

Declaración institucional a favor dos traballadores de TELEPERFORMANCE

A partir do próximo mes de setembro, o servizo de atención telefónica ao cliente de Unión Fenosa Distribución (UFD), que presta o servizo de atención de avarías eléctricas da distribuidora do Grupo Naturgy, pasará a ser realizado en máis dun 80% por persoal de Colombia.

Até esa data, e desde hai máis de 25 anos, este servizo préstase tanto en galego como en castelán desde a delegación de Teleperformance, na cidade da Coruña, dando cobertura a toda a clientela da Distribuidora (UFD) do grupo Naturgy, non só en Galicia, senón tamén nas outras zonas de España, onde esta compañía ten despregada a súa rede de distribución.

Estamos a falar dun servizo ao que os clientes se dirixen cando teñen calquera problema coa súa subministración eléctrica, para notificar cortes, avarías, subas de tensión, altas e baixas do servizo de electricidade, reclamacións. É dicir, falamos dun servizo básico e esencial para a cidadanía.

Desde primeiros de setembro esta atención pasará a realizarse desde Colombia, perdéndose máis de 90 postos de traballo que van ser deslocalizados desde a Coruña, co que isto implica para o emprego.

Desde hai xa uns cantos anos, é práctica habitual que o Grupo Naturgy (antiga Fenosa), de orixe galega e que mantiña un certo compromiso coa súa galegitude, traslade os postos de traballo dos servizos de atención ao cliente das empresas do seu grupo fóra do país. Estes postos, que antes se desempeñaban desde Galicia, a maioría desde as instalacións de Teleperformance A Coruña, pouco a pouco pasaron a ser realizados desde fóra coa conseguinte perda de emprego.

Así pasou en 2013, cando a daquela "Gas Natural Fenosa" decidiu eliminar a atención ao cliente da súa filial "Unión Fenosa Comercial" ou en 2019 cando se deslocalizou para Reus o servizo de atención á clientela do mercado regulado de GNSUR (actual Comercializadora Regulada Gas& Power).

Todos estes servizos estaban sendo atendidos desde varios puntos de Galicia, a maioría desde Teleperformance A Coruña, e pouco a pouco foron marchando para fóra.

O Comité de Empresa está moi preocupado por esta situación por todo o que isto conleva a nivel de emprego. Nos últimos anos en Teleperformance A Coruña, debido a estes procesos de deslocalización e cambio de contratas, destruíronse máis de 800 postos de traballo, perdéndose buques insignia da delegación como R Cable, Naturgy, Orange, e agora UFD, onde chegou a haber máis de 900 persoas empregadas.

A preocupación amplíase tamén á perda aparelada que leva na calidade dos servizos á clientela.

Cada vez máis as empresas, incluídas as que prestan servizos básicos e de primeira necesidade para a cidadanía, como son os relacionados coa electricidade, telecomunicacións, banca. están indo a un modelo onde prima o puramente económico sobre a calidade da atención á cidadanía, os seus dereitos como

consumidores e os dereitos laborais dos traballadores.

Un novo modelo onde o que importa cada vez máis é atender o maior número de chamadas factible para que as empresas subcontratadas, que realizan estes servizos, facturen o máximo posible (cobran por número de chamada atendida), sen importar ou, en todo caso poñer sempre en segundo plano, a resolución e a calidade na xestión da demanda que solicita a clientela.

Neste modelo de atención a experiencia, o saber facer, a formación, a garantía á saúde dos traballadores do sector, está sempre nun segundo plano ou brilla pola súa ausencia. Esta é a verdadeira razón de por que se deslocalizan estes servizos a outros puntos da xeografía. A empresa subcontratada que ofrezca o servizo máis barato, aínda que sexa en menoscabo dunha verdadeira atención personalizada e eficaz do consumidor, é a que resulta sempre adxudicataria. Xa non importa a calidade só a cantidade.

Cando, como clientes, chamamos a un servizo é para que nos resolvan a consulta de forma eficiente, a poder ser na primeira chamada ou contacto coa compañía. E isto queda precisamente garantido con persoal que conte coas ferramentas suficientes para poder realizar de xeito satisfactorio o seu traballo.

Lembramos que estamos a falar que o persoal que desempeña o traballo de UFD na actualidade, leva máis de 25 anos de experiencia acumulada. E este persoal vai ser substituído por outro totalmente novo e alleo á realidade do usuario de UFD.

O cliente necesita para resolver as súas consultas que o atendan dun xeito personalizado, próximo, amosando empatía cos seus problemas, sendo resolutivos e coñecendo sempre de primeira man a súa realidade inmediata. Necesita que o atendan con cortesía na súa lingua e que non se vulnere ningún dereito como consumidor, como o dereito á protección de datos, que sempre queda en entredito nestes procesos de deslocalización a países sen lexislación ou, cunha moito máis laxa, co perigo que iso pode implicar no uso de datos sensibles (enderezos, DNI, datos bancarios, datos sanitarios...).

Os procesos de deslocalización, pola experiencia acumulada, non garanten isto, porque non apostan por un modelo de atención de calidade, senón por un puro criterio de ganancia empresarial. Precísase un modelo que atenda mellor á clientela.

Precisamente por iso desde o Comité de Empresa sempre defenderon a necesaria profesionalización do sector de atención ao cliente, apostando sempre pola calidade e garantía total dos servizos.

Por todo isto, o pleno da corporación, apoiamos aos traballadores de Teleperormance segundo as súas reivindicacións, defendendo e difundíndoas no relativo a:

- Defender outro modelo de atención ao cliente, que aposte por manter e aumentar estes postos de traballo aquí, no país, tamén como garantía necesaria, non só na defensa dos dereitos lingüísticos e da calidade da atención da cidadanía, senón tamén para contar cun emprego de calidade e con condicións laborais dignas para as persoas que traballan no sector.

- Levar a cabo mobilizacións para defender os seus postos de traballo na Coruña e garantir tamén os dereitos da cidadanía.

E, dende a nosa posición como administración, comprometémonos a negociar co Grupo Naturgy para que reconsidere a súa decisión e se poidan manter, e mesmo aumentar, estes postos de traballo no noso centro da Coruña.