



SEGRETERIA NAZIONALE
00198 ROMA
Largo A. Ponchielli 4 –int. 3
Tel. 06.45686880
e-mail – uilfpc@uilfpc.it
pec - uilfpc.nazionale@pec.it

COMUNICATO STAMPA

CRM/BPO: IL SETTORE È AL COLLASSO.

MIMIT E MINISTERO DEL LAVORO ASSENTI, MENTRE AUTOMAZIONE E IA CANCELLANO OCCUPAZIONE

Licenziamenti, ammortizzatori sociali, contratti di solidarietà, riduzione dei volumi produttivi e migliaia di lavoratrici e lavoratori lasciati nell'incertezza più totale.

Nel settore CRM/BPO è in corso una crisi senza precedenti, aggravata dall'introduzione sempre più massiccia di strumenti di automazione e intelligenza artificiale nei processi operativi, senza alcuna governance pubblica e senza un piano industriale capace di tutelare l'occupazione.

Le vertenze aperte in diverse realtà produttive del Paese rappresentano ormai un'emergenza nazionale: centinaia di lavoratrici e lavoratori coinvolti tra procedure di licenziamento, solidarietà e ammortizzatori sociali, con il concreto rischio che nei prossimi mesi il numero degli esuberanti aumenti ulteriormente.

Ma oltre la tecnologia che avanza inesorabilmente senza una minima regola etica, lo stesso Pontefice è stato protagonista nei giorni scorsi di suoi pronunciamenti con la presentazione della sua nuova Enciclica, contribuiscono a questo scempio occupazionale i bandi gari della Pubblica Amministrazione, ad ogni livello (Dicasteri, Regioni, Comuni), e dei più importanti comparti del paese (Bancario, Finanziario, Assicurativo, Energia, Gas, TLC, Sanità, Utilities, ecc.), che stanno contribuendo inesorabilmente a depauperare l'intero comparto del CRM BPO anche a scapito delle "Clasole Socuiali" che ricordiamo essere una norma di questo paese.

A preoccupare ulteriormente è il silenzio assordante delle principali istituzioni competenti.

Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy e il Ministero del Lavoro, nonostante le ripetute richieste di confronto avanzate dalle organizzazioni sindacali e dai territori, continuano a non assumere alcuna iniziativa concreta a sostegno.

Un'assenza grave e inaccettabile davanti a una trasformazione industriale che sta modificando radicalmente il mercato del lavoro.

Mentre aziende e grandi committenti riducono il costo del lavoro aumentando produttività e margini attraverso automazione e IA, migliaia di famiglie vengono lasciate sole ad affrontare precarietà, riduzioni salariali e perdita del posto di lavoro.

Oltre 300 lavoratrici e lavoratori tra Campobasso e Sulmona dipendenti dell'azienda 3G in procedura di licenziamento, per effetto di un cambio di appalto, sulle attività di Enel back-office e Quality, causa introduzione di processi di automazione nelle attività lavorative.

76 a Livorno dipendenti di Konecta in solidarietà all'80%, che rischiano di ritrovarsi senza attività ed occupazione al termine dell'anno, finito l'ammortizzatore sociale.

Oltre 340 dipendenti Callmat di Matera in ammortizzatore sociale, finora mediamente al 25%, con prospettiva di peggioramento a breve ed a rischio perdita del posto di lavoro entro fine 2026.

55 tra Roma e Taranto lavoratrici e lavoratori dell'azienda In&Out in procedura di licenziamento, a causa di una riduzione di volumi di attività derivanti dall'inserimento dell'IA.

652 tra Rende, Catanzaro e Crotone dipendenti di Konecta R in solidarietà all'80%, precedentemente riconvertiti sulle attività di dematerializzazione delle cartelle cliniche sanitarie della regione Calabria, il cui progetto operativo sembra essere destinato al fallimento.

In questi ultimi giorni si aggiungono ulteriori decine di lavoratori interessati dal cambio di appalto della Dolomiti Energia, nei territori della Lombardia e del Trentino la cui applicazione della "Clausola Sociale" verrebbe applicata solo in maniera parziale.

Questi numeri, non sono un freddo report su un comunicato stampa della UILFPC, e delle altre organizzazioni sindacali confederali del settore ma rappresentano oltre 1500 lavoratrici e lavoratori, con altrettante famiglie, investiti da crisi a cui non si vuole provare a dare risposte di sistema.

Un numero enorme, che si aggiunge agli oltre 5mila addetti del settore Crm/Bpo già in ammortizzatore sociale, investiti da una crisi strisciante a cui occorre dare segnali per provare ad arginare o meglio ancora per consolidare l'intero settore e i perimetri occupazionali.

Non si può pensare di affrontare questa crisi esclusivamente con strumenti emergenziali o con ammortizzatori sociali temporanei.

Serve una strategia nazionale per il settore CRM/BPO che affronti:

- * la regolamentazione dell'utilizzo dell'intelligenza artificiale nei processi lavorativi;
- * la tutela occupazionale e salariale delle lavoratrici e dei lavoratori;
- * investimenti su formazione e riqualificazione professionale;
- * responsabilità sociale delle committenze pubbliche e private; * clausole di salvaguardia nei cambi di appalto, oltre alla mera e sistematica applicazione della "Clausola Sociale";
- * un piano complessivo che coinvolga i MIMIT, il Ministero del Lavoro, ASSTEL insieme a UILFPC, SLC, Fistel per gestire la crisi, affrontare l'inesorabile avanzamento della IA a tutela della occupazione, qualità del lavoro e della qualità nel gestire il cliente /cittadino di questo paese.

È inaccettabile che il Governo continui a ignorare una crisi che coinvolge migliaia di persone e che rischia di avere effetti devastanti su interi territori già fragili dal punto di vista economico e occupazionale facendo finta di non vedere dove parte di questo lavoro va a finire.

Per queste ragioni, la UILFPC insieme a SLC e Fistel proclamano lo stato di mobilitazione del comparto CRM/BPO e chiede ANCORA UNA VOLTA l'immediata convocazione di un tavolo nazionale presso il MIMIT e il Ministero del Lavoro.

In assenza di risposte concrete e immediate, saranno avviate tutte le iniziative di mobilitazione necessarie, fino allo sciopero generale del settore, per difendere occupazione, dignità del lavoro e futuro delle lavoratrici e dei lavoratori.

Roma, 28 maggio 2026

La Segreteria Nazionale UILFPC