



SUTTP

COMUNICADO N° 06

Lima, 09 de FEBRERO de 2024

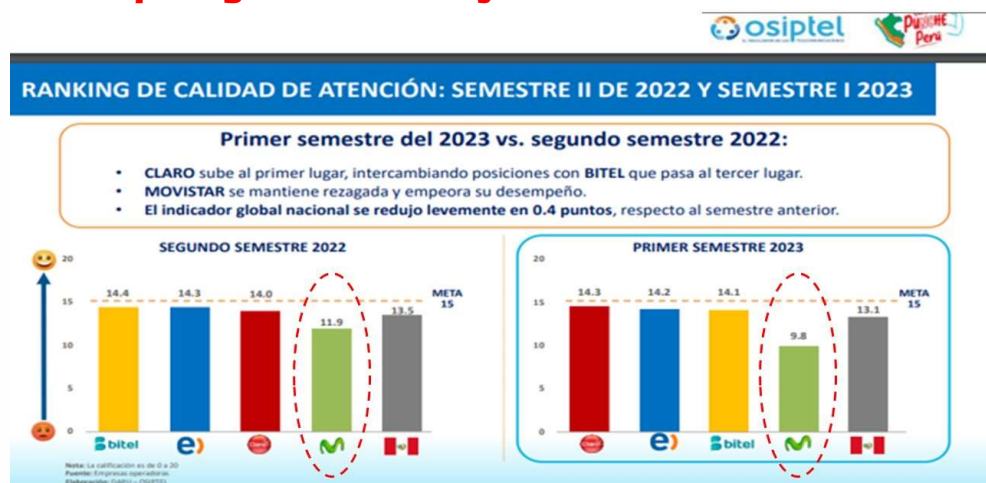
Política de Compromiso, Hagamos que las cosas pasen

Telefónica del Perú totalmente desubicada se contradice diametralmente de lo que dice con lo que hace.

La Empresa pretende aplicar nuevamente la Política de Compromiso, empeorando su regulación en perjuicio de los trabajadores, en el sentido que es **arbitraria, antitécnica y contiene parámetros ininteligibles y poco transparentes**. Asimismo, en dicho documento menciona como objetivo "mejorar el índice de satisfacción al cliente, brindándole la mejor experiencia en todos nuestros productos y en todo el país."

Sin embargo, **no busca mejorar el Índice de Satisfacción al Cliente**, ya que a varios años de haber sido implementada no se logra mejorar dicho indicador, tal como muestra en las mediciones de la calidad de atención realizadas por OSIPTEL en los periodos 2021, 2022 y 2023, donde se observó una brecha sustancial en los niveles de calidad de la Competencia vs. Telefónica, relegando a nuestra empresa al último lugar y que estos bajos niveles en la calidad de atención han llevado a la pérdida de clientes que lamentablemente, han migrado hacia la competencia. Lo que nos lleva a pensar que dicha política no busca mejorar la calidad de atención al cliente, sino que buscaría amedrentar a los trabajadores, hecho que podría conllevar a un deterioro del estado físico y psicológico del mismo y su familia.

¿La política de Compromiso persigue la Satisfacción del Cliente o persigue a los trabajadores sindicalizados?



Reiteramos nuestra firme convicción de rechazar de manera contundente, cualquier intento de menoscabar nuestros derechos laborales, recurriendo a los tribunales nacionales e internacionales, así como también con otras medidas de lucha como plantones. El SUTTP ya inició las acciones legales correspondientes en busca de una solución inmediata.

En el ámbito internacional la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ante una queja elevada por la CGTP, ha emitido una recomendación al Estado peruano, donde el Comité de la OIT insta al Gobierno a tomar las medidas necesarias para garantizar una adecuada consulta con los interlocutores sociales más representativos. Esta recomendación subraya la relevancia de la participación activa y significativa de los sindicatos en la toma de decisiones que afectan directamente a las condiciones laborales, situación que no se tuvo en cuenta cuando la empresa estableció las denominadas "políticas de compromiso".

Sobre las recomendaciones emitidas por la OIT, el SUTTP está sosteniendo reuniones con la Secretaría de Consejo Nacional de Trabajo y la SUNAFIL, entidades dependientes del MTPE, con el propósito de desarrollar las acciones orientadas a la implementación de las recomendaciones emitidas por la OIT, en el marco de la legislación nacional para hacer efectivas las políticas y prácticas laborales promovidas por dicho organizado internacional.

Estaremos informando permanentemente sobre los avances que se vayan logrando ante las entidades competentes.

Planta Externa... camino al abandono

Nuevamente telefónica, prioriza el ahorro de costos antes que la Satisfacción de nuestros clientes, la mezquindad de los que ahora gestionan la parte operativa de la empresa no les permite ver el impacto negativo que le están ocasionando a telefónica y a sus clientes.

Como consecuencia del poco conocimiento que se tiene de lo que representa la planta externa en la empresa, hoy se intenta prescindir de un gran número de unidades vehiculares, herramienta esencial con la que pocos técnicos de campo realizan las labores de inspección, corrección, mantenimiento y supervisión de los trabajos, que en esa planta externa son ejecutados por las empresas colaboradoras, la necesidad y el poco discernimiento de lo que esta operación significa, para la retención de nuestros clientes, les impide razonar que 56 unidades vehiculares para esta ejecución a nivel nacional es completamente risible, en el entendido que la red de transporte de todos nuestros servicios se encuentra en la planta externa, FTTH, HFC y Cobre, cedida a los mercenarios de las comunicaciones (contratas).

Las constantes postergaciones de: altas, reparaciones, migraciones, agendamientos, reagendamientos y un sinnúmero de promesas incumplidas a nuestros clientes, nos ha llevado a una posición nunca antes vista en el Perú, Telefónica pasó de ser la gran empresa en telecomunicaciones, a un deplorable último 4to lugar entre las principales operadoras de este servicio esencial en el país.

Nuestros compañeros que realizan estas labores de campo, y se desplazan en las unidades vehiculares, tendrían que abandonar y dejar a su suerte nuestra planta externa, la que apenas se dan abasto para mantener un servicio medianamente aceptable, que intentaban equilibrar una atención admisible para nuestros clientes, así como tratar de conservar la decencia y ornato de la ciudad, y así no ser objeto de las multas a la que la empresa al parecer ya se acostumbró a pagar.

¡Preparándonos para la Lucha!
¡La UNIDAD es nuestra FORTALEZA!

Junta Directiva del Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú

Av. Uruguay 335, Lima 1, Telf. 201-0000 Fax 433-7612 web: www.suttp.org.pe