

Att: Fernando González-Mesones
Teleperformance España

Madrid, Congreso de los Diputados, 25 de agosto 2022

Estimado Francisco:

Me pongo en contacto con usted para trasladarle interés y preocupación sobre una problemática concerniente a su empresa y solicitar su colaboración al respecto.

En los últimos días he tenido la oportunidad de reunirme con los representantes de los trabajadores que realizan las labores de atención al cliente para Naturgy a través de la empresa que usted dirige, Teleperformance, en su delegación en A Coruña. Con gran preocupación me trasladaron que a principios del mes de julio Teleperformance informó a las 140 personas trabajadoras que el servicio que se venía realizando desde Galicia sería deslocalizado a Colombia, indicando que la decisión se tomaba por motivos meramente operativos y económicos, a pesar de los elevados beneficios que su compañía ha tenido en los últimos tiempos.

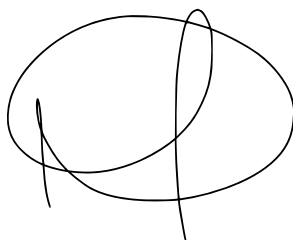
Como me explicaron, esta medida tendría un impacto negativo en el empleo, pero también supondría un perjuicio para los clientes del servicio prestado. Por un lado, por la pérdida de calidad en la atención y el previsible aumento de los tiempos de espera, y por otro, por el hecho de que los datos personales y la facturación se encuentren en un país carente de la estricta y necesaria regulación que existe en la Unión Europea.

Además, en el caso particular de Galicia, sería casi imposible ofrecer atención telefónica en gallego con un equipo local tan reducido, ya que una veintena de personas tendrían que atender a varias comunidades autónomas, lo que supondría una "espera interminable" para quienes quieran ejercer su legítimo derecho a ser atendidos en esta lengua oficial.

Por ende, como bien sabe, la gestión de las averías requiere un alto nivel de conocimiento de la nomenclatura y particularidades de la geografía en la que se ubican las infraestructuras, especialmente en el caso gallego, donde los niveles de dispersión y número de los núcleos poblacionales son muy altos. Estamos hablando de un servicio sensible con una casuística muy diversa que si no se resuelve de manera ágil puede suponer incluso lesiones personales.

Por todo esto, quiero solicitarle su apoyo para frenar esta iniciativa y conservar tanto los puestos de trabajo como la debida calidad del servicio en las condiciones actuales. De igual forma, si le pareciera oportuno y productivo, sería posible tener una reunión con usted a efectos de trasladar personalmente esta problemática.

Muchas gracias.



Antón Gómez-Reino Varela

Presidente de la Comisión de Trabajo, Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.