

COMUNICATO STAMPA



FISTEL CISL: La transizione digitale delle Telecomunicazioni

Le più recenti analisi economiche della Commissione Europea, unite alle considerazioni espresse da Asstel, confermano una realtà che la **FISTEL CISL** denuncia da tempo: il settore delle Telecomunicazioni in Italia è intrappolato in un paradosso strutturale che rischia di compromettere non solo la competitività del sistema Paese, ma anche la stabilità occupazionale e la qualità del lavoro.

Da un lato, le imprese continuano a sostenere investimenti ingenti e strategici; dall'altro, operano in un contesto di competizione estrema che non consente un'adeguata remunerazione del capitale, comprimendo i margini e trasferendo progressivamente le tensioni economiche sul lavoro. È questo squilibrio che va affrontato con una visione industriale di lungo periodo.

L'analisi economica: un settore che investe senza ritorni adeguati

I dati descrivono con chiarezza una crisi non congiunturale, ma strutturale:

- Crollo della redditività: negli ultimi quattordici anni i ricavi complessivi del settore TLC in Italia si sono ridotti di oltre il 30%, con una perdita stimata intorno ai 14 miliardi di euro.
- Sforzo continuo degli operatori: nonostante la contrazione dei ricavi, dal 2010 ad oggi sono stati investiti oltre 114 mld di euro nello sviluppo delle reti e nell'acquisizione delle licenze,
- Costo del capitale insostenibile: nel 2023 il costo medio del capitale ha raggiunto l'8,1%, ampliando il divario tra gli investimenti necessari per fibra e 5G e la capacità di generare ritorni economici.
- Burocrazia e fiscalità penalizzanti: il costo delle frequenze, spesso utilizzato come strumento di finanza pubblica, sottrae risorse allo sviluppo tecnologico e alla valorizzazione del lavoro. Lo spettro radio deve essere un fattore abilitante, non una tassa.

Il caso critico del CRM BPO: l'anello più esposto della filiera

In questo scenario di contrazione dei margini, il segmento del CRM BPO rappresenta l'anello più fragile della catena del valore. Attività ad altissima intensità di manodopera, sottoposte alla pressione del Massimo ribasso ed a meccanismi di gara che comprimono salari, diritti e stabilità occupazionale.

Per la **FISTEL CISL** è inaccettabile che l'efficienza venga ricercata esclusivamente attraverso il taglio del costo del lavoro. La qualità del servizio e la sostenibilità sociale non possono essere sacrificate sull'altare del prezzo più basso.

L'Intelligenza Artificiale: minaccia o opportunità?

La transizione digitale introduce nel BPO la sfida dell'AI e dell'automazione:

- se gestite come meri strumenti di riduzione dei costi, produrranno una drastica contrazione occupazionale;
- se governate, possono liberare i lavoratori dai compiti ripetitivi, valorizzando competenze relazionali e professionali e trasformando l'operatore in un vero consulente digitale.

Sostenibilità sociale e territorio

Il CRM BPO rappresenta un presidio occupazionale vitale, in particolare in territori con scarse alternative industriali. Difendere questo comparto significa tutelare il tessuto sociale di intere aree del Paese.

L'impatto sul lavoro: dalla difesa occupazionale al rilancio delle competenze

La compressione dei margini si è tradotta nel tempo in riorganizzazioni, riduzione dei perimetri industriali e crescente incertezza per lavoratrici e lavoratori. A questo si aggiunge una forte asimmetria competitiva con i grandi operatori digitali globali (OTT), che generano valore e traffico sulle reti senza contribuire in modo proporzionato ai costi infrastrutturali e sociali del sistema.

La risposta alla crisi non può essere una mera riduzione del costo del lavoro. Il lavoro deve diventare il fulcro di una strategia di rilancio fondata su competenze, qualità professionale e innovazione organizzativa.

Il ruolo strategico del CCNL TLC: proteggere, trasformare, valorizzare

Il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale rappresenta un passaggio di rilevanza storica e strategica. Non si tratta soltanto di un adeguamento economico, ma di un vero patto di responsabilità per governare la transizione digitale:

- riqualificazione e riconversione professionale (reskilling e upskilling): verso digitalizzazione, cloud, cybersecurity e AI;
- nuovo sistema di classificazione: consente di rispondere con maggiore flessibilità al cambiamento tecnologico;
- sostenibilità sociale della transizione, con un ruolo attivo del Fondo di Solidarietà come leva di accompagnamento e formazione.

Il superamento del modello fiscale: Verso il rinnovo non oneroso

FISTEI CISL ritiene necessario superare il concetto di “Capex Swap” come semplice scambio tecnico, per adottare una vera politica industriale. La proposta di un rinnovo non oneroso delle frequenze rappresenta una misura abilitante per lo sviluppo infrastrutturale, l’innovazione e la crescita occupazionale.

Il 5G non è solo un’evoluzione tecnologica, ma un moltiplicatore economico e occupazionale. Liberare risorse dagli oneri fiscali significa favorire nuovi investimenti, nuove assunzioni, ricambio generazionale e trasformazione delle competenze.

In questa visione, il risparmio derivante dal mancato esborso per le licenze deve essere vincolato a;

- piani strutturali di formazione continua;
- mantenimento dei perimetri occupazionali e stabilità contrattuale;
- investimento diretto sul capitale umano, vera infrastruttura strategica del settore TLC.

Le responsabilità e le richieste al Governo

È necessario un cambio di paradigma che riconosca le telecomunicazioni come infrastruttura strategica nazionale. In particolare, la **FISTEL CISL** chiede:

- una revisione strutturale delle politiche sulle frequenze, superando l'approccio puramente fiscale;
- maggiore simmetria regolatoria tra operatori TLC e OTT;
- politiche industriali mirate che incentivino il lavoro qualificato e occupazione stabile;
- una nuova concezione di ammortizzatori sociali: le politiche attive come ruolo centrale nella formazione, trasformando il sostegno al reddito in una opportunità di riqualificazione e riposizionamento nel mercato del lavoro;
- interventi specifici per il CRM BPO, con clausole sociali rafforzate e politiche attive per la riqualificazione;
- investimenti sistematici nella formazione continua, evitando logiche di contrapposizione generazionale;
- favorire nuovi ingressi lavorativi significa creare contesti in cui l'esperienza di chi ha costruito le reti conviva con le competenze digitali delle nuove generazioni.

Conclusioni

Il capitale umano è la vera infrastruttura strategica del settore. Solo un comparto messo nelle condizioni di tornare a generare valore sostenibile potrà redistribuirlo equamente a chi garantisce la connettività del Paese e rendere possibile la transizione digitale dell'Italia.

Roma, 03/02/2026

Il Segretario Generale

Alessandro Faraoni

