



**FISTel - CISL**  
Federazione Informazione  
Spettacolo e Telecomunicazioni



**Al Signor Prefetto della Provincia di Catania**  
**Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Catania**  
**Via Prefettura n. 14 - 95124 Catania**

**Oggetto: Crisi del settore CRM/BPO e rischi occupazionali connessi all'introduzione dell'Intelligenza Artificiale**

Egregio Signor Prefetto,

le scriventi Segreterie Territoriali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILFPC-UIL, congiuntamente alle rispettive strutture nazionali, intendono sottoporre alla Sua autorevole attenzione la gravissima crisi strutturale che sta investendo il settore del CRM/BPO (Customer Relationship Management e Business Process Outsourcing), comparto strategico per il sistema produttivo nazionale e per la tenuta occupazionale del Paese, che oggi impiega oltre 35.000 lavoratrici e lavoratori nell'assistenza ai clienti.

La Sicilia è stata, negli anni di maggiore sviluppo del settore, uno dei principali poli nazionali dei servizi di customer care, arrivando a occupare tra i 18.000 e i 20.000 addetti, pari a circa un quarto dell'intera forza lavoro del comparto. Oggi, a seguito delle ripetute crisi aziendali, dei continui cambi di appalto, delle delocalizzazioni e dei crescenti processi di automazione, gli occupati si sono ridotti a circa 7.000 unità, con pesanti ricadute economiche e sociali sul territorio regionale.

Negli ultimi mesi il settore sta subendo una profonda accelerazione nell'introduzione di sistemi di Intelligenza Artificiale, chatbot, assistenti virtuali e strumenti automatizzati di gestione delle richieste dei clienti. Attività fino a ieri svolte da operatori qualificati vengono progressivamente sostituite da processi algoritmici, spesso introdotti senza alcun confronto preventivo con le organizzazioni sindacali, senza percorsi di formazione o riqualificazione professionale e senza adeguate garanzie occupazionali per il personale coinvolto.

A rendere ancora più critica la situazione concorre un insieme di fattori che sta determinando una vera e propria emergenza industriale e sociale:

- l'introduzione massiccia e non regolamentata di sistemi di automazione e di Intelligenza Artificiale che sostituiscono progressivamente il lavoro umano;
- i continui tentativi di eludere le tutele previste dalla Legge n. 11/2016 e dall'articolo 53-bis del CCNL Telecomunicazioni in materia di clausola sociale nei cambi di appalto;
- il ricorso a contratti collettivi sottoscritti da organizzazioni non comparativamente più rappresentative, con conseguente dumping contrattuale, nonché il costante trasferimento delle attività verso Paesi esteri;
- le scelte di alcune committenze di ridurre drasticamente il servizio di assistenza, lasciando le chiamate degli utenti bloccate all'interno dei sistemi IVR (Interactive Voice Response – sistemi automatici di instradamento delle chiamate), limitando l'accesso all'assistenza umana e comprimendo ulteriormente i livelli occupazionali.

La crisi non rappresenta più un rischio potenziale, ma una concreta emergenza sociale. Le stime oggi disponibili indicano che entro la fine del 2026 oltre 4.000 lavoratrici e lavoratori potrebbero perdere il proprio posto di lavoro. Si tratta di una previsione destinata ad aggravarsi in relazione alle imminenti scadenze dei contratti commerciali e alle future gare di appalto.

Le Organizzazioni Sindacali sono pienamente consapevoli che l'innovazione tecnologica costituisce un processo irreversibile e rappresenta un'opportunità di sviluppo. Tuttavia, non è accettabile che il progresso tecnologico, in assenza di regole e di un adeguato governo dei processi, si traduca esclusivamente in una riduzione indiscriminata dell'occupazione.

Per queste ragioni, a fronte del perdurante silenzio del Governo nazionale, dal 13 al 27 luglio saranno promosse iniziative di sciopero e mobilitazione in tutto il Paese per richiamare l'attenzione delle istituzioni sulla necessità di adottare misure urgenti a tutela del lavoro. L'Intelligenza Artificiale deve rappresentare uno strumento di supporto alle persone e non un mezzo per sostituire il lavoro senza alcuna forma di tutela o protezione sociale.

Considerato il relevantissimo impatto che tale vertenza produce sul territorio siciliano e il concreto rischio di tensioni sociali derivanti dalla possibile perdita di migliaia di posti di lavoro,

### **CHIEDIAMO**

la convocazione di un urgente incontro istituzionale presso codesta Prefettura, al fine di avviare un confronto con le istituzioni territoriali affinché si facciano parte attiva nel sollecitare il Ministero delle Imprese e del Made in Italy all'immediata apertura del tavolo nazionale di crisi del settore CRM/BPO e nel promuovere un costante monitoraggio delle vertenze industriali presenti sul territorio, garantendo la rigorosa applicazione della clausola sociale nei cambi di appalto.

Riteniamo, inoltre, non più rinviabile:

- l'apertura di un tavolo permanente di confronto tra Governo, imprese del settore e Parti Sociali per governare l'impatto dell'Intelligenza Artificiale sull'occupazione;
- l'introduzione dell'obbligo di preventiva informazione e confronto sindacale ogni qualvolta un'impresa intenda adottare sistemi di automazione con ricadute sugli organici e sulle mansioni;
- l'adozione di misure normative che subordinino l'introduzione delle tecnologie di Intelligenza Artificiale alla predisposizione di piani di formazione, riqualificazione e ricollocazione del personale;
- il rafforzamento e l'estensione degli ammortizzatori sociali dedicati al comparto CRM/BPO, a tutela dei lavoratori coinvolti nei processi di ristrutturazione legati alla digitalizzazione;
- l'individuazione di strumenti di contribuzione sociale a carico delle committenze che conseguono significativi incrementi di produttività e redditività attraverso la sostituzione del lavoro umano con sistemi automatizzati.

Certi della Sua sensibilità istituzionale rispetto a una vertenza che coinvolge migliaia di famiglie siciliane e confidando in un Suo autorevole intervento volto a favorire il confronto tra le parti, restiamo in attesa di un cortese riscontro e porgiamo distinti saluti.

Distinti saluti.

*Catania, 27 Luglio 2026*

*Le Segreterie Territoriali*

**SLC-CGIL – FISTEL-CISL – UILFPC UIL**