

## **Declaración institucional a favor de los trabajadores de TELEPERFORMANCE**

A partir del próximo mes de septiembre, el servicio de atención telefónica al cliente de Unión Fenosa Distribución (UFD), que presta el servicio de atención de averías eléctricas de la distribuidora del Grupo Naturgy, pasará a ser realizado en más de un 80% por personal de Colombia.

Hasta esa fecha, y desde hace más de 25 años, este servicio se presta tanto en gallego como en castellano desde la delegación de Teleperformance, en la ciudad de A Coruña, dando cobertura a toda la clientela de la Distribuidora (UFD) del grupo Naturgy, no solo en Galicia, sino también en las otras zonas de España, donde esta compañía tiene desplegada su red de distribución.

Estamos hablando de un servicio a lo que los clientes se dirigen cuando tienen cualquier problema con su suministro eléctrico, para notificar cortes, averías, subidas de tensión, altas y bajas del servicio de electricidad, reclamaciones. Es decir, hablamos de un servicio básico y esencial para la ciudadanía.

Desde primeros de septiembre esta atención pasará a realizarse desde Colombia, perdiéndose más de 90 puestos de trabajo que van a ser deslocalizados desde la Coruña, con el que esto implica para el empleo.

Desde hace ya unos cuantos años, es práctica habitual que el Grupo Naturgy (antigua Fenosa), de origen gallego y que mantenía un cierto compromiso con su galleguidad, traslade los puestos de trabajo de los servicios de atención al cliente de las empresas de su grupo fuera del país. Estos puestos, que antes se desempeñaban desde Galicia, la mayoría desde las instalaciones de Teleperformance A Coruña, poco a poco pasaron a ser realizados desde fuera con la consiguiente pérdida de empleo.

Así pasó en 2013, cuando la entonces "Gas Natural Fenosa" decidió eliminar la atención al cliente de su filial "Unión Fenosa Comercial" o en 2019 cuando se deslocalizó para Reus el servicio de atención a la clientela del comprado regulado de GNSUR (actual Comercializadora Regulada Gas & Power).

Todos estos servicios estaban siendo atendidos desde varios puntos de Galicia, la mayoría desde Teleperformance A Coruña, y poco a poco fueron marchando para fuera.

El Comité de Empresa está muy preocupado por esta situación por todo lo que esto conlleva a nivel de empleo. Nos últimos años en Teleperformance A Coruña, debido a estos procesos de deslocalización y cambio de contratos, se destruyeron más de 800 puestos de trabajo, perdiéndose buques insignia de la delegación como R Cable, Naturgy, Orange, y ahora UFD, donde llegó a haber más de 900 personas empleadas.

La preocupación se amplía también a la pérdida aparejada que lleva en la calidad de los servicios a la clientela.

Cada vez más las empresas, incluidas las que prestan servicios básicos y de primera necesidad para la ciudadanía, como son los relacionados con la electricidad, telecomunicaciones, banca. Están yendo a un modelo donde prima lo puramente económico sobre la calidad de la atención a la ciudadanía, sus derechos como

consumidores y los derechos laborales de los trabajadores.

Un nuevo modelo donde lo que importa cada vez más es atender el mayor número de llamadas factible para que las empresas subcontratadas, que realizan estos servicios, facturen el máximo posible (cobran por número de llamada atendida), sin importar o, en todo caso poner siempre en segundo plano, la resolución y la calidad en la gestión de la demanda que solicita la clientela.

En este modelo de atención a experiencia, lo saber hacer, la formación, la garantía a la salud de los trabajadores del sector, está siempre en un segundo plano o brilla por su ausencia. Esta es la verdadera razón de por que se deslocalizan estos servicios a otros puntos de la geografía. La empresa subcontratada que ofrezca el servicio más barato, aunque sea en menoscabo de una verdadera atención personalizada y eficaz del consumidor, es a que resulta siempre adjudicataria. Ya no importa la calidad solo la cantidad.

Cuando, como clientes, llamamos a un servicio es para que nos resuelvan la consulta de forma eficiente, a poder ser en la primera llamada o contacto con la compañía. Y esto queda precisamente garantizado con personal que cuente con las herramientas suficientes para poder realizar de manera satisfactoria su trabajo.

Recordamos que estamos hablando que el personal que desempeña el trabajo de UFD en la actualidad, lleva más de 25 años de experiencia acumulada. Y este personal va a ser sustituido por otro totalmente nuevo y enajeno a la realidad del usuario de UFD.

El cliente necesita para resolver sus consultas que lo atiendan de una manera personalizada, próximo, mostrando empatía con sus problemas, siendo resolutivos y conociendo siempre de buena tinta su realidad inmediata. Necesita que lo atiendan con cortesía en su lengua y que no se vulnere ningún derecho como consumidor, como el derecho a la protección de datos, que siempre queda en entredito en estos procesos de deslocalización a países sin legislación o, con una mucho más losa, con el peligro que eso puede implicar en el uso de datos sensibles (direcciones, DNI, datos bancarios, datos sanitarios...).

Los procesos de deslocalización, por la experiencia acumulada, no garantizan esto, porque no apuestan por un modelo de atención de calidad, sino por uno puro criterio de ganancia empresarial. Se precisa un modelo que atienda mejor a la clientela.

Precisamente por eso desde el Comité de Empresa siempre defendieron la necesaria profesionalización del sector de atención al cliente, apostando siempre por la calidad y garantía total de los servicios.

Por todo esto, el pleno de la corporación, apoyamos a los trabajadores de Teleperformance según sus reivindicaciones, defendiendo y difundiendo en lo relativo la:

- Defender otro modelo de atención al cliente, que apueste por mantener y aumentar estos puestos de trabajo aquí, en el país, también como garantía necesaria, no solo en la defensa de los derechos lingüísticos y de la calidad de la atención de la ciudadanía, sino también para contar con un empleo de calidad y con condiciones

laborales dignas para las personas que trabajan en el sector.

- Llevar a cabo movilizaciones para defender sus puestos de trabajo en A Coruña y garantizar también los derechos de la ciudadanía.

Y, desde nuestra posición como administración, nos comprometimos a negociar con el Grupo Naturgy para que reconsidere su decisión y se puedan mantener, e incluso aumentar, estos puestos de trabajo en nuestro centro de A Coruña.