

Crisi del settore CRM/BPO: l'automazione e l'intelligenza artificiale minacciano migliaia di posti di lavoro. Le Organizzazioni Sindacali hanno chiesto ripetutamente intervento del Governo che continua a latitare.

Dal 13 al 27 luglio prima mobilitazione delle lavoratrici e dei lavoratori

Il settore dei call center, del Customer Relationship Management (CRM) e del Business Process Outsourcing (BPO) sta attraversando una fase di profonda trasformazione, guidata dall'introduzione massiccia di sistemi di automazione e intelligenza artificiale. Una trasformazione completamente non governata, che sta generando una vera e propria emergenza occupazionale per decine di migliaia di lavoratrici e lavoratori in tutto il Paese.

Negli ultimi mesi stiamo assistendo ad una accelerazione, senza precedenti, nell'adozione di chatbot, assistenti virtuali e sistemi di gestione automatizzata delle richieste dei clienti. Processi che fino a poco tempo fa richiedevano l'intervento umano vengono progressivamente sostituiti da soluzioni algoritmiche, spesso introdotte senza alcun confronto preventivo con le rappresentanze sindacali, senza piani di riconversione professionale e senza garanzie occupazionali per il personale coinvolto.

Le richieste e gli appelli inascoltati.

Le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilfpc Uil da tempo oramai, denunciano con forza questa deriva e chiedendo un intervento immediato e strutturale da parte del Governo, in particolare:

- l'apertura di un tavolo di confronto permanente tra Governo, aziende del settore e parti sociali, per governare l'impatto dell'AI sull'occupazione nel comparto CRM/BPO;
- l'introduzione di un obbligo di informativa preventiva e di confronto sindacale ogni qual volta un'azienda intenda introdurre sistemi di automazione con impatto su organici e mansioni;
- misure normative che condizionino l'introduzione di tecnologie di AI alla predisposizione di piani di formazione, riqualificazione e ricollocazione del personale;
- l'estensione e il rafforzamento degli ammortizzatori sociali specifici per il settore, a tutela dei lavoratori coinvolti in processi di ristrutturazione legati alla digitalizzazione;
- l'individuazione di un contributo sociale alle committenze che per effetto del taglio del personale in favore di processi di automazione generano ricavi e profitti.

Le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilfpc Uil hanno piena consapevolezza che l'innovazione non si può fermare, ma non è accettabile che il progresso tecnologico, senza controllo e governo dei processi, si trasformi in un pretesto per tagli occupazionali indiscriminati. Innanzi al silenzio del governo, per sostenere le rivendicazioni a tutela delle lavoratrici e dei lavoratori di un intero comparto, a partire dal 13 luglio e fino al 27 luglio, ci saranno iniziative di sciopero e mobilitazione in tutta Italia. Il Governo deve intervenire prontamente, con regole chiare che mettano al centro la tutela del lavoro e la dignità delle persone. L'intelligenza artificiale deve essere uno strumento al servizio dei lavoratori, non un mezzo per sostituirli senza alcuna rete di protezione.

Roma, 8 luglio 2026

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL – FISTEL CISL – UILFPC UIL