

I dipendenti dei contact centre lanciano la prima organizzazione sindacale in Albania dopo oltre 80 anni

- *L'organizzazione sindacale rappresenta i 30.000 dipendenti del settore dei contact centre — uno dei segmenti con la crescita più repentina dell'economia albanese*
- *Per questo lancio, ai dipendenti, che offrono servizi alla clientela per conto di aziende come Amazon, Apple, e Lottomatica per il mercato italiano, si sono unite le organizzazioni sindacali italiane*
- *Questo successo in Albania è il segnale più recente di una rinascita sindacale in Europa centrale*

Tirana, Albania, 18 febbraio — I dipendenti dei contact centre in Albania — che offrono servizi alla clientela per conto di aziende fra le più grandi al mondo — hanno costituito la prima nuova organizzazione sindacale dell'inizio della seconda guerra mondiale nel 1939

Questa organizzazione, che si chiama Sindacato Nazionale dei Contact Center - "Solidarietà", rappresenta 30.000 iscritti del settore in costante crescita dei contact centre in Albania che servono principalmente la clientela di lingua italiana.

Ieri sera i dipendenti hanno indetto un'assemblea costitutiva per lanciare l'organizzazione sindacale e hanno presentato istanza presso i tribunali albanesi per ottenerne la costituzione legittima. I contact centre aumentano la loro presenza nell'economia Albanese e si stima che il 7% dei dipendenti in regola lavori presso call centre di lingua italiana.

“Siamo la voce che sentono i clienti quando hanno bisogno di aiuto e ora, con il nostro sindacato, abbiamo una voce anche sul posto di lavoro”, ha dichiarato il capo dei lavoratori di Teleperformance. “La formazione della nostra nuova organizzazione sindacale è un passo storico verso il miglioramento delle condizioni del nostro settore e i nostri datori di lavoro dovrebbero sedersi immediatamente a un tavolo per negoziare un contratto collettivo a livello di settore”.

Teleperformance è leader mondiale nell'offerta di servizi di contact centre, e in Albania oltre 2.000 dei suoi dipendenti offrono un servizio terziarizzato per aziende come Amazon, Apple e Lottomatica. In passato l'azienda è stata multata dal Ministero del Lavoro Albanese in seguito a una denuncia da parte dei dipendenti per versamenti incompleti dei contributi previdenziali.

Altre grandi aziende di questo settore comprendono Alba Call e IDS.

Gli sforzi di sindacalizzazione sono stati sostenuti dall'ICSE, un'organizzazione non governativa albanese, [Institute for Critique and Social Emancipation](#) e [UNI Global Union](#), federazione internazionale di 20 milioni di lavoratori del settore dei servizi in 150 paesi.

“Vista la rapida crescita dei contact centre in Albania, dobbiamo assicurarci che questi nuovi posti di lavoro abbiano buone condizioni di lavoro e un salario equo. Non possiamo permettere che la terziarizzazione a livello mondiale da parte di aziende come Teleperformance comprometta gli standard dei lavoratori albanesi” ha dichiarato il portavoce dell'ICSE, Bora Mema. “Ora chiediamo ai datori di lavoro di trattare con le organizzazioni sindacali per conseguire un contratto equo a livello di settore.”

“La globalizzazione dei servizi non deve essere una corsa al ribasso, e questo nuovo sindacato in Albania avrà ramificazioni in tutta Europa e nel resto del mondo” ha dichiarato la portavoce di UNI Global Union, Teresa Casertano.

I dirigenti sindacali di SLC-CGIL e FISTEL-CISL, hanno sostenuto i lavoratori albanesi per la costituzione di “Solidarietà”

Questo settore è globale, e le problematiche dei lavoratori albanesi e quelle dei lavoratori italiani sono strettamente collegate fra loro e un approccio multinazionale è l’unico modo per risolverle”, hanno dichiarato Marco Del Cimmuto della SLC-CGIL e Giorgio Serao della FISTel-CISL.

Roma, 18 febbraio 2019