



Eulen, Endesa y su desatención al cliente

Todos somos clientes. Todos somos trabajadores

¿Está contento con Endesa y el trato hacia usted como cliente?

¿Cree que están contentos con Endesa los trabajadores que le atienden?

La precaria situación laboral, donde se incluye un estrés psicológico, que vivimos los trabajadores de los centros subcontratados por Endesa para su atención al cliente, les repercute directamente como clientes.

Endesa en vez de tener un departamento y empleados propios para su atención telefónica, contrata a otras empresas de telemarketing para que realicen dicho servicio. Esto hace que los que le atendemos a usted nos encontremos sometidos a una doble presión: la de **Endesa** y la de la **contrata para la que trabajamos, Eulen**.

La **presión de Endesa** con su gran preocupación por que sigamos un protocolo concreto en la llamada al atenderle, pero en cambio no siempre nos dan mecanismos suficientes como para solucionar sus problemas como clientes (en algunos casos provocados por la propia empresa).

La también **presión de la contrata para la que trabajamos**, en nuestro caso **Eulen**, donde:

- Nos sentamos en sillas rotas o torcidas.
- Donde aunque deberíamos descansar visualmente según convenio 5 minutos cada hora, debemos pedir permiso para ello (es habitual que no nos lo den cuando corresponde).
- Donde nos presionan para que acabemos con la llamada, en la que intentamos darles a ustedes solución, porque si es larga deja de ser rentable para ellos y sólo quieren conseguir más dinero con más llamadas (Endesa les paga por llamada).
- Donde no respetan los segundos que deberían existir entre llamadas y atendemos como si fuésemos una cadena de montaje.
- Donde no hacen un seguimiento de como están ustedes siendo atendidos y sólo lo realizan cuando Endesa les llama la atención. Entonces en vez de intentar corregir cualquier error, sancionan al operador que simplemente hacía lo que creía correcto (esto genera un miedo en el trabajador de no saber como gestionar para no ser castigado).
- Donde nos restringen el ir al baño.
- Donde nos obligan a pasarles una encuesta al final de la llamada para que nos valoren como operadores, en la que muy posiblemente ustedes no han podido encontrar su solución, y si cuelgan y no consta como transferida nos penalizan.

Imagínense estar trabajando en un contexto en el que:

- pudiesen llamarle la atención por no ser productivo, si para atender bien se alargase el trámite.
- Si por poner a un cliente en música, ya que las instrucciones que ha recibido no son suficientemente claras y necesita consultar de nuevo, con el único fin de ayudar pudiesen también advertirle.
- ir al baño cuando lo necesita pudiese suponer motivo de sanción.
- Y en definitiva, intentar atender como el cliente merece y lo mejor posible, en unas condiciones laborales correctas pudiese conllevar repercusiones.
- Todo ello a cambio de un sueldo ridículo que choca con los millones y millones de beneficios que obtienen tanto Eulen como Endesa a nuestra costa y a costa de ustedes con las facturas desorbitadas que hay que pagar como clientes.

Un compañero decía: «Me siento completamente impotente al tener al otro lado del teléfono a alguien llorando con un problema que a la empresa parece que no le importa si se resuelve o no, y que yo no tengo opción alguna de solucionar. Es algo que día tras día me va consumiendo.». Y es que a la presión de las empresas también se suma la de querer atenderles lo mejor posible y no poder.

Al final, nos encontramos con que nosotros sufrimos no sólo un agotamiento y desgaste físicos sino también mental, y ustedes, todos y cada uno de los daños que la empresa les pueda estar provocando y que no consiguen solucionar.

Todo esto se lo contamos porque Eulen ha decidido despedirnos, a través de un ERE, a 344 trabajadores que realizamos diferentes servicios de atención al cliente de Endesa. No sólo no quiere valorarnos todos los años aguantando ese desgaste, sino que a algunos de nosotros nos ofrecen la posibilidad de ser contratados por **Atento** (la contrata que seguirá con los servicios) con unas peores condiciones incluso que las que ya teníamos, cosa que llegados a este punto, ni nosotros ni la sociedad podemos aceptar.

A demás, no nos queda otra que ser también clientes de una eléctrica. Todos necesitamos la luz, y no crean que nos hacen algún tipo de descuento porque como ya hemos dicho, no trabajamos en Endesa.

Les pedimos se unan a nuestra causa y nos ayuden a encontrar alguna vía para que esto cambie. Es una situación que ni unos ni otros podemos soportar y donde únicamente se benefician **Eulen**, **Atento** y sobretodo **Endesa**, y en la que trabajadores y clientes estamos siendo gravemente perjudicados. Lo peor de todo esto es que lo saben y mientras no digamos nada, ni les toquemos su bolsillo, les seguirá dando igual.

Nosotros estamos de huelga indefinida hasta que consigamos que las partes se sienten con nosotros a negociar por el cambio. Por unas condiciones de trabajo dignas y un reconocimiento del trabajador que se traslade a un cuidado también por el cliente.

¡Cambiamos eso! ¡Ayúdenos a hacer que no les de igual! ¿que tecla hay que tocar? ¡Toquémosla!

Juntos podemos. Juntos por una solución.

Asamblea de trabajadoras y trabajadores.

¡Ven con nosotras!

Pueden colaborar:

- **Uniéndose a nuestras manifestaciones. Cuantos más seamos más se nos escuchará.**
- **Bono de ayuda a la caja de resistencia de la huelga (cualquier aportación es buena).**
- **Contando lo que ocurre. Que todos sepan la situación.**
- **Valorando bien la comercializadora que más le conviene.**
- **Comprando nuestra camiseta o nuestras chapas.**
- **Comunicando todas las irregularidades que haya sufrido a la OCU, la OMIC, Sindic de Greuges o Industria.**

Semana del 23 al 27 de Noviembre

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
Sede Endesa C/ Almogavers 6	Oficina Endesa Gran Via 608 esq. Balmes	Ajuntament Pl. St. Jaume	Oficina Endesa Gran Via 608 esq. Balmes	Sede Endesa C/ Almogavers 6
C/ Vilanova 12-14				C/ Vilanova 12-14
C/ Roger de Flor esq. Almogavers				C/ Roger de Flor esq. Almogavers