19/02/2024

ECONOMIST&JURIST

María González Villasevil
Redacción editorial E&J

Improcedente el despido de un telefonista al no quedar probado que usara en exceso las llamadas en espera hasta lograr que los clientes colgaran

El Tribunal Superior de Justicia de Cataluña **ratifica la improcedencia del despido disciplinario efectuado** por una empresa de prestación de asistencia del hogar contra uno de sus trabajadores, a quien imputaban de incumplir sus obligaciones porque **ponía las llamadas de los clientes en espera hasta que estos decidían colgar sin que se hubiera resuelto la incidencia**.

La empresa analizó un listado de 2.334 llamadas que habían entrado en la centralita del trabajador despedido, obteniendo como pruebas que **533 llamadas fueron descolgadas sin contestar**, poniéndolas directamente en espera; **otras 692 fueron contestadas pero inmediatamente después se pusieron también en espera**; y **además, ponía de manera injustificada la centralita en modo *aux asignación* para que no le entraran llamadas.**

La empresa decidió rescindir de la relación contractual existente a través del despido disciplinario, ya que el trabajador había hecho intencionadamente un uso excesivo del tiempo medio en espera, imposibilitando a

...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |