, alle Istituzioni locali illustreremo commessa per commessa, azienda per azienda, territorio per territorio, i numeri di una crisi devastante che si sta consumando nel silenzio, con la complicità di una politica assente e distante dai problemi veri del paese. Un governo non riesce neanche a contrapporsi a plateali disapplicazioni delle più elementari normative di legge previste, quali la "Clausola Sociale", il rispetto delle tabelle ministeriali sul costo del lavoro, la applicazione di contratti sottoscritti da associazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative. Uno Stato che non riesce ad imporre il rispetto delle regole ed un approccio sociale al lavoro, neanche alle aziende di cui detiene la maggioranza dell'azionariato.

Le Segreterie Nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil non vogliono, e non possono, essere attori inermi di un vero e proprio scempio occupazionale del settore. In assenza di risposte concrete, che diano risposte reali alle lavoratrici ed ai lavoratori, la mobilitazione si intensificherà.

Roma, 7 maggio 2026

**LE SEGRETERIE NAZIONALI
SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL**

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048201
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296
UILCOM - Tel. 06-45686880 Fax 06-85353322