

¡¡¡ BASTA DE PITIDOS!!!

Compañeras y compañeros. ¡Basta ya de molestos pitidos cuando estamos trabajando! Nosotros ni somos ovejas para que nos controlen a base de pitiditos ni somos esclavos para que trabajemos a ritmo de silbato.

Directivos de Sitel: menos vídeos propagandísticos para promocionar el centro y más tratar a los trabajadores como personas.

A continuación os copiamos el escrito que hemos entregado a la empresa y al departamento de prevención de riesgos laborales, aunque en esta empresa parece que sea el de des-prevención. Por nuestra parte no vamos a parar hasta que cesen los pitidos,

A la dirección de Sitel Ibérica.

Al Técnico de Prevención.

Remitimos, como delegados de prevención de la sección sindical de CCOO, el presente escrito para expresar a la empresa nuestra disconformidad y queja sobre una práctica que se está realizando desde el departamento RTA y que afecta a los trabajadores de las campañas de Gas.

Tenemos conocimiento que en los momentos de más volumen de llamadas, desde el departamento mencionado, se vigila el Tiempo Medio de Operativa (TMO) de los agentes y que en el momento que se sobrepasa el tiempo que, según la empresa considera limite, el agente es avasallado con constantes llamadas a su centralita para que acorte la llamada, sin, en ningún momento, comprobar el tipo de llamada; el motivo por el cual se está alargando; el conocimiento del agente sobre la campaña (recordemos que hay agentes que están hasta en 3 campañas diferentes diariamente); el mal funcionamiento de los sistemas informáticos, etc. simplemente se interrumpe la llamada del agente, a ráfagas cortas de pitidos, hasta que se finaliza su gestión telefónica.

Si a la carga de trabajo que soportan los agentes se le añade el molesto y continuo pitido para acelerar la gestión estos acaban en un estado de ansiedad y estrés innecesario que puede llegar a afectar su salud. No hay que olvidar que mientras reciben estos pitidos, los trabajadores continúan con el cliente en línea, al que deben atender y entender, pese a las presiones y el molesto ruido.

La carga de trabajo y el interés por el trabajador son unos de los puntos que peor han salido en cualquiera de los psicosociales que se han realizado en las campañas vinculadas a Gas Natural. Prácticas como la mencionada no hacen más que agravar el problema, es indignante que, teniendo conocimiento de la situación de estrés que sufren los trabajadores continuamente, se establezcan protocolos como éste.

No es normal recibir quejas continuas de agentes que han acabado hasta llorando por el momento de ansiedad vivido en una llamada, provocado, no por el cliente, sino por el personal de RTA que se ha dedicado a presionar hasta que no ha aguantado más. Recordemos que en las campañas de Gas ha sido constante la presencia de ambulancias debido a crisis sufridas por los trabajadores.

Por si fuera poco, tal y como establece el art. 14.1 de la LPRL *“Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo”* por lo que un método que se ha comprobado perjudicial no debería formar parte de las prácticas de la empresa.

Añadir, además, que hace unos días se realizaron las mediciones de ruido, requerimiento solicitado por Inspección de Trabajo, ante la denuncia presentada por CCOO, y los resultados no han sido buenos, la empresa no se lo ha tomado en serio, es más, afirma que el ruido bajará si se ponen unos carteles pidiendo que los agentes hablen más flojito.

Resulta llamativo que la empresa no haya medido el volumen de ruido que generan los pitidos que el propio Sitel lanza contra los oídos de los trabajadores y que de buen seguro superan el umbral máximo permitido, siendo un riesgo para la salud auditiva y provocando que los agentes hablen más alto.

En diferentes reuniones del Comité de Seguridad y Salud hemos solicitado que cesen los pitidos, consiguiéndolo siempre de forma temporal, pero volviendo la empresa a incurrir en esta costumbre aberrante, es por ello, que exigimos, como delegados de prevención, que se eliminen por completo esta práctica por considerarla extremista e improductiva.

Si en verdad se quiere reducir el tiempo de la llamada se deben estudiar y valorar acciones como: mejorar la formación de los agentes; revisar los protocolos de la llamada; personal de apoyo constante en la campaña; cursos para evitar conflictos con el cliente; mejorar los sistemas informáticos, etc. De nada sirve el incrementar la presión a la que ya está sometido el agente durante su jornada con sistemas perjudiciales para la salud del mismo.

Si los pitidos no cesan de inmediato, nos veremos en la obligación de recurrir a la Inspección de Trabajo, tal y como establece el art. 40.1 de la LPRL, al considerar que Sitel no garantiza la seguridad y salud en el trabajo con estos métodos sino que además es causante directo.

Además, denunciaremos a los directivos de Sitel que ordenen seguir con esta medida tan lesiva para los trabajadores.

