



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

Federación Estatal de Transportes y Comunicaciones

Sector Federal de Telemarketing – Comité Federal

C\ Alenza 13, 5ª Planta- Teléfonos: 91 554 77 02

NOTA DE PRENSA

Madrid, a 1 de septiembre de 2015

Caos en los Call Center de Movistar tras la fusión con Canal+

La CGT denuncia el empeoramiento de las ya lamentables condiciones laborales que están sufriendo los trabajadores y las trabajadoras subcontratados por Movistar tras la compra de Canal+, en las empresas Extel y Atento.

Desde el pasado mes de julio, los servicios de atención al cliente de Telefónica-Movistar (1004) están obligados a atender a los clientes de Canal+ sin que sus trabajadores hayan recibido la formación adecuada para ello y en la mayor parte de los casos, sin tener acceso a las aplicaciones necesarias para consultar qué servicios tienen contratados los clientes. En estas condiciones se les presiona y amenaza para que vendan productos y que disminuyan el tiempo de las llamadas.

Mientras, en el 1002, hasta ahora número de asesoramiento técnico de Movistar, también se ha pasado a prestar asistencia técnica de Canal+, lo que ha supuesto un notable incremento en las llamadas, al igual que en el 1004, sin que apenas se hayan ampliado las plantillas que las atienden.

Todo esto no sólo está generando el aumento del estrés y ansiedad en las trabajadoras y trabajadores que atienden dichos servicios, sino que conlleva una pésima atención a los clientes que, además de tener que esperar mucho tiempo para ser atendidos por una persona, cuando lo son no reciben una atención adecuada y son pasados de unos departamentos a otros sin que nadie sepa resolver sus dudas. Tal es el despropósito que gran parte de los clientes que necesitan un asesoramiento personal e individualizado son despachados por un agente virtual (locución verbal) que lo único que genera es mayor insatisfacción y una frustración totalmente justificada que pagan los telefonistas, como último eslabón de la cadena.

Especialmente grave es el caso de Extel, en la que las trabajadoras y trabajadores sufren un constante acoso por parte de la dirección de la empresa, que se materializa en amenazas y sanciones de hasta 47 días de empleo y sueldo, por no ofrecer productos de la compañía Movistar.

Una vez más Telefónica deja en evidencia que poco o nada le importa las condiciones laborales en las que se encuentran las trabajadoras y trabajadores que atienden sus servicios. Una compañía que gasta millones en publicidad para conseguir nuevos clientes y que no quiere invertir ni un céntimo en la contratación y formación necesaria para que estos sean correctamente atendidos.

**PARA MÁS INFORMACIÓN PUEDEN CONTACTAR CON SANTIAGO ALONSO
(695620313) O AL CORREO SECTOR@CGT-TELEMARKETING.ES**