



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

SINDICATO FEDERAL CGT-Telefónica

Av. General Perón, 27 pla. 9ª ; 28020 MADRID - 91 556 52 84 / Fax 91 556 85 13

www.cgt.es/telecomunicaciones / e.mail: federal.cgtele@cgt.es



SEGREGACIONES NO

ESCUCHAS EN COMERCIAL: NUESTROS ARGUMENTOS

Madrid a 28 de noviembre de 2003

Todos sabemos que en las áreas de comercial de esta empresa, desde hace ya bastante tiempo, se está generando un clima enrarecido debido tanto a las escuchas que están haciendo a asesores y clientes (monitorizaciones), como a que no se ponen en práctica medidas correctoras para evitar la carga mental y el estrés que sufre este colectivo.

Desde La Confederación, estamos peleando para que se solucionen estos problemas desde su inicio, en varios frentes:

1.- Como trabajadores, denuncias individuales por pérdida de un derecho fundamental, que viene recogida en la constitución como es el secreto de las comunicaciones.

Estas denuncias se paralizaron por una maniobra de un sindicato que interpuso conflicto colectivo dos días después de que la empresa lo anunciara en el juicio que se estaba celebrando.

2.- Como usuarios, denunciando la práctica de las escuchas de forma individual en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, ya que igual que se escucha al asesor se escucha al cliente.

3.- Como Sindicato:

a) Denunciando a la Agencia Estatal de Protección de Datos, ya que los datos personales de los clientes, tales como DNI, N° cuenta, dirección particular son escuchados por otra empresa llamada Izo System.

b) Denunciando a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones por entender que debe conocer estos hechos y debe pronunciarse al respecto.

c) Denunciando en el comité central de salud laboral, porque estas prácticas están dañando la salud de los trabajadores.

La excusa dada por la empresa y aceptada por otros sindicatos, es que simplemente las escuchas se van a utilizar para descubrir las carencias formativas de los asesores y que no van a ser utilizadas como medidas disciplinarias.

Nosotros seguimos diciendo que no a las escuchas y que no nos vale la excusa de la formación. Para recibir formación vale con cursos, talleres, etc... y no hace falta vulnerar la legislación vigente.

**ESTOS SON NUESTROS ARGUMENTOS PARA DECIR NO A LAS
ESCUCHAS Y ASÍ LO HEMOS MANIFESTADO EN EL COMITÉ
INTERCENTROS EN VARIAS OCASIONES**

POR QUÉ DECIMOS NO A LA RESOLUCIÓN DEL COMITÉ INTERCENTROS CONTRA LAS ESCUCHAS

El pasado 27 de noviembre de 2003, en el pleno del Comité Intercentros, se presenta una resolución para enviar a la Directora de Relaciones Laborales y Sindicales, en contra de las escuchas en el departamento de comercial. La transcribimos literalmente:

“En el Pleno Ordinario del C.I. celebrado el día 27 de noviembre, se acordó dirigirnos a la dirección de TESAU para manifestarle nuestro desacuerdo con las escuchas y grabaciones que se están realizando por parte de la empresa IZO SYSTEM para Telefónica en los centros TMK, cuya finalidad debería ser única y exclusivamente la formativa y que por el contrario sólo crean malestar entre los trabajadores. Además entendemos que se puede vulnerar la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal al no advertir que se está escuchando, o en su caso, grabando al cliente que se pone en contacto con los servicios telefónicos de nuestra Empresa. Por todo ello informamos a la Empresa nuestra preocupación por este tema e instamos a que emprenda las medidas tendentes a la paralización de este proceso.”

Esta resolución, aunque descafeinada, ha sido posible por las movilizaciones de los trabajadores de los centros de Telemarketing, que han exigido a sindicatos y comités de empresa que hagan algo para solucionar los numerosos problemas con los que se encuentran en su “que hacer” diario. Huelgas en Zaragoza, Vizcaya, Guipúzcoa, Barcelona. Concentraciones en Zaragoza y Alicante. Huelga el próximo día 15 de diciembre en A Coruña

Nuestra postura en dicho pleno ha sido, que estaríamos a favor siempre y cuando quitaran la frase “cuya finalidad debería ser única y exclusivamente la formativa”, ya que con este redactado se le acepta a Telefónica que siga escuchando para descubrir las carencias formativas de los asesores.

Después de hacer un receso para intentar consensuar una resolución que fuera asumible por todas las partes, no han aceptado modificar ni una coma, abriendo, de esta manera, la puerta al “espionaje formativo”.

El resultado de la votación ha sido, votos a favor: CCOO y UGT, votos en contra: CGT, UTS, AST, y la abstención de STC.

Esta situación solo se puede entender de una manera: UGT y CCOO aceptan las escuchas “si su finalidad es única y exclusivamente formativa”. Esta postura ya la manifestaron en la Comisión de Comercial (de la que también hemos sido excluidos por los firmantes del convenio colectivo).

Lamentamos que no se haya realizado un esfuerzo mayor, ya que había bastantes posibilidades de que la resolución hubiera sido unánime, o por lo menos aceptada por más fuerzas sindicales, pero han preferido quedarse solos, dando la espalda a los trabajadores y a los comités que están movilizando.

COMPAÑERO NO TE LAMENTES, PARTICIPA Y ACTÚA