

SCIOPERO CRM/BPO (13-27 LUGLIO): "L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NON SOSTITUISCA IL LAVORO UMANO. BASTA ALGORITMI AL POSTO DEI DIRITTI"

SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL IN PRESSIONE SUL GOVERNO: SERVE UNA TRANSIZIONE DIGITALE CHE METTA AL CENTRO LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE. IL 30 LUGLIO CONFERENZA STAMPA ALLA CAMERA.

Si chiude oggi la grande mobilitazione che, dal 13 al 27 luglio, ha visto incrociare le braccia alle lavoratrici e ai lavoratori del settore CRM/BPO (Customer Relationship Management e Business Process Outsourcing). Due settimane di sciopero e presidi indetti unitariamente da **SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL** per porre al centro del dibattito un tema cruciale e non più rinviabile: il futuro del lavoro di fronte all'avanzata incontrollata di automazione e Intelligenza Artificiale. Il settore dei call center e dei servizi di assistenza cliente sta vivendo una trasformazione profonda, in cui l'introduzione di chatbot, assistenti virtuali e sistemi di AI generativa viene sempre più utilizzata dalle aziende come scorciatoia per tagliare il personale e ridurre i costi, anziché come strumento per migliorare le condizioni lavorative e la qualità del servizio.

"La transizione tecnologica non può trasformarsi in un massacro sociale," denunciano le segreterie di SLC, FISTEL, UILFPC. *"L'Intelligenza Artificiale deve integrare il lavoro umano, non sostituirlo. Assistiamo quotidianamente al tentativo di sostituire la professionalità, l'empatia e la competenza degli operatori con algoritmi spesso inefficienti, al solo scopo di fare cassa e azzerare il costo del lavoro."*

Una modalità operativa che non è prerogativa esclusiva delle multinazionali che operano in Italia, o delle grandi aziende italiane, ma che interessa anche le committenze pubbliche e le aziende con lo Stato presente nell'azionariato. La terziarizzazione dei servizi di customer care è una pratica che ha interessato tutte le committenze, pubbliche e private, e che alla ricerca del risparmio generano quotidianamente esuberanti tra l'introduzione di strumenti di automazione e la delocalizzazione delle attività all'estero, in paesi dove il costo del lavoro è inferiore.

Tra le rivendicazioni cardine al centro dello sciopero e delle iniziative territoriali messe in campo dal 13 al 27 luglio:

- **Governare dell'Intelligenza Artificiale e dell'Automazione:** Contrattare l'introduzione di nuove tecnologie nei luoghi di lavoro per evitare che gli algoritmi determinino esuberanti o riduzioni dell'occupazione.
- **Riqualificazione Professionale (Reskilling e Upskilling):** Investire seriamente nella formazione continua dei lavoratori, garantendo percorsi di riconversione verso mansioni a maggior valore aggiunto, a carico delle istituzioni e delle committenze.
- **Introduzione di strumenti a tutela dell'occupazione:** Servono risorse e strumenti che puntino a tutelare l'occupazione: non sono sufficienti gli attuali ammortizzatori sociali o le mere incentivazioni all'esodo per gestire le eccedenze di personale derivante dalla ineluttabile evoluzione tecnologica in corso.

Slc Cgil, Fistel Cisl, UilFpc Uil ribadiscono che l'Umano deve rimanere al centro dei processi di assistenza e cura del cliente: *"La tecnologia senza controllo etico e contrattuale genera solo disoccupazione e peggioramento dei servizi per i cittadini. Se le aziende e le istituzioni pensano di usare l'AI per ridurre scientificamente il bacino occupazionale dei call center, troveranno una fermissima opposizione."*

La fine di queste due settimane di mobilitazione segna solo l'inizio di una battaglia di civiltà. SLC, FISTEL, UILFPC confermano che, in assenza di garanzie concrete da discutere in un tavolo di crisi presso il Mimit, la cui convocazione continua a non pervenire, la protesta proseguirà con nuove iniziative nei prossimi mesi.

Il 30 luglio, alle ore 16.00, presso la Sala stampa della Camera dei Deputati in Via della Missione 4, le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, UilFpc Uil terranno una conferenza stampa sulla situazione della vertenza Crm/Bpo, invitando le deputazioni parlamentari e le forze politiche ad intervenire.

Roma, 27 luglio 2026

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL – FISTEL CISL – UILFPC