



## Alternativa Sindical de Trabajadores

C/ Gran Vía 40, 5-1 28013 Madrid

Tfno.: 915271808, Fax: 915273793

[www.sindicatoAST.org](http://www.sindicatoAST.org)

[sindicatoast@sindicatoast.org](mailto:sindicatoast@sindicatoast.org)

COMUNICADO

**08/2010**

07-07-2010

### **Sala de voz del cliente: de aquellos polvos vienen estos lodos.**

Desde que la empresa planteó por primera vez utilizar escuchas y grabaciones en Comercial tratamos de advertir del peligro que este tipo de prácticas, propias de otras épocas y sistemas, suponen para los trabajadores/as, no sólo por el inmediato aumento de la presión a los Asesores Comerciales, sino también porque dejan a la empresa una puerta abierta a todo tipo de prácticas abusivas, cuyo único y último fin es presionar a los trabajadores para intentar aumentar la productividad a costa de lo que sea, incluso de la salud de los mismos. Desgraciadamente, el tiempo nos vuelve a dar la razón: los resultados de las encuestas de riesgos psicosociales en comercial son, desde hace mucho tiempo, y siguen siendo alarmantes, y uno de los factores determinantes para que continúe esta situación son precisamente **las escuchas**.

Ante nuestras denuncias, se nos dijo por parte de la empresa, y desgraciadamente de sus socios sindicales, que las escuchas se iban a utilizar exclusivamente para formación. **MENTIRA**. Ahora resulta que va a servir para conocer tanto la satisfacción del cliente como lo que éste opina de la empresa... Lo que si es cierto es que las bajas por estrés, depresión y otros aspectos relacionados con la salud mental en comercial superan el 15% anual, y que la empresa, lejos de cumplir con las recomendaciones dadas del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, como consecuencia de los resultados de las evaluaciones de riesgos, da otra vuelta de tuerca con la implantación de la llamada **“Sala de voz del cliente”**.

Los trabajadores y trabajadoras de Comercial siguen padeciendo tener que trabajar con herramientas insuficientes, redundantes (pero incompatibles), y diseñadas para aumentar el control del empresario sobre los trabajadores, en vez de para facilitar y mejorar su trabajo; no disponen de una información clara y unificada sobre precios y ofertas, tanto propios como de canales externos. Y a pesar de las múltiples denuncias, se sigue aplicando un sistema absurdo, arbitrario e injusto para algo tan simple como es cambiar un turno; se les imponen unos horarios que hacen prácticamente imposible la conciliación entre la vida laboral, social y familiar; todo esto con el visto bueno de la perniciosa labor de la Comisión de Comercial (CC.OO, UGT, UTS-STC, y Empresa)

Pero no sólo eso, además boicotean la legítima reivindicación en defensa de los derechos de los trabajadores/as, limitándose, en el mejor de los casos, a dejar hacer a la empresa. Así, en enero de este mismo año planteamos en el Comité de Empresa y al resto de organizaciones la necesidad de exigir a la empresa la paralización de estas escuchas ilegales (*según la resolución judicial STS RJ 2004/313 de 05/12/2003, éstas se autorizan exclusivamente para corregir carencias formativas, de forma individual, y con aviso previo al trabajador*), y la necesidad de informar y debatir el tema entre los afectados/as, así como las posibles medidas a adoptar para frenar este atropello, con la plantilla afectada. Pues bien, en principio esa propuesta de AST se aprobó ¿???, por lo que el Comité de Madrid tenía que haber enviado un escrito a la empresa exigiendo la paralización de las escuchas ilegales, y convocado asambleas en los centros afectados, pero ni el Presidente ni la Secretaria del Comité han mandado dicho escrito a la empresa y tampoco han convocado asambleas, por lo que el pasado día 24 de junio presentamos una nueva propuesta al Pleno del Comité (adjuntamos la misma), y, tras un debate en el que tuvimos que oír todo tipo de excusas por parte de los sindicatos presente en la Mesa de Comercial, más propias del empresario que de representantes sindicales, se volvió a aprobar un texto muy similar, con el voto en contra de UTS-STC y la abstención de CCOO y UGT. Mucho nos tememos que volverá a pasar lo mismo: **NADA**.

Como sindicato nos hemos dirigido a la empresa mediante escritos y a través del Comité Provincial de Seguridad y Salud (CPSS) y al Comité Intercentros, sin resultados hasta el momento. Pero no vamos a detenernos ¡¡**LA UNICA LUCHA QUE SE PIERDE ES LA QUE SE ABANDONA!!** y por tanto continuamos buscando la forma de evitar estos atropellos. Pero seguimos pensando que la forma más efectiva de parar todos estos abusos es la implicación y participación de los trabajadores/as.

**¡¡CADA VEZ ES MÁS NECESARIO UN CAMBIO SINDICAL!!**

**¡¡ READMISIÓN ALVARO YA!!**