

Madrid, 14 de septiembre de 2023

XXI COMISIÓN INTEREMPRESAS ÁREAS COMERCIALES (II)

CCOO RECHAZA LOS MOVIENTOS PLANTEADOS POR LA EMPRESA

CIERRE DE CANAL TELEFÓNICO GRAN PÚBLICO

CAMBIOS EN LA ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES GP

1. CIERRE DE ACTIVIDAD COMERCIAL EN GRAN PÚBLICO.

La Dirección de Gran Público junto con los responsables de la Oficina de Transformación de la compañía, y RRLL nos trasladan la necesidad de realizar un movimiento de cara a la atención de servicios de BTB, en donde la atención de las pymes es fundamental, ya que son la base del tejido empresarial de este país, formando parte del 70% del PIB y del 50% del empleo, por lo que entienden que hay que reforzar este Canal Telefónico de Empresas, haciendo foco en ingresos, en más calidad y en más eficiencia.

El planteamiento de la empresa para realizar este cambio es reestructurar a todos los comerciales de Gran Público, RV1 de 1004, Prioritarios, Caol y resto de asesores que no están en carrera comercial; es decir, todo excepto Reclamaciones Gran Público y Proveedor.

Esta decisión viene reforzada por un descenso en el número de llamadas en el segmento de Residencial.

Las personas que están en carrera RV1 pasarán a Front Pymes y las que no estén dentro de carrera a CGC de Mediana, todas dentro de la Dirección de Canal Telefónico Empresas. En cuanto a la estructura, la empresa nos transmite un mensaje de tranquilidad hacia las personas.

La empresa propone el cambio de cara **al 01 de noviembre de este año.**

Desde **CCOO** entendemos que la estrategia de la compañía va cambiando el rumbo en función de la situación externa, **pero no todo vale.**

El Canal Telefónico GP siempre ha sido uno de los **motores** de crecimiento de Telefónica, haciendo crecer y afianzando a nuestros clientes, mostrando una capacidad de **resiliencia** absoluta, siempre trabajando con el foco en los objetivos de la compañía, siempre aportando **valor** a nuestra marca. El valor que todas las personas han aportado y aportan a esta empresa es innumerable tal y como lo avalan los últimos datos de estos años.

CCOO no entiende que la empresa vuelva a la carga después de cerrar un acuerdo hace apenas un año en donde las salidas hacia pymes han sido voluntarias, en donde cerramos un nuevo módulo económico para darle estabilidad al segmento de residencial y en donde acordamos que se mantenían todas las actividades del canal.

Por otra parte, **CCOO desaprueba** este empeño en mover a las personas forzosamente de su actividad y no conceder ni un cambio de acoplamiento voluntario. La compañía debe poner en valor a las personas que componen nuestra red de ventas realizando estos movimientos de otra manera, utilizando las herramientas de **movilidad voluntaria** de las que nos dota nuestro CEV y con la creación de nuevo empleo.

Es por ello que **CCOO** pide que se retire de la mesa esta propuesta de cierre de actividades y reestructuración forzosa.

La empresa insiste en que el cambio es necesario, pero se abre a abrir un espacio de negociación con vistas hacia **enero del 2024**. **La primera reunión queda establecida para el 27 de septiembre**.

2. Cambios en Reclamaciones GP

La Dirección de Gran Público nos muestra una tendencia con bajada de actividad en la atención de estas reclamaciones; debido a procesos de automatización de las mismas. Es por ello que quiere incorporar a esta actividad más valor, para asegurar el futuro de la misma.

Desde enero de este año y en distintos canales se ha puesto en marcha el “Proyecto Isla”, desde la Dirección de Cliente, enfocado a mejorar la calidad y la percepción del cliente. Parte de este proyecto consiste en realizar llamadas de manera proactiva desde 1ª instancia para informar del resultado de las reclamaciones.

Estas llamadas conllevan un cambio en los turnos argumentado por una mayor contactabilidad por las tardes.

CCOO entiende que es importante asegurar el mantenimiento de todas sus actividades y de su internalización. Sin embargo, entendemos que tenemos más formas de comunicarnos con los clientes que no sean exclusivamente las llamadas y que nos permitirían continuar con la actividad en los turnos que actualmente tiene Reclamaciones.

La empresa aplicará únicamente con voluntarios esta jornada partida hasta noviembre, y se abre a negociar el cambio de aquí a enero del 24. **La primera reunión queda establecida para el 27 de septiembre**.

Área de Comercial
CCOO Grupo Empresas Telefónica