



**COVID-19**  
**PRECARIEDAD**  
**EN EL SECTOR**  
**DEL CONTACT**  
**CENTER**



**TELEMÁRQUETING**

**S**eguramente a muchas personas no os suene el término contact center, pero es simplemente un anglicismo para denominar al sector tradicionalmente conocido como **telemárketing**. La actividad que realizan las empresas de este ámbito tiene como objetivo contactar o ser contactados por terceros principalmente por vía telefónica (estrictamente call centers), aunque puede incluir otros medios de comunicación (como las redes sociales). Si has trabajado en este sector conocerás empresas como *Konecta*, *Atento*, *Majorel* (antigua *Qualytel*), *Unisono* o *Emergia*. Y seguramente no guardes buen recuerdo...

Encontraréis un/a teleoperador/a dando la cara tras los teléfonos de emergencias (061, 112, etc.), seguros del hogar (AXA, Segurcaixa, etc), entidades bancarias (Santander, BBVA, Caixabank, etc.), compañías energéticas (Endesa, Naturgy, etc.), asistencia en carretera (RACC) e incluso tras esas llamadas invasivas que os pretenden vender algún producto o servicio (Orange, Vodafone, etc.). Estos son algunos ejemplos de servicios que se llevan a cabo en los call centers, atención telefónica con la consiguiente recepción de llamadas, o también la emisión en caso, por ejemplo, de campañas comerciales. Entre los clientes de estas grandes empresas se encuentran compañías energéticas, entidades bancarias e incluso la administración pública, **clientes que no tienen ningún escrúpulo en subcontratar servicios a pesar de que esto va detrimento de la calidad de los mismos, y que ha derivado en una precariedad laboral terrible.**

**La precariedad laboral en el sector del contact center siempre ha sido más que evidente:** la lacra de la subcontratación; contratos temporales (típicamente por obra y servicio; también por circunstancias eventuales de la producción) y muchas veces en fraude de ley; no respetar derechos como las pausas de visualización (PVDs); presión extrema por realizar ventas en los servicios con carácter comercial; las famosas formaciones no remuneradas... Y para poner la guinda en el pastel, como no, podemos aludir a las cuestiones relativas a seguridad e higiene: el ejemplo paradigmático son esos cascos roñosos que han pasado por mil cabezas -y que acaban en la tuya- sin ser nunca desinfectados o limpiados de ninguna manera.

**La pandemia ha puesto ante las narices del público general el cuadro completo: varios de estos call centers han tenido que ser desalojados por no poder garantizar las medidas preventivas más básicas. Ni geles desinfectantes, ni mascarillas, ni guantes, y ni tan siquiera respetando la distancia mínima recomendada entre trabajadoras/es.**

Tal fue el caso del centro de trabajo de la empresa Majorel en Jerez de la Frontera. *Atento* clausuraba su sede en el centro comercial de Glòries (Barcelona). Y el ejemplo más paradigmático ha sido el de *Konecta*, compañía líder en el sector, con más de una veintena de centros por toda España, y que tiene como cliente, entre otros como el banco Santander o la compañía energética Naturgy, a la mismísima

Comunidad de Madrid. Pues bien, la policía local de Bollullos de la Mitación (Sevilla) tuvo que desalojar el pasado 17 de marzo sus dos centros de trabajo del municipio por incumplimientos graves de los protocolos preventivos contra el coronavirus Covid-19. En Madrid o Barcelona también se detectaron situaciones parecidas en la misma empresa. Y como no, **algunas de estas empresas han amenazado a sus trabajadoras/es con tomar represalias si no acudían a su puesto de trabajo alegando motivos relacionados con la pandemia**; tal es el caso de *Unisono* en uno de sus call centers en Vigo.

Algunas de estas empresas han planteado el teletrabajo como solución alternativa, aunque de forma bastante precaria, teniendo sus empleadas/os que recurrir a ordenadores portátiles personales con una serie de requisitos que no era fácil cumplir.

**Una de las medidas más socorridas ha sido la de los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTEs).**

*Konecta* abría la posibilidad de una tanda de ERTEs, ya sean por fuerza mayor o por causas económicas, técnicas, organizativas y de producción, en sus diversos centros, que finalmente podría afectar a cerca de 2.000 trabajadoras/es durante el mes de abril. *Atento* anunciaba que llevará a cabo ERTEs en sus centros de Madrid, Sevilla y Valencia.

La realidad en los contact centers, call centers o sector del telemarketing se ha revelado en todo su esplendor con motivo de la pandemia.

**La precariedad siempre ha sido una seña de identidad del sector, pero ahora hemos visto el cuadro completo: nuestras vidas no importan nada, sólo somos ganado del que se extrae nuestra fuerza de trabajo sin importar las condiciones laborales ya que lo único que importa es el beneficio empresarial. Si trabajas (o has trabajado) para alguna de estas empresas, en cualquiera de sus campañas, sabrás de lo que hablamos. Y debes tener algo muy claro: la única solución es organizarte sindicalmente. Es la única forma de impedir que situaciones como estas o de otro tipo vuelvan a repetirse en el futuro. Aislados estamos perdidos/os; organizamos constituimos la fuerza.**

**Si estás  
preparado/a para  
la guerra que  
está a punto de  
iniciarse  
en CNT  
te esperamos  
con los brazos  
abiertos  
compañera/o  
teleoperador/a.**

