servicios a la ciudadanía
telecomunicaciones

sector telecomunicaciones **www.telecomunicacionesfsc.ccoo.es**

Secretaría Acción Sindical
Ronda de la Comunicación, edificio este 2. Bajo. Distrito T.
28050 MADRID.
Teléfono: 91 482 99 09
teleco@fsc.ccoo.es

CCOO ya ha tomado posición frente a la ley de los tres minutos.

21 de junio de 2022

Tras el Consejo de Ministros celebrado el pasado 31 de mayo en el que se aprobó el anteproyecto de Ley del Ministerio de Consumo para regular los servicios de atención, de información, reclamación y postventa para distintas cuestiones, entre ellas en **la limitación a 3 minutos máximos de espera para para ser atendidos**, una marea de noticias se ha hecho eco la misma.

Los clientes, además, **podrán solicitar a través de estos servicios las indemnizaciones o descuentos en factura** que resulten de aplicación, como ocurre en el sector de las telecomunicaciones o el eléctrico.

También recoge el anteproyecto, entre otros aspectos, la posibilidad de **ser atendidos por una persona con formación especializada,** independientemente de que la comunicación se haya iniciado a través de sistemas robotizados.

Esta norma afectará a todas las empresas públicas y privadas que, independientemente de su tamaño, presten servicios de suministro y distribución de agua y energía; transporte de pasajeros en avión, ferrocarril, mar o vías navegables, autobús o autocar; servicios postales; servicios de comunicación audiovisual bajo pago; comunicaciones electrónicas y telefónicas, así como servicios financieros.

CCOO valora positivamente una mejora indiscutible en los derechos de la población a distintos niveles, pero **lo que no está dispuesta a aceptar es que la carga de estas mejoras repercuta en las personas trabajadoras de manera directa o indirecta**. En este sentido **CCOO** ya dio sus primeros avisos en la comparecencia que desde el Sector de Telecomunicaciones hicimos en la ronda previa con agentes sociales, patronal, asociaciones de consumo y ministerio hace unos meses, defendiendo cuestiones laborales.

Para CCOO cualquier aumento en la presión sobre los tiempos de atención sobre las plantillas, ya infradimensionadas, supondrá un ataque directo a la salud laboral de un colectivo sometido a un abanico inmenso de riesgos psicosociales. No es posible apretar más las tuercas, **se requiere mayor contratación y un ritmo humano para atender con calidad y profesionalidad, que es lo que persigue esta ley.**

En segundo lugar, **nos preocupa, si este hipotético aumento de ritmo en la atención derivaría en incumplimientos de los niveles de objetivos y calidad del servicio,** desplazándose esta situación a la merma del cobro de comisiones, lo cual en un Sector que salarialmente es precario empujaría a miles de familias a niveles insoportables de precarización social.

Para terminar, **nos tememos que algún empresario**, sin escrúpulos, también se **le pase por la cabeza externalizar** parte de esta nueva obligación a países donde el coste de las trabajadoras y trabajadores es menor, **generando así destrucción de empleo, cuando tanta falta hace generarlo en nuestro país**.

Es por todo ello, que **CCOO** lo tiene clarísimo y **vamos a estar siguiendo de cerca los próximos desarrollos de la ley, exigiendo garantías para las decenas de miles de personas que desarrollan tareas englobadas en este subsector a través de propuestas y observaciones a los distintos grupos parlamentarios, para evitar a toda costa la perversión que puede llegar a suponer la puesta en marcha de esta medida,** así como planteando redactados preventivos que puedan ser incluidos en el Convenio Colectivo de Contact Center.

CCOO Telecomunicaciones