



**TRABAJADORES  
UNIDOS**  
SINDICALMENTE INDEPENDIENTES

*ESPECIAL MAYO 2014*

## **VODAFONE MKT PARTICULARES**

### **“REINVENTANDOSE”, AHORA DESPIDOS PREPAGO.**

Esta campaña parece que con el tiempo se reinventa a sí misma, a lo largo de los años han realizado despidos por supuestos fraude en teléfonos móviles, aplicación de descuentos propios, baja productividad, absentismo..., ahora se inventan una nueva forma de despido: Fraudes en cambio de tarifas prepago, sin el consentimiento del cliente o por no pasar política de seguridad (esa que en la mayoría de las veces no podemos contrastar en APOLO o les decimos a los clientes “aproximadamente”, importe o fecha ultima recarga).

En menos de 15 días 3 trabajadoras, curiosamente del turno de mañana las tres, mediante una supuesta auditoria con llamadas de días pasados, han sido despedidas por supuestos fraudes; al cambiar 1 tarifa a un cliente sin autorización expresa del mismo o por no pasar política de seguridad. Comentaros que las tres trabajadoras ya han presentado la correspondiente denuncia, utilizando el servicio jurídico de **TU-SI**.

**Recordaros** la importancia de cuando se hable con un cliente, indicarle en repetidas ocasiones que **se trata de un cambio de tarifa** y que sea él quien acepte o no, no dando nada por hecho sino nos lo confirma.

En cuanto a la política de seguridad, el argumentario que está colgado en YUNITY, es muy claro:

“Por política de seguridad y para poder verificar que es usted **el titular de la línea** (no habla de usuarios, por tanto no habléis con los usuarios, solo con los titulares) indíqueme el importe y fecha de su última recarga (no aproximada, TODO EXACTO y si en APOLO no aparece, no habrá pasado la política de seguridad al no poderse comprobar y por tanto no le cambiaremos la tarifa.

No hagáis ninguna venta sin ser escrupulosos en lo anteriormente indicado, vuestro puesto de trabajo está en juego, el cual es más importante que cualquier ratio de productividad.

También indicaros que desde el pasado 14/05/2014, mediante publicación en YUNITY, se nos informa de un nuevo procedimiento también en emisión, por el cual los clientes, supuestamente valoran nuestra atención o trato, pero eso sí, siempre por indicación nuestra “por encima de 8”.

Como esto a **TU-SI**, nos parece una tomadura de pelo, una ilegalidad más que se produce en esta campaña y por supuesto un fraude para Vodafone y sus clientes, hemos realizado un escrito mostrando nuestra repulsa al mismo (el cual os adjuntamos en la trasera de este comunicado).

Cualquier dato de NPS que os puedan entregar, firmar como NO CONFORME y cualquier duda que os surja, poneros inmediatamente en contacto con nosotros.

Correo: [tusindicato@tu-si.org](mailto:tusindicato@tu-si.org)



DE: SECCION SINDICAL **TU-SI**  
UNISONO MADRID  
ATT: ANA ISABEL CARTON SALAZAR  
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS  
UNISONO SOLUCIONES DE NEGOCIO S.A.

Madrid a 19 de Mayo de 2014

**ASUNTO:** INFORME SOBRE VALORACION DE ATENCION EN EMISION Y RECEPCION, Campaña VDF MKT PARTICULARES.

Muy Sra. Mía:

Por el presente escrito venimos a denunciar la medida adoptada de manera Unilateral en la campaña Vodafone MKT Particulares.

Desde el pasado 14/05/2014, los trabajadores de dicha campaña, fueron avisados por sus mandos, que en Yunity tenían unas nuevas pautas / procedimiento a seguir, adjuntando copia del documento.

Se trata de una **valoración de atención telefónica, en emisión y recepción.**

Con esta medida Unísono está incumpliendo el Estatuto de los Trabajadores en su Artículo 64.5f donde indica que ***“La implantación y revisión de sistemas de organización y control del trabajo, estudios de tiempos, establecimiento de sistemas de primas e incentivos y valoración de puestos de trabajo”,*** debe ser informada previamente al Comité de Empresa. ***“El comité de empresa tendrá derecho a emitir informe, con carácter previo a la ejecución por parte del empresario de las decisiones adoptadas por éste”.***

Por tanto, se trata de una medida unilateral, ilegal y totalmente injusta hacia el trabajador, ya que no mide la calidad telefónica de los trabajadores sino la satisfacción global del cliente con la empresa y el grado de consecución de sus objetivos personales hacia esta; descuentos, promociones, teléfonos móviles...

Además debemos de calificarla como fraudulenta hacia Vodafone y sus clientes, al recibir instrucciones, los trabajadores de la campaña VDF MKT Particulares, de indicar a los clientes que valoren la atención recibida por encima del 8.  
**¿Entonces cuál es el objetivo de esta valoración?**

**¿Buscan con esta medida despedir a sus trabajadores de “forma procedente”?** Utilizando los datos recogidos en sus sistemas NPS, los cuales puntúan negativamente a los agentes que reciben una valoración, por parte de los clientes, igual o inferior a 7.

**Solicitamos** a la dirección de Unísono que retire esta “mentira de valoración” hacia el trabajador de forma inmediata, al no corresponder con el objetivo indicado.

**SIGUENOS TAMBIEN EN:**



TU-SI unisono madrid



@tusiorg