



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO **SINDICATO FEDERAL C.G.T.- Telefónica**

C/ General Perón, nº 27, 9ª planta, MADRID - Tel. 91 556 52 84 - Fax 91 556 85 13

www.cgt.es/telecomunicaciones/ / E-mail federal.cgtele@cgt.es

TENEMOS QUE DAR LA VUELTA A LA TORTILLA

Madrid a 28 de octubre de 2003

Como sabréis, desde que la empresa decidió espiar las llamadas de los clientes con los Asesores del Servicio Comercial (ASC), argumentando que de esta forma iba a formar mejor a este colectivo, nuestro sindicato está luchando para paralizar dichas escuchas por entender que son ilícitas.

Tras nuestras iniciales denuncias como trabajadores afectados, estamos ahora, como usuarios que también somos del 1004, en campaña de reclamaciones a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor. También se ha denunciado ante la Agencia de Protección de Datos y la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones.

Pero todos estos procesos son lentos y los asesores ya no soportamos la presión para coger 50 llamadas, sin importarles la calidad de nuestra atención. No soportamos que no se reconozca el que detrás de cada ASC hay una persona, con nuestros cambios de humor y nuestros mejores o peores días, que no somos máquinas y que nuestro aguante tiene un límite, diferente para cada uno de nosotros. Estamos llegando a unos niveles de precariedad en los que hay compañeros que para ir al médico se piden el día libre, ya que todo son pegas por parte del coordinador

El aumento de la presión a la que se nos somete a los ASC viene de la obligación de que cumplamos unos objetivos de ventas y número de llamadas cada vez mas exigentes, en unos tiempos medios cada vez mas reducidos, con unas aplicaciones cada vez menos adecuadas para resolver situaciones en poco tiempo, con unas valoraciones sobre nuestro trabajo realizadas por IZO, una empresa ajena a Telefónica, que progresivamente va aumentando sus competencias y realizando valoraciones personales y de comportamiento; debido también a una falta de libertad en la orientación de cada llamada obligados por el encorsetamiento del estandar de IZO, a una orientación de las funciones de los coordinadores claramente dirigida a tareas represivas y cada vez menos útiles a las necesidades reales de un ASC, y a una retirada de cualquier funcionalidad que nos pueda ayudar (teléfonos, descansos, turno flexible, tiempo admto., formación, mas turnos partidos, mas voluntariedades, etc)

Pero esto no les parece suficiente a algunos y así nos encontramos con personajes como el gerente de A Coruña al que no le parece suficiente presión, y en correo a sus coordinadores del 18 de septiembre, que transcribimos a continuación, les pide mas leña a la caldera para que los que se queden atrás "sientan nuestro aliento en su cogote", se supone que para ayudarles a buscarse otra salida profesional y acabar con el problema de las bajas.

ESCRITO GERENTE A CORUÑA

Con estas productividades no tenemos nada que hacer, para que nos cierren la tienda. Cada día desbordamos más llamadas a Atento y cuando les pidan cuentas no señalarán a los Centros de Residencial.

Estamos cayendo en picado en Bajas por enfermedad y en Productividad, efectos que sumados nos pueden hacer mucho daño.

Vamos a ver si somos capaces de recuperar a los casos perdidos, sin presionar sobre todo el Centro. **Solamente que sientan nuestro aliento en el cogote**, aquellos ASC que cobrando el mismo sueldo que los demás, no logran cumplir con la atención mínima de las 50 llamadas en la mayor parte de los días. Tenemos que identificarlos, explicarles claramente sus responsabilidades, no admitir disculpa alguna, **y trabajar con ellos sin descanso hasta que lo consigan o se vayan**

Aquí se puede comprobar lo que significamos los ASC para ese señor, que estará endiosado y cree que los trabajadores somos sus mercancías, de las cuales se puede deshacer en cualquier momento sin importarle las consecuencias psicológicas que estamos sufriendo los trabajadores de estas áreas, soportando mayores presiones día a día.

Los ASC somos los trabajadores de esta empresa que tenemos más bajas por depresión y ansiedad. Los que soportamos la carga de un coordinador/a, al que solamente le interesa que vendamos más ya que cobra de nuestras ventas, y de los que en muchos de ellos no saben solucionar nuestras dudas laborales. **En resumen, estamos cansados de que nos exploten y queremos darle la vuelta a la tortilla.**

Estos hechos, junto a las escuchas, han venido generando un gran malestar entre la plantilla afectada y sentimos que se ha colmado el vaso de nuestra paciencia. **LOS COMPAÑEROS DE ZARAGOZA, YA HAN DICHO BASTA** y en la última asamblea del comité de empresa, han pedido la convocatoria de una **HUELGA** de jornada completa en el Call Center para el día **10 de noviembre**, motivada en protesta por las condiciones laborales y pidiendo la dimisión de su gerente.

Compañero presiona a tu Sindicato, al Comité de Empresa, al Comité Intercentros, para comenzar a andar en el camino de la información (asamblea de trabajadores), para encontrar entre todos la solución a nuestros problemas y si no nos hacen caso, desde CGT, herramienta de lucha de los trabajadores, actuaremos en consecuencia.

Y el Comité Intercentros ¿Qué piensa hacer?

¿Hasta cuando va a vivir de espaldas a los trabajadores?

**PARA DARLE LA VUELTA A LA TORTILLA
MOVILIZACIÓN YA / NO A LAS ESCUCHAS**

... Lejos de ser algo del pasado, los planteamientos anarco sindicalistas siguen siendo una necesidad ineludible para quienes creen en la necesidad de romper con la lógica del capitalismo depredador del medio ambiente y de las personas y por lo tanto las ilusiones y la lucha de aquellos hombres y mujer por un mundo nuevo debería servirnos de estímulo para aquellas personas que seguimos creyendo que otro mundo no sólo es posible, sino imprescindible...