23/10/2023

ECONOMIST&JURIST

María González Villasevil
Redacción editorial E&J

Atender mal dos llamadas de clientes de 150 diarias no es falta grave

El Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León ha ratificado **la improcedencia del despido de una teleoperadora de Valladolid** al razonar que, **los incidentes que tuvo con dos clientes no constituyen faltas graves ni reiteradas** como para imponerle la empresa la sanción del despido, **teniendo en cuenta que diariamente atiende más de ciento cincuenta llamadas telefónicas**.

En el concreto caso la actora prestaba servicios laborales para la empresa demandada con la categoría profesional de teleoperadora especialista, adscrita al Departamento de Portabilidad, en el que **la principal función es la de aplicar procedimientos estandarizados a los clientes que han indicado un procedimiento de portabilidad a otras compañías**, para tratar de retenerlos y que cancelen el proceso. Asimismo, en dicho departamento atienden llamadas que no son propiamente relacionadas con la negociación para la retención de clientes, y que, en ocasiones son resueltas por los teleoperadores del departamento. **La trabajadora**

...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |