



COVID-19
PRECARIETAT
EN EL SECTOR
DEL CONTACT
CENTER

TELEMÀRQUETING



Segurament a moltes persones no us soni el terme contact center, però és simplement un anglicisme per a denominar al sector tradicionalment conegut com **telemàrqueting**. L'activitat que realitzen les empreses d'aquest àmbit té com a objectiu contactar o ser contactats per tercers principalment per via telefònica (estricteament call centers), encara que pot incloure altres mitjans de comunicació (com les xarxes socials). Si has treballat en aquest sector coneixeràs empreses com *Konecta*, *Atento*, *Majorel* (antiga *Qualytel*), *Unisono* o *Emergia*. I segurament no guardis bon record...

Trobareu un/a teleoperador/a donant la cara darrera dels telèfons d'emergències (061, 112, etc.), assegurances de la llar (AXA, Segurcaixa, etc), entitats bancàries (Santander, BBVA, CaixaBank, etc.), companyies energètiques (Endesa, Naturgy, etc.), assistència en carretera (RACC) i fins i tot darrera d'aquestes trucades invasives que us pretenen vendre algun producte o servei (Orange, Vodafone, etc.). Aquests són alguns exemples de serveis que es duen a terme en els call centers, atenció telefònica amb la consegüent recepció de trucades, o també l'emissió en cas per exemple de campanyes comercials. Entre els clients d'aquestes grans empreses es troben companyies energètiques, entitats bancàries i fins i tot l'administració pública, **clients que no tenen cap escrúpol a subcontractar serveis tot i que això va detriment de la qualitat d'aquests, i que ha derivat en una precarietat laboral terrible.**

La precarietat laboral en el sector del contact center sempre ha estat més que evident: la xacra de la subcontractació; contractes temporals (típicament per obra i servei; també per circumstàncies eventuais de la producció) i moltes vegades en frau de llei; no respectar drets com les pauses de visualització (PVDs); pressió extrema per realitzar vendes en els serveis amb caràcter comercial; les famoses formacions no remunerades... I per a posar la guinda en el pastís, com no, podem al·ludir a les qüestions relatives a seguretat i higiene: l'exemple paradigmàtic són aquests cascos ronyosos que han passat per mil caps -i que acaben en la teu- sense ser mai desinfectats o netejats de cap manera.

La pandèmia ha posat davant els nassos del públic general el quadre complet: diversos d'aquests call centers han hagut de ser desallotjats per no poder garantir les mesures preventives més bàsiques. Ni gels desinfectants, ni màscares, ni guants, i ni tan sols respectant la distància mínima recomanada entre treballadors/es.

Tal va ser el cas del centre de treball de l'empresa Majorel a Jerez de la Frontera. *Atento* clausurava la seva seu en el centre comercial de Glòries (Barcelona). I l'exemple més paradigmàtic ha estat el de *Konecta*, companyia líder en el sector, amb més d'una vintena de centres per tota Espanya, i que té com a client, entre altres com el banc Santander o la companyia energètica Naturgy, a la mateixa Comunitat de Madrid. Doncs bé, la policia

local de Bollullos de la Mitación (Sevilla) va haver de desallotjar el passat 17 de març els seus dos centres de treball del municipi per incompliments greus dels protocols preventius contra el coronavirus Covid-19. A Madrid o Barcelona també es van detectar situacions semblants en la mateixa empresa. I com no, **algunes d'aquestes empreses han amenaçat als seus treballadors i treballadores és amb prendre represàlies si no acudien al seu lloc de treball al·legant motius relacionats amb la pandèmia;** tal és el cas de *Unisono* en un dels seus call centers a Vigo.

Algunes d'aquestes empreses han plantejat el teletreball com a solució alternativa, encara que de forma bastant precària, havent els seus empleats i empleades de recórrer a ordinadors portàtils personals amb una sèrie de requisits que no era fàcil complir.

Una de les mesures més socorregudes ha estat la dels Expedients de Regulació Temporal d'Ocupació (ERTOs).

Konecta obria la possibilitat d'una tanda de ERTOS, ja siguin per força major o per causes econòmiques, tècniques, organitzatives i de producció, en els seus diversos centres, que finalment podria afectar a prop de 2.000 treballadors/es durant el mes d'abril. *Atento* anunciava que durà a terme ERTOS en els seus centres de Madrid, Sevilla i València.

La realitat en els contact centers, call centers o sector del telemàrqueting s'ha revelat en tota la seva esplendor amb motiu de la pandèmia.

La precarietat sempre ha estat un senyal d'identitat del sector, però ara hem vist el quadre complet: les nostres vides no importen res, només som bestiar del qual s'extreu la nostra força de treball sense importar les condicions laborals ja que l'única cosa que importa és el benefici empresarial. Si treballes (o has treballat) per a alguna d'aquestes empreses, en qualsevol de les seves campanyes, sabràs del que parlem. I has de tenir una cosa molt clara: l'única solució és organitzar-te sindicalment. És l'única manera d'impedir que situacions com aquestes o d'un altre tipus tornin a repetir-se en el futur. Aïllats estem perduts/des; organitzats/des constituïm la força.

**Si estàs
preparat/da per
a la guerra que
està a punt
d'iniciar-se
en CNT
t'esperem
amb els
braços oberts
company/a
teleoperador/a.**

