FISTel - CISL
Federazione Informazione
Spettacolo e Telecomunicazioni

VERTENZA TELECONTACT CENTER

Nel corso dell'ultimo confronto sulla vertenza Telecontact Center, è stato raggiunto un avanzamento importante nella definizione di una soluzione complessiva alle criticità legate all'applicazione della disciplina speciale CRM/BPO.

Il percorso negoziale, avviato nei mesi scorsi e successivamente ricondotto al tavolo nazionale con il coinvolgimento delle Organizzazioni Sindacali, ha affrontato tre questioni centrali: il recupero delle differenze economiche, il ripristino dei buoni pasto e le garanzie per il futuro occupazionale delle lavoratrici e dei lavoratori.

La **FISTEL CISL** ha partecipato al confronto con l'obiettivo di ottenere risposte concrete, evitando che la composizione della vertenza si traducesse in un semplice riconoscimento parziale delle rivendicazioni economiche e senza rinunciare alla necessità di garantire prospettive occupazionali all'interno del Gruppo TIM.

Il risultato economico raggiunto rappresenta uno degli aspetti più rilevanti dell'intesa.

Rispetto alla prima proposta aziendale, che prevedeva un riconoscimento inferiore alle aspettative delle differenze retributive attraverso tre tranche distribuite negli anni, il confronto sindacale ha consentito di ottenere un riconoscimento superiore e completo.

Un risultato accompagnato da un'ulteriore condizione: il pagamento dell'intera somma avverrà **in un'unica soluzione entro marzo 2027**, senza ulteriori rateizzazioni negli anni successivi.

Per il livello 4, quello maggiormente rappresentato in Telecontact Center, il differenziale economico complessivo è pari a **2.172 euro lordi**.

Gli importi spettanti agli altri livelli saranno determinati secondo la tabella economica concordata, con il relativo riproporzionamento per il personale part-time.

L'intesa prevede anche il recupero dei buoni pasto non riconosciuti durante il periodo di sospensione del secondo livello di contrattazione.

In particolare:

- **Dal 1° gennaio 2027** riprenderà regolarmente la maturazione dei buoni pasto.
- Saranno riconosciuti tutti i ticket restaurant arretrati relativi al periodo aprile-dicembre 2026.
- I buoni pasto arretrati potranno essere utilizzati entro il 31 dicembre 2027.

Si tratta del recupero di un istituto di welfare aziendale che aveva subito una sospensione e che viene ora restituito alle lavoratrici e ai lavoratori.Il confronto ha affrontato anche il tema delle prospettive industriali di Telecontact Center e delle possibili conseguenze occupazionali in caso di riduzione delle attività.

L'Azienda ha rappresentato un quadro previsionale che, allo stato, non evidenzia contrazioni dei volumi di lavoro, indicando ricavi sostanzialmente stabili o in crescita e un miglioramento delle prospettive economiche rispetto alle precedenti stime.

La **FISTEL CISL** ha ribadito che le prospettive industriali devono tradursi in garanzie concrete per le persone.

L'intesa prevede, in caso di riduzione delle attività, l'apertura preventiva di un confronto con le Organizzazioni Sindacali e la RSU, finalizzato a individuare percorsi di formazione, riqualificazione professionale ed eventuali opportunità di ricollocazione all'interno del più ampio perimetro del Gruppo TIM.

È inoltre prevista la formalizzazione degli impegni di salvaguardia occupazionale nelle conciliazioni individuali, con l'obiettivo di tutelare la continuità lavorativa e impedire che eventuali difficoltà aziendali ricadano esclusivamente sulle lavoratrici e sui lavoratori.

Un aspetto che deve essere particolarmente chiaro riguarda le modalità di adesione all'intesa.

L'accordo quadro definisce un percorso nazionale e individua le misure economiche e le tutele previste, ma non produce automaticamente effetti sulle singole posizioni individuali.

Per accedere ai benefici previsti sarà necessario sottoscrivere un verbale individuale di conciliazione in sede protetta.

La scelta di aderire oppure di proseguire il proprio contenzioso resta individuale.

Ogni lavoratrice e ogni lavoratore dovrà poter conoscere nel dettaglio:

- Gli importi economici spettanti.
- Le modalità e i tempi di erogazione.
- Le condizioni previste dal verbale di conciliazione.
- Gli impegni assunti in materia di salvaguardia occupazionale.
- Le rinunce individuali connesse alla sottoscrizione.

La **FISTEL CISL** ritiene indispensabile che questa scelta avvenga in maniera libera, consapevole e adeguatamente informata, senza pressioni e con la piena conoscenza delle conseguenze della conciliazione.

Il risultato raggiunto è frutto di un percorso di confronto sindacale che ha consentito di migliorare sensibilmente la proposta iniziale dell'Azienda.

Il riconoscimento delle differenze economiche, il pagamento in un'unica soluzione, la restituzione dei buoni pasto arretrati e il ripristino della loro maturazione dal gennaio 2027 rappresentano risposte concrete alle rivendicazioni delle lavoratrici e dei lavoratori.

Resta centrale la questione occupazionale: il futuro di Telecontact Center deve essere affrontato attraverso prospettive industriali credibili, investimenti sulle competenze e garanzie di permanenza nel perimetro del Gruppo TIM.

La **FISTEL CISL** continuerà a seguire tutte le fasi di attuazione dell'intesa, garantendo informazione e assistenza alle lavoratrici e ai lavoratori.

Roma, 27 novembre 2026