



Madrid, 2 de junio 2026

SOLUCIONES ANTE LAS INCIDENCIAS EN PYMES y CGC

Desde **CCOO** hemos tenido conocimiento de que, desde el pasado mes de mayo, las plantillas de Pymes y CGC vienen experimentando diversas incidencias derivadas de la implantación del denominado “Proyecto Berlín”. **Estos cambios organizativos**, promovidos por la empresa, **están generando un impacto relevante en los procesos ordinarios de atención al cliente.**

Como consecuencia de esta situación, **se están produciendo dificultades** en la correcta tramitación de gestiones básicas tales como facturación, desconexiones, cobros y otras solicitudes, **afectando de manera directa a la calidad del servicio y a la adecuada atención a los clientes.**

Asimismo, este contexto está provocando un incremento en la insatisfacción de los clientes, circunstancia que previsiblemente tendrá reflejo en los indicadores de calidad.

Desde **CCOO** consideramos necesario poner de manifiesto que estos efectos podrían repercutir negativamente en la “**calidad**”, desempeño y en la consecución de “**objetivos de la plantilla**”, pese a tratarse de situaciones completamente ajenas a su ámbito de responsabilidad.

En este sentido, **solicitamos a la empresa que adopte las medidas y protocolos oportunos** —en línea con actuaciones previas en situaciones similares— con el fin de garantizar que **estas incidencias no tengan impacto negativo en la retribución variable ni en la valoración profesional de las personas trabajadoras.**

Finalmente, desde **CCOO** reiteramos nuestra voluntad de diálogo constructivo y nuestro compromiso con la defensa de un modelo organizativo que garantice unas condiciones laborales justas, estables y adecuadas para el conjunto de la plantilla.

Área de Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica