



Madrid, 11 de junio 2026

PETICIONES PARA LOS COMERCIALES STAM

Desde **CCOO** somos plenamente conscientes de la situación que viene atravesando el colectivo comercial. En particular, **los STAM llevan tiempo trasladando un deterioro progresivo de sus condiciones laborales y retributivas**, así como la necesidad urgente de una revisión profunda del modelo comercial.

Esta situación **se agrava especialmente en 2026 con la incorporación de nuevos KPI en el PIC. Lejos de mejorar el sistema**, estas medidas han incrementado la exigencia sin una adecuación proporcional del módulo de incentivos. A ello se suma la inclusión de indicadores —como el margen global o el margen de TI— que dependen de factores ajenos al control del propio comercial, dificultando de manera evidente la consecución de los objetivos.

Tras analizar esta problemática, desde **CCOO** solicitamos a la empresa que actúe y dé respuesta a las siguientes cuestiones:

A nivel Retributivo: módulos desactualizados, diferencias entre STAM según tamaño de cuentas y ausencia de incentivos específicos para grandes proyectos. (semejante al Bono TI en otros segmentos)

A nivel de Empoderamiento, Rol y Estructura: el STAM actúa como figura estratégica pero no está reconocido como estructura formal y falta de autonomía real en la toma de decisiones, especialmente en lo relativo a la gestión de márgenes.

Palancas del PIC: (KPI's que afectan a la consecución de Objetivos)

- **MARGEN GLOBAL:** implantación precipitada y sin definición clara en 2026, generando incertidumbre y desigualdad.
- **Margen de Comunicaciones (COM):** existen ajustes ajenos a ventas en el cálculo y la penalización por renovación de equipos.
- **Margen de TI:** condicionado por elementos no controlables (fees, rebates, márgenes de TTECH, TGS...), evidenciando la falta de control del STAM sobre estos resultados.

Problemas con las herramientas y gestión de incidencias: inconsistencias entre herramientas (Celonis vs Sherpa), dificultad para atribuir responsabilidades y falta de transparencia en criterios de resolución de incidencias

Desde **CCOO** solicitamos para los STAM, principalmente:

- **Transparencia, coherencia y claridad** en las métricas de margen. En caso contrario, exigimos su retirada como palanca de medición.
- **Control y corresponsabilidad** real sobre los resultados que impactan en su variable.
- **Definición de objetivos alcanzables** y alineados con la realidad del mercado y cartera.
- **Mayor autonomía y reconocimiento** del rol estratégico que desempeñan.
- **Revisión del modelo y módulos de incentivos** para hacerlo más justo, motivador y alineado con la realidad del puesto.

En **CCOO** seguiremos defendiendo un modelo organizativo de trabajo con condiciones laborales justas y seguras para todas las personas trabajadoras.

Área de Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica

