



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 atendía, cada día, un número indeterminado de llamadas, superior a ciento cincuenta**, que eran auditadas por la empleadora.

En una auditoría aleatoria realizada el día 30 de agosto de 2022, **la empresa detectó cuatro llamadas**