

¿SON SERVICIOS ESENCIALES LOS CONTACT CENTER?

Un Call Center no es un servicio esencial por si mismo, pero sí algunos servicios que estos prestan para algunas empresas que según el Real Decreto son esenciales.

Los call center prestan servicios auxiliares en campañas como:

Teléfonos de urgencias y Administraciones públicas: 061; 112; 010; 016; etc.

Suministros (gas, Luz, agua) Altas, bajas, facturas, averías etc.

Telecomunicaciones (Orange, Vodafone , Telefónica etc.) Altas, bajas, averías, recepción en compras etc.

Banca (Santander, BBVA, Caixabank etc.) Recepción, transferencias etc.

Seguros (Caser , Mapfre, etc) Siniestros y prestaciones

Servicios Online de Alimentación (Carrefour etc.) Compra de alimentos incluidos aparatos electrónicos

Todos estos servicios están considerados esenciales y son las empresas de Contact Center las que atienden los teléfonos de Atención al Cliente de todas ellas. **Desde CCOO solicitamos que todas estas tareas auxiliares de trabajos esenciales, se haga en modo teletrabajo**, y se evite al máximo posible su prestación presencial en las plataformas, priorizando de esta manera la seguridad de las plantillas.

Por otra parte, **entendemos que los servicios de venta activa en emisión y la venta cruzada de productos no son servicios esenciales** y, por lo tanto, no deben de prestarse en los centros de trabajo, de acuerdo con lo establecido en el RD. Consecuentemente, a las personas que estén realizando esta labor de manera presencial en plataforma se les debe facilitar el teletrabajo. También damos por supuesto que las personas que están desempeñando estas funciones a través del teletrabajo, pueden y deben seguir realizándolas.

Los y las teleoperadoras realizamos una labor esencial para la sociedad. Pero nuestras condiciones laborales no están a la altura de nuestra profesionalidad.



¡Por un convenio de Contact Center que nos permita llegar a fin de mes y tener tiempo de calidad para nuestra vida personal y familiar!