



# **Confederació General del Treball de Barcelona (CGT)**

## **Relació amb els Mitjans de Comunicació de CGT- Barcelona**

Vía Laietana 18,9ª planta – 08003 Barcelona – Tel. 93.310.33.62- Fax 93.310.70.80  
Web: [www.cgtprensa.org](http://www.cgtprensa.org) E-MAIL: [cgtprensabarcelona@cgtprensa.org](mailto:cgtprensabarcelona@cgtprensa.org)  
Carlos Navarro, mòvil: 649839490 - CGT-Prensa Barcelona

### **EL TELEFONO DE INFORMACION 012 EN LUCHA CONCENTRACION JUEVES 18 DE ABRIL A LAS 12.00 HORAS EN PLAÇA SANT JAUME**

**LA GENERALITAT RECORTA EL 30% DEL PRESUPUESTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL 012, RECORTA LOS DIAS Y HORARIOS DE ATENCION AL CIUDADANO, Y PRECARIZA LAS CONDICIONES DE LOS TRABAJADORES**

Con fecha 13 de febrero 2013, la Generalitat de Catalunya (Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió) comunicó a la empresa Atento Teleservicios en Barcelona, adjudicataria del servicio telefónico 012, un recorte del 30% en el presupuesto anual sin la aprobación de los presupuestos del 2013 en el Parlament de Catalunya, que va a suponer el despido de 16 trabajadores y 63 modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo. La empresa es conocedora que algunos trabajadores no podrán asumir esos cambios y conllevará la ampliación en las colas del paro.

Los despidos suponen la práctica destrucción de la jornada máxima de 39 horas semanales y las modificaciones sustanciales la eliminación de las jornadas continuadas para transformarlas en jornadas partidas con horarios de 11.00 a 20.00 horas. La plantilla en la actualidad es de 103 teleoperadores.

Atento, a instancias de la Generalitat, ha previsto además el cierre del servicio los sábados a partir de este mes de abril, la implantación de consultas alternativas por internet y móvil que reducirán significativamente el número de llamadas.

El período de consultas con la representación social finalizó sin acuerdo. La CGT denunció ante la Inspección de Trabajo el fraude de la apertura de dicho período de consultas por defectos en la comunicación y solicitó la anulación del mismo ante la falta de consistencia de la información facilitada con datos erróneos y contradictorios, sin criterios objetivos para seleccionar a los afectados por las medidas, convirtiendo el período de consultas en una simulación. Estamos a la espera de la citación por parte de la Inspección para aportar las pruebas que avalan nuestra petición.

Este es el segundo recorte en el volumen de contratación del servicio 012. En mayo de 2012, la Generalitat ya comunicó una reducción del contrato en 2 millones de euros, un 47% sobre el contrato previsto, que supuso el cierre del servicio de noche de 20.00 a 08.00 horas, el cierre del servicio los domingos y festivos y la automatización total o parcial de algunos servicios. El resultado de esta medida supuso el despido de 25 teleoperadores y la modificación sustancial de las condiciones de trabajo de casi el total de la plantilla, que en el 2012 era de 140.

Estas medidas han precarizado todavía más las condiciones de los trabajadores y los trabajadores del servicio a los que se le aplica el Convenio Colectivo de Contact Center, con un sueldo mensual bruto de 983,44 euros para una jornada máxima de 39 horas, siendo esta la menos utilizada por la subcontrata en el servicio.

CGT convocamos esta concentración de protesta por las medidas planteadas en la campaña 012 de las que no se hace responsable la Generalitat al tener subcontratado el servicio. Entendemos que la calidad del servicio y la atención al ciudadano se han resentido y se resentirán a pesar de que la administración sigue exigiendo a Atento Teleservicios que se mantengan los niveles de calidad de años anteriores.

**LAURA GOMEZ**  
**CGT-ATENTO**  
**676 431 122**

**CARLOS NAVARRO**  
**CGT-PRENSA BARCELONA**  
**649 839 490**

**Barcelona 16-abril del 2013**