CALL CENTER, ASSOCONTACT: DA MINISTERO DEL LAVORO DECISIONE PREOCCUPANTE SUL SETTORE BPO

Roma, 24 aprile 2025 – Le associazioni datoriali del settore BPO (Business Process Outsourcing), Call e Contact Center esprimono forte preoccupazione sul parere espresso dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali nell'ambito del Tavolo nazionale sulle telecomunicazioni svoltosi oggi presso il MIMIT. In particolare - a seguito della richiesta avanzata dalle segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil e Ugl Telecomunicazioni circa il contratto di riferimento da applicare al mondo dei call e contact center - il Ministero del lavoro ha confermato con una nota che il CCNL da applicare per il mondo dei servizi alla clientela sarebbe quello delle TLC, per altro scaduto da quasi 30 mesi.

"La dichiarazione emersa oggi al Tavolo Telecomunicazioni MIMIT/MIN. LAVORO desta preoccupazione, perché disattende i principi costituzionali e in particolare l'art. 39 della Costituzione" ha dichiarato **Lelio Borgherese**, Presidente di **Assocontact**. È importante ricordare che la normativa vigente – nel pubblico come nel privato – stabilisce già con chiarezza i criteri per individuare i contratti collettivi comparativamente più rappresentativi nei settori, rendendo superflui ulteriori interventi", prosegue **Borgherese**. "Per i servizi alla clientela in outsourcing, i contratti corretti sono quelli del commercio e dei servizi e tra questi quello specifico del BPO, sottoscritto a dicembre 2024 e depositato al CNEL con codice H641. "Il settore del BPO è un settore diverso e distinto dalle telecomunicazioni per le quali opera, così come per altre decine di settori industriali, quali le utilities, le banche, le assicurazioni e la Pubblica Amministrazione.

Le affermazioni del Ministro del Lavoro infine sono paradossali, perché qualora si dovesse adottare in maniera universale il CCNL TLC, oggi i lavoratori delle aziende che hanno sottoscritto il contratto BPO sarebbero pagati di meno. Il CCNL BPO, specifico per il mondo degli outsourcer, garantisce infatti retribuzioni dirette e indirette più alte del contratto TLC".

"Restano infine irrisolti i problemi strutturali del settore, legati più al costante calo dei volumi di attività che alla contrattazione collettiva, con esuberi e richieste di ammortizzatori sociali in ogni dove. Serve una riforma della struttura degli appalti di customer care e il superamento della logica a 'cottimo', per uscire dalla crisi. Per questo sosteniamo la proposta di legge di riordino del settore, a prima firma On. Longi, e ne chiediamo l'approvazione immediata."

“Assocontact resta come sempre disponibile al confronto – conclude **Borgherese** – ma invita il Ministero a rispettare i principi della rappresentanza, della contrattazione collettiva e ad evitare affermazioni in contrasto con la normativa vigente”.

Assocontact - Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer - è una realtà associativa volta a favorire la promozione e lo sviluppo del settore professionale degli Outsourcer per la fornitura di servizi a terzi. L’Associazione rappresenta e tutela le aziende e i valori occupazionali espressi dal settore in tutte le sedi competenti proponendosi come una struttura portata al dialogo e al confronto costruttivo. Inoltre, organizza studi e promuove convegni ed eventi per favorire il dialogo infrasettoriale volto a valorizzare tutte le professionalità coinvolte.

Per informazioni:

UTOPIA – *Media relations*
Mailto. f.tedeschi@utopialab.it
Mailto. e.tortorolo@utopialab.it