

:: Nota de prensa ::

Huelga de 24h en Contact Center por un convenio que dignifique salarios, contratación y teletrabajo

Unas 12.000 personas empleadas en Contact Center en País Valencià están convocadas a la jornada de huelga de 24 horas que se realiza de forma simultánea este viernes 13 de mayo en todo el estado español, en respuesta a la inasumible a propuesta de cierre del VII convenio planteada por la patronal CEX.

13 de mayo de 2022

El convenio lleva caducado desde diciembre del 2019, dos años y medio sin actualización, desde entonces, la mesa de negociación del VII Convenio se ha reunido regularmente, a excepción de los meses más duros de Pandemia COVID-19.

En la primera etapa, entre febrero de 2020 y junio de 2021 se presentaron las plataformas de las distintas organizaciones, sin que se produjera acercamiento en punto alguno. Paralelamente se negoció con la patronal la regulación del denominado teletrabajo COVID-19, sin que fuera posible llegar a un acuerdo. Esto está condicionando la negociación del teletrabajo en el propio convenio ya que en la actualidad, tan solo una de las 21 empresas de la patronal está abonando la compensación de gastos ocasionados por el teletrabajo.

“El actual SMI ha alcanzado a los dos niveles salariales más bajos del sector, pese a que se ha alcanzado el acuerdo de considerar la subida salarial tan sólo al salario base, los 27 meses de negociación se traducen en una congelación salarial que las empresas no pretenden corregir” denuncia **Enric Climent**, de Serveis CCOO PV.

Las propuestas patronales para 2022 en adelante toman como referencia el IPC, pero con topes del 2,5%, lo que acrecienta la pérdida de poder adquisitivo de las plantillas y aleja la posibilidad de un acuerdo. Los tres puntos clave de la negociación del convenio y de la declaración de huelga son la contratación, el teletrabajo y el salario.

Si bien el 60% de la **contratación** es indefinida, la tasa de temporalidad sigue siendo elevada, incluyendo la contratación a través de ETT, que en algunas empresas roza el 40%. Unos índices de parcialidad endémica de 30 horas semanales de media, y un abuso de las ampliaciones temporales de jornada flagrante.

El 80% de las plantillas del sector sigue en modalidad de **teletrabajo**, si bien son pocas las empresas que están contratando bajo esta modalidad, con el pretexto de que continúan en “teletrabajo COVID-19”.

En la mayoría de las empresas no se está facilitando a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras los medios necesarios para comunicarse con las plantillas. Tan sólo en 2 de las 21 empresas de la patronal, el personal dispone de correo corporativo.

El cierre de centros de trabajo con el personal en teletrabajo al 100 % impide la reversibilidad del mismo, además de dificultar la labor de control de la contratación, pues estas personas son asignadas a servicios que se prestan en diferentes centros.

Existe una elevada conflictividad en cuanto a los derechos de información a la RLPT. Los registros salariales solo se han facilitado en 2 empresas de la patronal y no de manera íntegra. No se dispone de ninguna auditoría salarial en el sector. Tampoco se están realizando evaluaciones de riesgos psicosociales adaptadas al teletrabajo.

Respecto a **salarios**, la media del sector es de 800 € al mes, para una jornada de 30 horas semanales, siendo el nivel salarial 10 el más común (el 80 % del sector trabaja en ese nivel), de 14.550 € anuales.

Las empresas del sector de Contact Center han salido beneficiadas de la crisis COVID-19, tanto por la externalización de servicios de AAPP, como por el aumento del volumen de atención al cliente vía telefónica, o chat-box de grandes empresas de sectores como el de telecomunicaciones, financiero, energético, seguros o grandes almacenes.

Las cifras que se publican en el estudio DBK para el sector en 2020 se traducen en un balance positivo, pese a que fue el año en el que las empresas realizaron el mayor esfuerzo de adaptación tecnológico y de recursos al teletrabajo.

Se trata de un sector en continuo crecimiento que se ha basado hasta el momento en la oferta de servicios de bajo coste minimizando el gasto en personal.

Antecedentes

Esta situación, llevó a iniciar una campaña de movilizaciones el pasado 22 de febrero en forma de concentración en el lugar en el que la patronal celebraba un congreso, teniendo continuidad el 8 de marzo con paros parciales de 2 horas por turno y el 18 de marzo concentraciones de delegadas y delegados en las sedes de empresas clientes.

El 26 de abril se celebró la última reunión hasta el momento, aportando la patronal una propuesta “de cierre” que no recoge ninguna de las pretensiones de la parte social y nos aboca a un escenario de ruptura y conflicto.

Por todo ello se ha convocado esta jornada de huelga estatal, que se repetirá si no se avanza hacia un marco laboral real del sector.