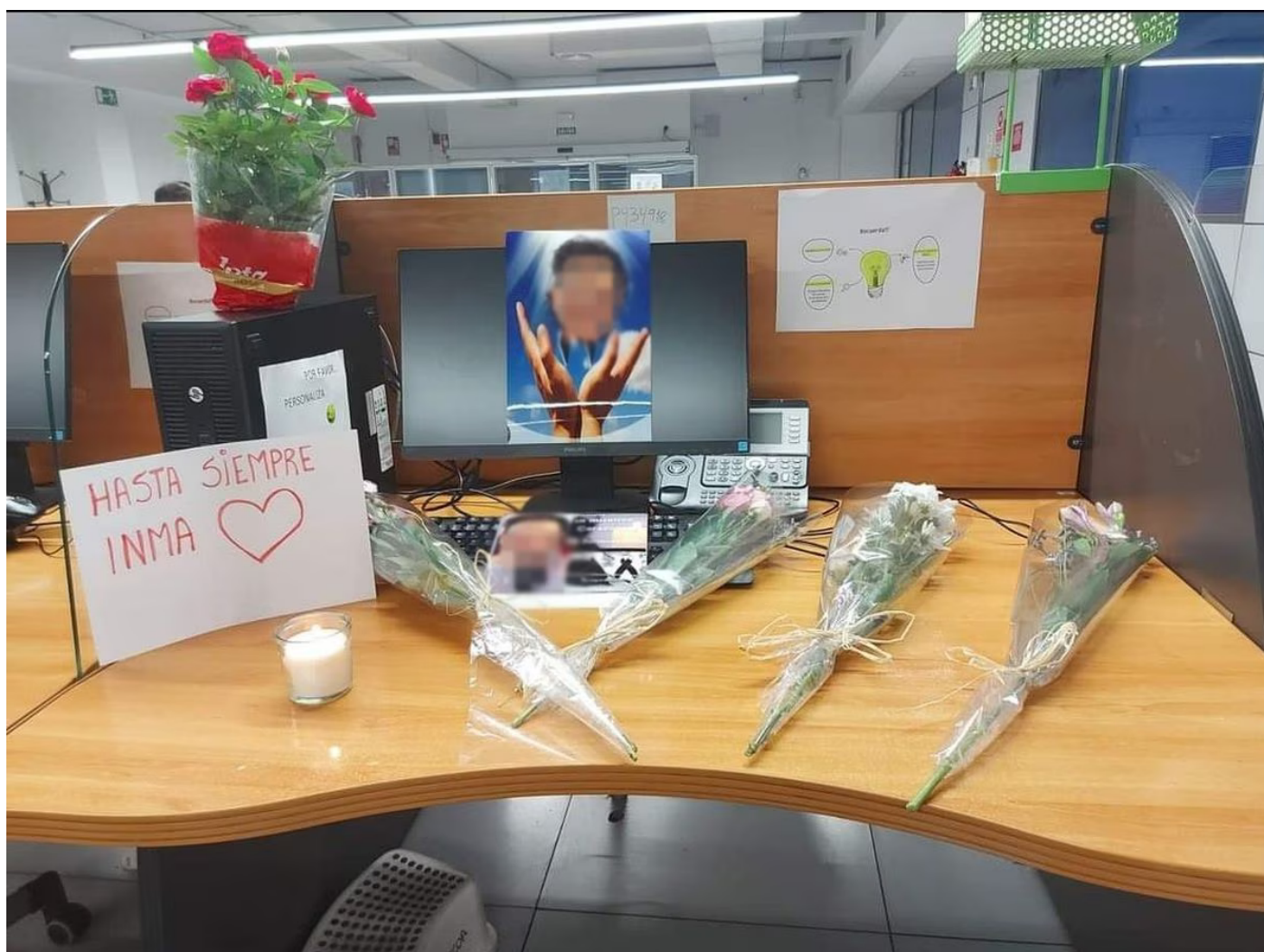


Muerte en un 'call center' de Madrid, entre las llamadas de los clientes de una eléctrica

Teleoperadores de una oficina en el este de la capital siguieron atendiendo los teléfonos durante dos horas y cuarenta minutos en la misma sala donde yacía el cadáver de una compañera



Un altar en el cubículo de Inma, la trabajadora que falleció el martes de un infarto en un 'call center' de Madrid.



FERNANDO PEINADO

Madrid - 19 JUN 2023 - 18:12 CEST

    121 

Una mano se levantó en un cubículo del *call center*. La coordinadora se acercó pensando que la teleoperadora necesitaba asistencia técnica para atender a un cliente de la eléctrica Iberdrola. Pero lo que precisaba la trabajadora, Inma, de 57 años, era ayuda médica porque estaba sufriendo un infarto. Se desplomó.

Ocurrió el martes alrededor de las 12.30 en una oficina en el este de la capital, una de varias en Madrid de la multinacional española de *call centers* Konecta. Los operadores que trabajan en esa sala atienden llamadas de averías eléctricas, una tarea ingrata porque reciben gritos, amenazas e insultos por parte de clientes desesperados. El recinto, ubicado en la calle San Romualdo, en el distrito de San Blas, es amplio y ruidoso y en él se encuentran unos 70 cubículos. Las pausas de los empleados están medidas al minuto y, según varios, los supervisores están encima de los teleoperadores para que no aligeren el ritmo de trabajo. Inma llevaba algo más de quince años en Konecta y no se conocen las causas exactas por las que tuvo el infarto. Si sufría problemas de estrés, es imposible que lo supiera la empresa porque las revisiones médicas que hace la compañía hacen énfasis en riesgos físicos para la columna, el oído o la garganta, pero no en la salud mental.

El Samur desplazó seis vehículos que llegaron entre las 12.43 y las 12.50, pero los sanitarios no pudieron hacer nada para salvar a Inma, que fue declarada muerta media hora después de recibir los primeros auxilios. El cadáver permaneció en el suelo custodiado por policías, esperando al juez. Los trabajadores de los puestos adyacentes se habían levantado, pero el resto no sabía qué hacer. En el otro extremo de la sala, algunos teleoperadores ni siquiera alzaron la mirada. Seguían a lo suyo. Fue entonces cuando, según tres trabajadores del sindicato CGT, un compañero confundido preguntó si podía irse a casa y recibió la orden de continuar porque lo que hacen es “un servicio esencial”.

Alrededor de las 14.00, entró en la sala la responsable de prevención de riesgos laborales de Konecta, que llegaba desde la sede de la empresa en la calle Serrano. Ella dio la orden de que todo el mundo evacuara ordenadamente, pero el hecho, aseguran, es que a las 15.10 llegó a la oficina Miguel Ángel Salinas, delegado de prevención de riesgos laborales de CGT y allí se encontró una escena que lo espantó. Aún seguían en la sala cuatro trabajadores en sus puestos, atendiendo llamadas. “Me encontré el cadáver ya cubierto. Jamás en mi vida había visto un cuerpo de esa manera”, dice

Salinas. Se acercó a una trabajadora que seguía frente a la pantalla con sus audífonos:

—Compañera, ¿estás bien?

—No, no. Acabo esto y me voy.

Habían pasado dos horas y cuarenta minutos desde que su compañera Inma había perdido la conciencia.

El suceso ha causado indignación en redes por la supuesta insensibilidad de la empresa. Las primeras noticias durante el fin de semana sugerían que los responsables de Konecta dieron una orden general para que todos siguieran en sus puestos, pero cuatro trabajadores de esa sala de llamadas han afirmado este lunes a EL PAÍS que lo que se ha publicado “es mentira” porque sugiere una crueldad que ellos no han experimentado.

Los hechos, según la reconstrucción de este periódico, presentan matices: la orden de seguir atendiendo llamadas solo la recibieron algunos trabajadores de modo individual, según CGT; hubo teleoperadores conmocionados que se levantaron de sus puestos y se marcharon indispuestos; otros siguieron por “inercia”, acostumbrados a un sistema de trabajo automatizado y “deshumanizado” donde la opción instintiva es seguir cogiendo llamadas.

Un portavoz de Konecta niega que “nadie se quedara obligado a trabajar junto al cadáver”. Añade que la empresa está volcada en atender a los familiares de la fallecida, “que están sufriendo por el ruido mediático”. “Nos ocupamos mucho de las personas que trabajan para nosotros. Se les cuida y se les valora”, continúa esta fuente.

Ir al baño como derecho

La noticia sobre el supuesto trato inhumano hacia los teleoperadores ha tenido mucho eco porque este es un sector donde falta un trato digno, reconocen las fuentes sindicales. Cuentan que, como apenas tienen pausa (cinco minutos cada hora), deben poner la música de espera en mitad de una llamada para beber un vaso de agua. Cuando cuelgan la línea, tienen 23

segundos exactos, reglados por convenio, para rellenar la ficha del cliente atendido, porque ese es el tiempo que tarda un robot en marcar el siguiente número de modo automático. La lucha llega hasta tal punto que hace solo dos años se reconoció en la Audiencia Nacional que [ir al baño es un derecho](#) que la empresa no puede negar.

Los portavoces de otros sindicatos, CC OO y UGT, han reaccionado a la muerte de Inma colocando el foco en la ausencia de un protocolo que regule la respuesta a estos sucesos. Se han reunido con la empresa, que les ha asegurado que el fallecimiento va a ser reconocido como un accidente laboral, con lo que ello implica a efectos de indemnización. Goyi Pérez, delegada de CC OO en el grupo Konecta, visitó la oficina el miércoles, un día después de la tragedia. La empresa, admite, había permitido teletrabajar y asistencia psicológica a quien lo solicitara.

Lo que encontró en la oficina no se corresponde con un escenario insensible en el que nadie puede abandonar su puesto, dice. “Las compañeras de Inma lloraban y hacían corrillos. Era una mujer querida. Llevaban muchos años trabajando juntas”. El cubículo de Inma seguía desocupado. En su lugar, los compañeros habían puesto un altar con fotos, flores y un mensaje: “Hasta siempre, Inma”.

¿Tienes más información? Contacta al autor a fpeinado@elpais.es o [por Twitter a @FernandoPeinado](#)

[Suscríbete aquí](#) a nuestra newsletter diaria sobre Madrid.

SOBRE LA FIRMA



Fernando Peinado |

Es reportero de la sección de Madrid desde 2018. Antes pasó ocho años en Estados Unidos donde trabajó para Univision, BBC, AP y The Miami Herald. Es autor de Trumpistas (Editorial Fuera de Ruta).