

 (341) 4219317 - 4899725/730

 Dorrego 733 - Rosario (2000)

 www.sitratel.org.ar

 prensa@sitratel.org.ar

 Sitratel Rosario

 @SitratelRosario



Rosario, lunes, 04 de octubre de 2021

REUNION CON EL COORDINADOR DE LOS SERVICIOS 112-114

Comunicamos que el día viernes pasado mantuvimos una reunión con el coordinador que tiene a su cargo los servicios de **112, 114 y sus distintas especialidades**, Cristian Valenzuela, para discutir una serie de problemáticas que vienen afectando a los compañeros y compañeras que trabajamos en el sector. También se elevaron problemáticas ocurridas en la **Isla de Retención**, dado que participó la referente de capital humano, Laura Noyer, responsable de ambas dotaciones. Por la parte gremial participamos los Sec. Mara Mosto, Oscar Rossi, Gerardo Pazzaglia y los delegados Natalia Pendino, Maximiliano Huber y Carlos Boscaglia.

Como todos sabemos, las permanentes fallas en las herramientas y en especial el sistema que gestiona los llamados (PIC, sin fecha aún de resolución), están afectando seriamente el trabajo diario de los asesores, con baja calidad de audio, cortes y caídas de llamadas, lo que dificulta gravemente la comunicación con los clientes, quienes ya llaman bastante afectados por problemas generales, **como robos de cable, falta de servicio masivas, baja performance de internet en algunas zonas, problemas de facturación y demás situaciones.**

Nuestros compañeros y compañeras, que se están agotando por trabajar en estas condiciones, son evaluados y exigidos en su productividad como si todo fuera normal, y más aún cuando la gerencia acaba de anunciar que se agrega una nueva evaluación basada en la percepción del cliente (NPS). **Por eso expresamos firmemente que:**

No vamos a dejar que se responsabilice a los asesores y asesoras por los tantos problemas sin resolver que impacten negativamente en la opinión del usuario. Ni queremos presiones de ningún tipo.

No vamos a permitir que la empresa, basada en estas mediciones, tome determinaciones que afecten en futuro de nuestro sector, dado que históricamente fuimos los primeros en preocuparnos por la calidad de servicio.

Seguimos exigiendo que la empresa implemente en nuestro sitio tareas de mayor calidad para nuestros compañeros, quienes siempre han estado preocupados por prestar servicio con profesionalismo.

Gerardo Pazzaglia
Secretario de Prensa y Difusión

José Andrade
Sec. Asuntos Gremiales

Dario Quintanilla
Secretario Adjunto

Claudio Cesar
Secretario General