

SLC	- CGIL	Sindacato Lavoratori Comunicazione
FISTel	- CISL	Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
UILFPC	- UIL	Unione Italiana Lavoratori Federazione Poste e Comunicazioni

COMUNICATO SINDACALE

Scioperi CRM/BPO, Slc Cgil, Fistel Cisl, UilFpc Uil: “L’Intelligenza Artificiale non può diventare una licenza di licenziamento. Il Governo intervenga tempestivamente per individuare soluzioni funzionali a governare la transizione”.

I Ministri Calderone e Urso, siano conseguenti con le dichiarazioni rilasciate in aula, e convochino con la massima urgenza il tavolo di settore.

Il pacchetto di scioperi che in queste ore sta interessando i call center in outsourcing (CRM/BPO) in tutta Italia non è una protesta contro la tecnologia, ma una battaglia di civiltà per la difesa del lavoro umano. Non possiamo permettere che i processi di automazione e l'introduzione sregolata dell'Intelligenza Artificiale si trasformino in una scorciatoia per abbattere i costi e in una licenza per licenziamenti di massa. È questo il tema centrale di una mobilitazione che sta crescendo in queste ore in diversi territori del paese.

Siamo di fronte a un'emergenza sociale senza precedenti. Dietro gli algoritmi, i bot e i risponditori virtuali che le grandi aziende stanno introducendo senza alcun criterio, ci sono migliaia di posti di lavoro a rischio immediato su tutto il territorio nazionale. Parliamo di un settore, quello del customer care, che impiega circa 40.000 persone, spesso donne e con contratti part-time, in territori complessi dove il call center rappresenta l'unico baluardo occupazionale.

La mancata convocazione dei tavoli di crisi presso i ministeri competenti, di fronte a questa rivoluzione tecnologica è inaccettabile. Non si può rimanere spettatori passivi mentre il mercato svaluta il lavoro umano. Chiediamo norme immediate e stringenti a tutela delle lavoratrici e dei lavoratori: serve l'obbligo di informativa preventiva sull'introduzione dell'IA, un vincolo reale alla riqualificazione professionale, una clausola sociale che regoli gli appalti impedendo gare al ribasso dettate dall'automazione, individuando, al contempo, forme di “tassazione” che alimentino soluzioni per governare gli effetti della rivoluzione digitale in atto.

L'innovazione tecnologica deve migliorare la qualità dei servizi e supportare chi lavora, non azzerare il futuro di migliaia di famiglie. Se il Governo non interverrà, per governare politicamente questa transizione, la mobilitazione proseguirà, intensificandosi, con l'obiettivo di portare all'avvio di un confronto concreto e risolutivo. Servono risposte concrete e tutele reali per le lavoratrici ed i lavoratori della filiera Crm/Bpo.

Il governo non può lasciar pagare alle lavoratrici ed ai lavoratori, il prezzo di una crisi legata ad una transizione digitale che, se non governata e lasciata in mano al liberismo sfrenato, continuerà ad acuire il divario di ricchezza e la disuguaglianza sociale, impoverendo il lavoro da un lato e generando extraprofiti dall'altro.

In particolare i rappresentanti governativi non possono limitarsi a dichiarare la propria disponibilità al confronto, rispondendo ai “question time” promossi in Parlamento, senza però dare reale seguito. In particolare la Ministra Calderone, che nei giorni scorsi ha offerto ampia disponibilità ad aprire tavoli di confronto, mentre l'intero settore è in sciopero proprio per la mancata convocazione del tavolo di crisi sul settore Crm/Bpo. Quanto ancora bisognerà assistere a questo becero populismo?

Roma, 14 luglio 2026

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL – FISTEL CISL – UILFPC