

ACUERDO ENTRE EL COMITÉ INTERCENTROS Y LAS SECCIONES SINDICALES DE CC.OO Y UGT DE TELEFONICA SOLUCIONES Y LA EMPRESA PARA REGULAR LA ATENCION PERSONALIZADA A CLIENTES FUERA DEL HORARIO LABORAL.

Madrid a 24 de enero de 2010

El presente Acuerdo se suscribe para establecer mecanismos que den respuesta a la necesidad empresarial de atención personalizada a los clientes, fuera del horario normal de actividad, a través de sistemas que permitan retribuir adecuadamente esta atención, tratando de conciliar la vida personal, familiar y profesional de los empleados adscritos a estos servicios

Quedan encuadrados dentro del presente Acuerdo aquellos supuestos de atención a clientes y servicios que por sus características y especiales requerimientos no pueden ser encuadrados dentro del régimen de guardias por servicio técnico o disponibilidades previsto en el Convenio Colectivo.

En virtud de todo ello las partes firmantes acuerdan la incorporación de dos nuevos sistemas de disponibilidad denominados Complemento de localización y Complemento de especial dedicación cuya regulación se detalla a continuación .

I- Complemento de localización: Es un complemento circunstancial que retribuye al trabajador el estar en situación de disponibilidad para la empresa y poder ser llamado a prestar servicios en cualquier momento, con las siguientes características:

- **Retribuye la expectativa de atender, por medio de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) facilitadas por la empresa, las incidencias técnicas que con carácter excepcional plantee el cliente.**
- **A estos efectos, se entiende por incidencia toda duda, problema, avería o mal funcionamiento de los elementos objeto del servicio que el cliente tiene contratado con Telefónica Soluciones y que son puestas de manifiesto por este a la empresa. Se atenderán estas incidencias dentro de un tiempo razonable.**
- **Se incluye comprendido en este complemento no sólo la atención, sino también el trabajo efectivo realizado hasta el límite de la franquicia diaria establecida en el art. 41 del VI Convenio colectivo. Como consecuencia de ello, el tiempo de servicio que exceda se retribuirá del modo dispuesto en el referido artículo.**
- **Para la percepción de este complemento no será condición indispensable llevar a cabo ninguna Intervención.**
- **La asignación de este Complemento la realizará RR.HH. a solicitud del responsable del Centro de Coste y deberá ser validada por el Director del CdC y el Director del Área, debiendo ser conocida y aceptada la realización de “localizaciones” por parte del trabajador.**

- Este Complemento será retribuido con 180 Euros por semana completa efectivamente realizada en localización.
- Se garantizará a los empleados un descanso mínimo de una semana por cada periodo de tres semanas realizado en localización.

II.- Complemento de especial dedicación: Es un complemento circunstancial que compensa económicamente la disponibilidad extraordinaria fuera del horario laboral ordinario del trabajador que lo acepta libremente y que es consustancial a la especial naturaleza del puesto de trabajo, con las siguientes características:

- La percepción de este complemento está vinculada a la realización efectiva de la función de atención personalizada a clientes, fuera del horario de trabajo, por medio de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), facilitadas por la empresa.
- La asignación de este Complemento, la realizará RR.HH. a solicitud del responsable del Centro de Coste y deberá ser validada por el Director del CdC y el Director del Área. Se dejará de percibir cuando no se realice dicha función mediante comunicación motivada de la empresa.
- Este Complemento que no tiene en ningún caso la consideración de retribución fija tendrá un valor de 600 Euros mensuales por mes completo efectivamente realizando dicha función de especial dedicación. No se abonará durante las vacaciones anuales. A estos efectos se podrá determinar el mes de junio, en los casos de que el disfrute de las vacaciones se realice de forma fraccionada.

III.- En los anteriores complementos la Empresa garantizará a nivel individual, a través de la estructura organizativa de las distintas direcciones, la sustitución en los siguientes casos:

- Aquellos en los que por motivos familiares o personales no se pueda atender el servicio en cuyo caso tampoco se percibirán las cantidades que correspondan
- Aquellos en los que exista una acumulación / reiteración en las peticiones o solicitudes del cliente. En este caso se adoptarán las medidas que permitan ajustar las cargas de trabajo.

IV.- Este Acuerdo sustituye y anula al anterior Acuerdo de 26/03/2010 y entrará en vigor al día siguiente de su firma . Las partes firmantes solicitarán a la Comisión Negociadora del VII Convenio Colectivo el contenido del presente acuerdo como parte integrante del mismo.

En prueba de conformidad con lo que antecede, firman el presente Acuerdo en la sede de la empresa a 24 de enero de 2011.

Por la Empresa,

Por el Comité Intercentros

Fdo: Luis Sánchez Ramos
Gerente de RR.HH. TSOL

Fdo: Juan Angel Alvarez Chichón
Presidente Comité Intercentros

Fdo: Loreto González Clemente
Jefe de RR.HH. TSOL

Fdo: Ramón Campos Leis.
Secretario Comité Intercentros

Por la Sección Sindical de CC.OO.

Por la Sección Sindical de U.G.T.

Fdo: César González-Ruano Pérez.

Fdo: Jose Antonio Cepeda García.