



Madrid, 27 de julio 2026

CCOO solicita garantías ante la segmentación en Empresas

Desde **CCOO**, ya en el mes de mayo manifestamos nuestra **preocupación por los efectos de la segmentación de clientes implantada a mediados del segundo trimestre**, así como por su impacto en la actividad comercial y en las condiciones de trabajo de la plantilla, tal y como señalamos en nuestro anterior comunicado ([Diálogo ante la nueva segmentación](#)).

En este sentido, solicitamos la **adopción de medidas que mitiguen las consecuencias de estos cambios sobre los indicadores de calidad, los objetivos comerciales, los incentivos (PIC), el Bono TI y la carrera comercial**, al tratarse de una situación excepcional que ha supuesto una modificación sustancial de las carteras y de las condiciones de gestión de los clientes.

Asimismo, desde **CCOO** hemos puesto de manifiesto las **dificultades operativas** generadas por el nuevo modelo, especialmente en lo relativo a la **adaptación a las nuevas carteras, la mayor dispersión de los clientes, el incremento de la presencialidad, la necesidad de formación específica y el aumento de la carga de trabajo**. Los cambios acontecidos han sido a mitad del segundo periodo y en numerosas carteras ha supuesto un cambio de la mayoría de los clientes, con las consecuencias que esto conlleva.

A todo ello se añade la preocupación existente por los **objetivos del presente trimestre julio-agosto-septiembre** dado que consideramos que seguimos en un periodo de adaptación al cambio y con bastante incertidumbre.

Consideramos que dichos **objetivos deben reflejar adecuadamente la estacionalidad de un periodo estival**, tradicionalmente condicionado por una menor actividad económica, y tener en cuenta el mencionado proceso de adaptación que los equipos continúan afrontando como consecuencia de los cambios.

Por todo ello, solicitamos a la empresa la **aplicación de criterios de proporcionalidad** y adecuación a la situación actual, con el fin de **evitar un impacto negativo e injustificado sobre los resultados, los incentivos y la motivación de las personas integrantes en la red de ventas**.

CCOO continuará realizando el seguimiento de esta situación y defendiendo los intereses de toda la plantilla.

Área de Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica