



Telemarketingeko langileak BORROKAN!

Maiatza 2012 Mayo

BOLETIN BEREZIA

EZINEBESTEZ SINDIKATUA

Espero genuen 29koa egun arrakastatsua izatea, eta halaxe izan zen. Espero izateak ordea, ez zuen estali momentuko zirrara eta poztasuna. Goiz goizetik jasotako makina datuek berresten zuten industria poligonoak eta enpresak itxirik zeudela, garraioan gutxieneko zerbitzuak soilik zebiltzala, zenbait irratik bakarrik informatiboak ematen zituztela, trafikoa askoz txikiagoa zela... Goizeko piketeen lanak, aurreneko ordutako manifestazioak eta elkarretaratzeak, kaleak grebalariaz betetzen ari zirela ikusten ari ginen. Orduak aurrera ikastetxeak, merkataritza, sektore publikoa... denek bat egin zuten grebaren deialdiarekin.

Grebaren jarraipeneko datuak ukaezinak dira, eta horrez gain azpimarratu behar da egunean zehar izandako mobilizazio ugariak, eta bereziki, hiriburuetan eguerdiko manifestazioetan izandako hamarna milaka eta milaka herritarrak. Arratsaldekoak ere ez ziren makalak izan. Beraz, zoriondu beharrean gaude euskal langile klasea, eta gizartea oro-har, emandako paregabeko erantzunarekin. Eta zoriondu ere, nola ez, eragile sozial eta sindikalen militantzia, bera izan baita mobilizazio dinamika honen akuilua. Konprometituri gabeko militantziarik gabe ezinezkoa da inolako proiekturik garatzea, ezinezkoa da. Herriak geldituta, herria mobilizaturik izan zen 29ko argazkia zuei esker.

Grebaren biharamunean gaude eta aurrera begiratze dagokigu orain. Datozenak garai oso gogorak izango dira, duda barik, baina erakutsi dugu zein den bidea. Herri honen langileriak erantzun du berak dakien bezala: elkartasuna eta borroka kolektiboaren bitartez. Gure buruarekiko konfiantza behar dugu, mobilizazioa eta borrokan konfiantza.

Eta balore horiek lantzeko eta garatzeko dugun tresna baliotsuena indartu beharra dugu: sindikatua indartu behar dugu. Langileen aldarrikapenak eta nahiak bideratzeko derrigorrezkoa dugu langileak inguratu eta antolatzea eraginkorraz izateko. Sindikatua, ezinbestez.

El sector del Telemarketing: la gallina de los huevos de oro de la patronal. Las empresas arrojan grandes beneficios, boyantes cuentas de resultados a costa de nuestras condiciones socio-laborales. Un sector con un denominador común en lo que se refiere a las condiciones laborales de los y las trabajadoras: LA PRECARIEDAD. Sin embargo, las principales empresas del sector en Hego Euskal Herria se han topado con un sindicato, ELA, y con cientos de trabajadores/as que no están dispuestos a claudicar y que luchan día a día en defensa de sus condiciones laborales y por un convenio justo.

CONVENIO DE CONTACT CENTER A LA MEDIDA DE LA PATRONAL CON EL APOYO DE CC.OO.

Han pasado dos años y medio desde que terminó la vigencia del IV Convenio Estatal de Contact Center, más conocido por el nombre de Telemarketing, firmado por CCOO y UGT en Madrid. El pasado 16 de abril, estos sindicatos y la patronal firmaron un preacuerdo del V Convenio Estatal de Contact Center con vigencia de 5 años a todas luces vergonzoso. Proponen subidas salariales para los años 2010, 2011 y 2012, del 0,5%; para el 2013, el 0,6%; y para el año 2014, el 0,7%. Con salarios medios de 800 euros mensuales, es todo un insulto.

UN CONVENIO A LA MEDIDA DE LA PATRONAL. UN CONVENIO ESTATAL

Todas y todos sabemos que la patronal es codiciosa, y que prima sus intereses y beneficios frente a las condiciones laborales de la clase trabajadora. Por eso no nos ha de extrañar que la ACE (Asociación de Contact Center Española) se niegue en redondo a considerar siquiera un Convenio para Comunidad Autónoma del País Vasco, ya que los convenios estatales son un chollo para las empresas. Son convenios basura... convenios sinónimo de precariedad.

De hecho, la patronal de Telemarketing no tuvo empacho en publicar que el sector del Contact Center, a pesar del deterioro experimen-



tado por la economía española en 2008, alcanzó un volumen de negocio de 1.580 millones de euros, lo que supuso un 9,7% más que en el ejercicio anterior.

Y... ¿a costa de quién consiguieron semejante cantidad de dinero? Muy sencillo: a costa de las trabajadoras y trabajadores que desempeñamos nuestra labor en condiciones lamentables de absoluta precariedad.

¿Por qué?... ¿Qué ofrece el convenio estatal a la patronal?... Entre otras cosas, mano de obra barata disponible las 24 horas del día, los 365 días del año e inestabilidad laboral.

LA PATRONAL Y LOS SINDICATOS ESTATALES VAN DE LA MANO. LA PATRONAL CON UN CONVENIO CHOLLO. LOS SINDICATOS CON SU MONOPOLIO NEGOCIADOR...



¿Qué interés pueden tener estos sindicatos en negociar en Madrid a sabiendas que los convenios estatales son más precarios que los de ámbito autonómico, provincial y de empresa?

Y, ¿por qué en el Artículo 4 del IV Convenio Estatal y a buen seguro

que en el V también lo harán... adquieren el compromiso con la patronal de no negociar estos Convenios Colectivos de ámbito inferior?...

Es evidente: porque no tienen la mayoría para negociar un Convenio en la CAPV, están en minoría en dicha negociación. No pueden plegarse a los intereses de la patronal como hacen en este convenio y en el resto de Convenios Estatales que suscriben.

EN MADRID NO SE VA A GESTAR NINGÚN CONVENIO DIGNO. YA ES HORA DE TRAER LA NEGOCIACIÓN AQUÍ, PORQUE ES AQUÍ DONDE VIVIMOS Y DONDE TRABAJAMOS.

Tenemos que tener claro que la mejora de nuestras condiciones laborales nunca vendrá de Madrid. Unas condiciones

laborales dignas nunca se van a gestar en Madrid.

Si de verdad queremos mejores condiciones laborales, salarios dignos acordes con la realidad socio-económica de la CAPV, empleo estable, conciliación de vida laboral y personal, y, sobre todo, la subrogación, la garantía, la estabilidad en el empleo, la seguridad de mantener el empleo ajeno a los vaivenes caprichosos de la patronal...

La respuesta es clara: para conseguir lo señalado, para luchar por nuestros derechos, hemos de traer la negociación aquí. Madrid no nos va a dar nada, y sirva de muestra la enorme diferencia existente entre los convenios estatales y nuestros convenios. Convenios negociados y firmados aquí, por sindicatos de aquí. Convenios firmados conforme a la reali-

dad socio-económica en la que vivimos y trabajamos. Porque es aquí donde vivimos y donde trabajamos.

Las condiciones laborales que se firman en Madrid a nivel estatal no nos valen, nunca nos han servido, y jamás nos servirán. Los convenios firmados en Madrid son aquí sinónimo de precariedad.

Está claro que nadie nos va a regalar nada, y menos aún la patronal, por lo que tenemos que hacer nuestra la lucha. Para ello es necesario que todas las trabajadoras y trabajadores del sector de Telemarketing nos unamos y reivindicemos mediante lucha y movilizaciones nuestros derechos y presionar así a la patronal para que se siente en nuestra mesa.

HEMEN LAN, HEMEN NEGOZIATU!

KONECTA BTO Y LA NECESIDAD DE LA SUBROGACIÓN

Las trabajadoras de Konecta BTO –empresa del sector de Telemarketing situada en Gueñes, Bizkaia, y que gestiona el Teléfono de Atención al Cliente de Iberdrola– comenzaron su lucha en 2010, cuando Iberdrola rescindió el contrato con la empresa Customer Works con el consiguiente despido de todas las trabajadoras. La empresa comunicó a sus trabajadoras que a partir del 31 de julio de ese año pasarían a trabajar para Konecta BTO. La operación pretendía evitar la sucesión de empresa, y con ello el reconocimiento de la antigüedad.

Dado que el Convenio Colectivo Estatal de Contact Center que se aplica no contempla la SUBROGACIÓN, se iniciaron los despidos mediante Expediente de Regulación de Empleo y vuelta a contratar de nuevo a esas mismas trabajadoras, aunque no en su totalidad, lo que supone perder todos los derechos adquiridos durante años: cambios de horario, antigüe-

dad... terminando así con la estabilidad laboral.

Ante esta situación estas trabajadoras se organizaron, unieron fuerzas. En definitiva, comenzaron una lucha que hoy en día se mantiene. La Delegación de Trabajo de Bizkaia rechazó el ERE, mientras Iberdrola recurría ante la Delegación de Trabajo de Gasteiz. La avaricia de Iberdrola no quedó satisfecha y utilizaron todas sus estrategias para que el proceso se llevara a cabo según sus intereses, y aprobaron el ERE.

Las trabajadoras siguieron peleando y denunciaron los despidos ante el Juzgado de lo Social y en el Contencioso-Administrativo. Mientras este proceso seguía avanzando y cuando Konecta llevaba un mes gestionando el servicio, despidieron a 6 trabajadoras. Ante esto la respuesta además de la lucha emprendida en los juzgados fue la acción sindical. Las sentencias entendían que había una clara sucesión de empresas.

Tenemos que tomar conciencia de que nuestro puesto de trabajo y nuestros derechos son importantes. Nos tenemos que defender por todas las vías posibles, y hacer frente a gigantes como Iberdrola que nos venden una imagen ideal con *label vasco*.

El 1 de marzo del 2012, KONECTA BTO, aplicó la Reforma Laboral. Despidieron a 11 personas, aplicando el Artículo 52-d del Estatuto de los Trabajadores que hace referencia a que un 20% de las faltas JUSTIFICADAS al trabajo en 2 meses consecutivos o un 25% en 4 meses discontinuos pueden ser motivo suficiente para perder el empleo. A otras 7 trabajadoras les ofrecen traslados a Barcelona, lo que son claramente despidos encubiertos.

Por eso, la lucha de las trabajadoras de ELA en KONECTA BTO sigue adelante.



bZERO, S.L.

CATEGORÍA PROFESIONAL

bZERO MARKETING, S.L. se niega a reconocer y abonar el plus de la categoría profesional de Gestor. A pesar de dar soporte tecnológico a nuestros clientes, altas, bajas, portabilidades, gestión de impagados, incidencias en la facturación, etc. La dirección de empresa *presume* de aplicar a *rajatabla* el Convenio Estatal del Sector de Contact Center, a pesar de ser del todo incierto.

Desde ELA ya estamos estudiando interponer las denuncias correspondientes, para que se reconozca lo que es nuestro.

MINICALENDARIOS

bZERO MARKETING vulnera nuestro derecho a conciliar vida laboral y personal al negarse a publicar el calendario laboral anual de conformidad a lo preceptuado en el Artículo 34.6 del Estatuto de los Trabajadores y el Artículo 23 del Convenio Colectivo Estatal de Contact Center, tal y como denunció ELA el 23 de enero en Inspección de Trabajo. La empresa vulnerando nuestros derechos *saca* unos minicalendarios cada 3 meses que sufren continuos cambios lo que no nos permite conciliar nuestra vida laboral y personal. Tras los últimos cambios en la rotación y solicitar explicaciones a la responsable de RR.HH., nos indica que es una decisión del departamento de producción, y que dicho departamento está por encima de RR.HH. **Posteriormente, el 13 de abril –en respuesta al requerimiento por parte de Inspección de Trabajo– nos indican que antes del 27 de abril dispondremos del calendario laboral anual.**

SANCIÓN A UNO DE NUESTROS COMPAÑEROS

El día 4 de abril, comunicaron a uno de nuestros compañeros que se le sancionaba con una suspensión de 1 día de empleo y sueldo. ¿Su falta grave? Solicitar una calculadora para poder así calcular los importes y realizar créditos a los clientes por incidencias en la facturación. Los servicios jurídicos de ELA ya están trabajando en este tema para poder declarar improcedente la sanción a este trabajador, tal y como ya sucedió en el año 2010, cuando la

empresa intentó sancionarle por realizar una portabilidad que según la citada empresa “dañaba el buen nombre comercial y empresarial de la compañía”. Más le valdría a esta empresa preocuparse de su buen nombre en el trato que da a las y los trabajadores.

VULNERACIÓN DEL DERECHO A HUELGA

bZERO MARKETING que se jacta de cumplir a *rajatabla* el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, aunque todas y todos los trabajadores sepamos que esto no es cierto... no tiene rubor en vulnerar nuestro derecho a huelga. El 29 de marzo, día en el que la mayoría de los trabajadores/as ejercíamos nuestro derecho a huelga, la empresa no dudó en sustituir trabajadores ilegalmente. Concretamente, desvió las llamadas de la plataforma Eroski Online a la sede central de este servicio (Eroski Bilbondo), siendo los responsables quienes prestaron el servicio de Atención al Cliente. **ELA ya ha interpuesto la correspondiente denuncia por este motivo.**

ATENTO

COMPENSACIÓN DE FESTIVOS

En Atento trabajamos los festivos. Como bien sabemos la empresa nos indica que tenemos que compensar esos festivos dentro de los dos meses siguientes una vez trabajados. Pues esto no es así. El artículo 35 en su punto 1 del Estatuto de los Trabajadores deja bien claro que el tiempo para disfrutar la compensación de esas horas trabajadas son cuatro meses desde que se han realizado. Tenemos el caso opuesto también, es decir, llega final de año y no hemos disfrutado de esas horas. Que quede claro que las horas festivas trabajadas en un año tienen que ser compensadas antes del 31 de diciembre de ese mismo año. **Si una persona quiere compensar esas horas fuera del año tiene que ser mediante acuerdo entre empresa y trabajador/a.**

PLUS DE GESTOR

Desde ELA hemos interpuesto un conflicto colectivo ante el Centro de Relaciones Laborales, reclamando el Plus de Gestor para los departamentos de Telegestión y Mediana Empresa. Hemos acudido a dos reu-

niones con el Mediador y con la Empresa y estamos pendientes de la resolución. La empresa, por supuesto, se niega a reconocer esta categoría, pero desde esta Sección creemos que es coherente y necesario con el trabajo que se desempeña en estos departamentos, que los trabajadores tengan dicha categoría. **Como estamos pendientes de más reuniones os informaremos cuando tengamos más datos.**

SANCIONES

En los últimos tiempos en Atento viene siendo política de empresa el amenazar con sanciones a los trabajadores para presionar en el trabajo. Por iniciativa de algunos coordinadores se ha sancionado con días de empleo y sueldo a varios compañeros. ELA ha denunciado las sanciones y a día de hoy se ha conseguido que la empresa retire una de ellas y otra se ha ganado en juicio. No vamos a permitir que se amedrente a los trabajadores y se emitan sanciones injustificadas. Estamos pendientes de juicio de dos sanciones más por los mismos motivos.

GREAT PLACE TO WORK

En 2011 Atento recibe el premio GPTW. Somos los primeros en la lista de las mejores empresas para trabajar con más de 1.000 empleados. ¿Qué se valoró para recibir tan importante premio? CREDIBILIDAD, RESPETO Y TRATO JUSTO. En esta ocasión no vamos a entrar a valorar esta cuestión porque el tema nos llevaría tiempo, pero sí queremos explicar cómo se miden estas virtudes:

Se realiza entre todos los trabajadores una encuesta de *clima laboral* en la que cada uno responde a una serie de preguntas sobre su percepción en determinados temas. Sería lógico pensar que esta encuesta es anónima para responder con sinceridad ya que supone dos tercios de la nota; bien, pues resulta que no es así, para entrar en la aplicación y hacer la encuesta hay que entrar con una contraseña facilitada por la empresa en la que consta la plataforma y el servicio en el que trabajas. Por si esto fuera poco a partir de este año la encuesta la tenemos que realizar poniendo nuestro DNI y la fecha de nacimiento pero siguen insistiendo que se trata de una encuesta totalmente ANÓNIMA. Creemos sinceramente que sobran las palabras.



Telemarketingeko langileak BORROKAN!

¿CÓMO AFECTA LA REFORMA LABORAL Y DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA EN EL SECTOR DE TELEMARKETING?



- Se generaliza el despido objetivo con una indemnización de 20 días con un tope de 12 mensualidades, por argumentar caídas de beneficios o ventas. En el Sector de Telemarketing sería suficiente con argumentar caídas en el volumen de llamadas.

- Despido por absentismo. Faltas por enfermedad o accidente no laboral que sumen 9 días en 2 meses.

- Despido improcedente. La indemnización se rebaja a 33 días, con un máximo de 24 mensualidades.

- En caso de despido, se eliminan los salarios de tramitación entre el despido y la notificación de la sentencia donde se declare la improcedencia. Sólo se cobrará si el empresario opta por la readmisión, y en la mayoría de los casos no será así.

- Aumento de la *flexibilidad laboral*, tanto en movilidad como en modificación sustancial de las condiciones de trabajo, que agrupa a: jornada de trabajo, horario, régimen de trabajo a turnos, remuneración, sistema de trabajo y rendimiento y funciones.

- Se posibilita que se realicen horas extraordinarias en los contratos a tiempo parcial. En el Sector de Telemarketing el contrato a tiempo completo son 39 horas semanales. Pretenden terminar con los contratos a tiempo

completo, para sustituirlos así por empleo precario.

- La ultraactividad del Convenio se limita a 2 años, por lo que transcurrido ese tiempo pierde vigencia. En el Sector de Telemarketing con un Convenio Estatal, se retrocedería en la negociación del próximo Convenio, al Estatuto de Trabajadores.

- Se facilita el descuelgue en los Convenios. Disminución del salario unilateralmente por parte del empresario. El único requisito es que sus ventas o ingresos

hayan disminuido en el plazo de seis meses.

- ERE exprés y unilateral. Se elimina la autorización administrativa previa. Cuando haya pérdidas actuales o previstas durante 3 meses. Es decir, en el Sector de Telemarketing sería suficiente con que el empresario "prevea" una disminución de llamadas en los próximos 3 meses. Además, será aplicable también a la representación sindical con el objetivo de dejar desprotegidos a las y los trabajadores durante y tras el proceso de ERE.

¿CÓMO LUCHAR CONTRA LA REFORMA?

El primer paso ya lo dimos el 29 de Marzo con la convocatoria de la Huelga General... Una Huelga General que fue un éxito. Ese día salimos a la calle a decir que no queremos ésta reforma y para exigir un cambio radical de las políticas que se aplican. Denunciamos que la Reforma Laboral y de la Negociación Colectiva aprobada por el gobierno de Rajoy es un ataque a los derechos laborales. Es una reforma que va a aumentar el paro y la pobreza y que desnaturaliza la negociación colectiva. Su objetivo es que las trabajadoras y trabajadores sean cada vez más pobres para que una minoría, la élite empresarial, se quede con una parte creciente de la riqueza y que deja a la clase trabajadora indefensa y sin derechos laborales. Gobiernan para una minoría en contra de la mayoría.

Desde ELA defendemos más empleo y de más calidad. Y para ello, no vemos más alternativa que la movilización y la sindicalización. Tenemos que hacernos fuertes en las empresas, en cada una de ellas. Si no conseguimos aumentar el poder sindical a nivel de empresa no vamos a estar en condiciones de impedir el deterioro de las condiciones de trabajo ni vamos a mejorar estas condiciones. Contra la estrategia de generar indefensión y del "sálvese quien pueda" no hay otra alternativa que luchar por la defensa colectiva de l@s trabajadores. Solo va haber empleo digno donde l@s trabajadores tengamos fuerza, nos organicemos y luchemos.

El reto de ELA es por tanto, trabajar en cada una de las empresas; crear equipo en cada una de ellas y para eso necesitamos de vuestro apoyo. Allí donde ELA ha tenido el respaldo de l@s trabajadores, los convenios y pactos de empresa firmados han sido garantes, dignos, acordes a las necesidades de la realidad socio-económica donde vivimos y trabajamos. Allí donde ELA ha tenido el respaldo de l@s trabajadores, las cuestiones particulares y colectivas han encontrado solución. En ELA no tenemos otro objetivo que el de buscar la respuesta más cercana y más eficaz a los problemas de cada empresa, de cada sector, de cada persona.

**SI LUCHAMOS PODEMOS PERDER,
PERO SI NO LUCHAMOS ESTAMOS PERDIDOS**