

La cara oculta de les 'stock options'

Estratel, una filial de Telefónica amb més de 6.000 operaris, gestiona ja la major part dels serveis de telemàrqueting d'aquest gegant de les telecomunicacions. Els treballadors denuncien la precarietat i les contínues irregularitats d'aquesta empresa.



RAFA GIL

Imatge de la concentració dels treballadors d'Estratel en un dels centres de València, del dia 16 de novembre. Una teleoperadora d'aquesta empresa cobra, en el millor dels casos, la meitat que una de les que encara duu a terme les mateixes funcions en Telefónica.

Les reivindicacions laborals i les denúncies per les condicions de treball en Estratel van en augment. Són "la veu de Telefónica", més de 6.000 treballadors d'una empresa, controlada al cent per cent per Telefónica, que estan a l'altra banda de la línia quasi cada vegada que telefonem per demanar alguna informació, solucionar una avaria o resoldre qualsevol dubte que tinguem amb el nostre mòbil o amb la connexió a Internet. Encara que aquests teleoperadors treballen fonamentalment per a Telefónica, també atenen serveis per a altres clients, com l'Ajuntament de Barcelona, a qui li gestionen el telèfon d'informació.

Estratel, creada l'any 1988, ha

anat progressivament assumint funcions que abans duïen a terme treballadors de Telefónica i ha obert ja 18 seus arreu de l'estat espanyol. Barcelona des del 1992 i València des del 97, són algunes de les ciutats on hi ha centres d'aquesta empresa creada exclusivament, segons Victòria Benítez, representant de CCOO al comitè d'empresa de Barcelona, "per tindre mà d'obra barata".

Més d'un 85% de la plantilla d'aquesta empresa a València, que fluctua entre 1.300 i 1.500 treballadors, fonamentalment dones menors de 25 anys, treballa a temps parcial, de 33 i 36 hores, amb uns sous entre 72.000 i 100.000 pessetes al mes. Segons denuncia Rut

Moyano, representant de la CGT al comitè d'empresa de València, el 99% d'aquestes teleoperadores tenen contracte per obra, per circumstància o per interinitat, cosa que "no està justificada per les característiques de la major part de la faena, que és contínua".

La convivència amb les puces.

Les denúncies no acaben aquí. Dimarts, 16 de novembre, tots els representants dels treballadors a València van convocar una concentració per demanar, entre d'altres reivindicacions, millors condicions higièniques i la fi de les irregularitats contínues en les nòmines. "A dos dels tres centres de treball de València -denuncia Rut Moyano-, les condicions higièniques són desastroses. Ara fins i tot hi ha problemes amb les puces. En algun dels centres de la ciutat, es treballa les 24 hores i no es pot fumar. La neteja és molt parcial i els auriculars que utilitzem són comuns, amb el consegüent risc de contagi." Benítez també es queixa de les condicions higièniques: "En algun edifici de Barcelona han arribat a fumar quan treballàvem a dins". Aquest setmanari ha intentat sense èxit aconseguir la versió dels responsables de l'empresa.

Una altra de les queixes reiterades dels treballadors és l'estat en què els arriben les nòmines. "La major part de les nòmines -assenyala Julia Aguilar, representant a Barcelona de la CGT, sindicat majoritari al comitè d'empresa d'aquesta ciutat- arriben malament, i sempre a favor de l'empresa. A

Crear valor per a l'accionista

L'eslògan de Juan Villalonga, reiterat des que el desembre de l'any 1997 arribara a la presidència de Telefónica de la mà d'Aznar, ha estat crear valor per a l'accionista. Un objectiu que Villalonga ha acomplert amb escreix. En dos anys, la companyia que encapçala ha augmentat el seu valor a la borsa un 160% mentre que l'índex general de Madrid ho feia en un 96%. Els mètodes d'aquest financer han estat, no obstant això, discutits des de diferents fronts. Molts analistes han denunciat que amb la seua arribada a la cúpula de la principal multinacional de l'estat espanyol, ha entrat per la porta gran el "capitalisme americà", un model en el qual salten els ploms dels mínims ètics i les diferències de sous entre els directius i els treballadors de base es disparen. El polèmic "fitxatge" de l'ideòleg de la privatització de les telecomunicacions europees i ex-comissari de la UE, Martin Bangemann, i, sobretot, la sèrie de campanyes d'ofertes de *stock options* milionàries als seus directius de confiança, han alçat en peu de guerra economistes tan poc sospitosos d'oposar-se als engranatges del mercat



Juan Villalonga en l'última junta d'accionistes, el març passat. Sota el seu mandat, les accions han pujat espectacularment.

com Fuentes Quintana o José Barea. L'altra línia d'actuació de Villalonga ha estat la reducció del personal de Telefónica. En dos anys ha passat de 72.000 a 52.000 treballadors, amb un pla per reduir entre 11.000 i 15.000 llocs de treball més l'any que ve. Tots aquests treballadors han estat substituïts per altres a sou de filials de Telefónica en unes condicions molt més precàries i per subcontractes d'empreses que treballen per a Telefónica. Una teleoperadora d'Estratel cobra, en el millor dels casos, la meitat que una de

les que encara treballa per a Telefónica per dur a terme les mateixes funcions. Josep Bel, president del comitè d'empresa de Telefónica a Barcelona, denuncia la pèrdua de qualitat del servei amb el sistema que s'està implantant: "Les reparacions i les instal·lacions de telèfons són encarregades a empreses contractistes repartides per tot l'estat. Els operaris d'aquestes empreses no tenen formació, i a més, se'ls obliga a fer una quantitat d'instal·lacions cada dia". Bel també denuncia que aquests treballadors estan en unes condicions molt pitjors que els de Telefónica que realitzen les mateixes tasques. "El seu sou base sempre està per sota de les 130.000 pessetes brutes el mes. Si guanyen més és perquè fan hores extraordinàries", precisa.

Prudencio Colmenero, secretari general de la secció sindical de Telefónica d'UGT a Barcelona, posa també de manifest la pèrdua de qualitat: "El servei se subcontracta en tot allò que no té valor afegit. Tant els fa oferir un pitjor servei a la major part de la gent. Fa sis anys, hi havia molta més qualitat. L'usuari, ara, està desprotegit." M. C.

més a més, són incomprensibles, perquè el còmput no està fet en hores sinó en unitats. Hi ha moltíssimes reclamacions".

Cent anys després de Taylor.

"Has d'atendre una telefonada d'una avaria en un temps determinat -diu Moyano-. Si no ho fas, es reflecteix després en l'informe mensual. Aquest sistema produeix ineficiències en el client i ansietat en el treballador si no entén el problema." Tots els treballadors consultats han confirmat que en entrar a treballar, Estratel deixa clar que el client no és qui telefona, sinó Telefónica. El refinament del control científic del temps de treball que popularitzara fa més de cent anys Friedrich Taylor arriba al paroxisme. Als centres de València, els qui treballen en torns de sis hores tenen deu minuts per a l'àpat i tota la resta de necessitats que pu-

guen tenir. L'ordinador controla el temps. "Les baixes per depressió i ansietat comencen a multiplicar-se", assegura Moyano. Aguilar confirma que la major part de les baixes a Barcelona són per depressió. El problema amb els descansos rau en una diferent interpretació del conveni de telemàrqueting, al qual s'acull Estratel, signat per la patronal del sector, per UGT i per CCOO. Segons l'empresa, per sis hores treballades corresponen deu minuts de descans, mentre que els treballadors interpreten que haurien de ser-ne vint. A Barcelona, on ja hi ha hagut cinc vagues i s'ha dut a terme un tancament en un centre d'Estratel reivindicant millores laborals, el control del temps és menys estricte.

Les reivindicacions s'estenen també al calendari de treball. La major part dels treballadors de València i molts de Barcelona fan

torns de sis dies seguits, amb la qual cosa no tenen pràcticament caps de setmana lliures en tot l'any. Però, a més, com ha reclamat a València tot el comitè d'empresa, Estratel incompleix el conveni col·lectiu perquè confirma les vacances cinc o sis dies abans, segons Moyano, quan aquest document obliga a fer-ho dos mesos abans.

Estratel començava, fa poc temps, una campanya per millorar les relacions amb els treballadors, amb mesures com l'aparició del primer número del butlletí intern *Di!* el passat octubre. Aquesta publicació oferia als treballadors, entre d'altres alternatives, l'oportunitat de prendre un cafè amb els màxims responsables de la companyia. "Comencen a intentar rentar-se la cara amb els treballadors, però ara ja és tard", sentència Benítez.

Miquel Calvet