



## **ACUERDO DE ADECUACIÓN SOBRE DISPONIBILIDADES NECESARIAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DEL CONVENIO COLECTIVO DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA, SAU**

Resolución de 18 de septiembre de 2013, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Acuerdo de adecuación sobre disponibilidades necesarias para la atención al cliente, del Convenio colectivo de Telefónica de España, SAU.

Visto el texto del Acuerdo de adecuación sobre disponibilidades necesarias para la atención al cliente, adaptado en desarrollo del apartado 8.5 de la prórroga del Convenio colectivo de la empresa Telefónica de España, SAU (código de convenio n.º: 90004942011981), publicada en el «B.O.E.» de 13 de mayo de 2013. Acuerdo que fue suscrito con fecha 4 de septiembre de 2013, por la Comisión Permanente de dicho convenio colectivo en la que están integrados los designados por la Dirección de la empresa, en representación de la misma, y, el Comité Intercentros, en representación de los trabajadores, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Empleo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado acuerdo en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión de Negociación Permanente.

Segundo.

Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 18 de septiembre de 2013.-El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

Acuerdo de Adecuación sobre disponibilidades necesarias para la atención al cliente.

Modificación de la cláusula 7.2 del C.C. 2003-2007 y de los criterios de implantación en las Unidades de O+M adoptados por el Grupo de Trabajo de Adaptación del Tiempo de Trabajo a las Exigencias del Mercado de fecha 22/01/2004.





Comisión de negociación permanente de 4 de septiembre de 2013.

Acuerdo de Adecuación sobre disponibilidades necesarias para la atención al cliente.

Antecedentes

Convenio colectivo 2003-2007 en la cláusula 7.2 que regula las situaciones de disponibilidad necesaria para determinadas unidades de la Empresa.

Criterios de implantación de las disponibilidades en las Unidades de O+M. (Grupo de Trabajo de «Adaptación del tiempo de trabajo a las exigencias del mercado» de fecha 22/01/2004).

Causas que justifican la Adecuación del régimen de disponibilidades para Operaciones y Red.

La cláusula 7.2 del Convenio Colectivo 2003-2007 que regula las situaciones de disponibilidad necesaria para determinadas unidades de la Empresa no responde a la actual realidad organizacional de la Empresa, por lo que es necesaria su adecuación con la finalidad de poner a nuestros recursos en un esquema de rentabilidad en aras al mantenimiento del empleo en el ámbito geográfico de las provincias.

Esta necesidad de adaptación del régimen de disponibilidades se constata:

Por un lado, en el compromiso suscrito en la prórroga del Convenio 2011-2013 hasta el 31-12-2014, donde siendo conscientes de esta realidad se introduce un nuevo epígrafe en la cláusula 8.5 que recoge literalmente que: «en las circunstancias actuales de niveles de actividad en los turnos de trabajo se hace necesario adaptar el régimen de disponibilidades para que cumplamos con los objetivos de eficiencia y productividad pretendidos».

Y por otra parte, en el documento que contiene los criterios de implantación de disponibilidades necesarias de Enero de 2004, se preveía la posibilidad de revisión de estos criterios con posibilidad de implantar esta modalidad en otras Unidades, así como evaluar la procedencia de mantener estos criterios o realizar las modificaciones pertinentes.

En consecuencia, se hace ineludible adaptar el actual régimen de disponibilidades necesarias mediante el establecimiento de un sistema flexible, con unas compensaciones más adecuadas y ajustadas a la actividad y actuación realizada, que contemple las siguientes premisas:

Necesidad de la extensión de las disponibilidades necesarias a otras Unidades dentro de Operaciones y Red. En concreto a las actuales Áreas de Operaciones





Locales, SOR, Centros Técnicos y Empresas.

Aplicación del régimen de disponibilidades necesarias en todo el ámbito geográfico del territorio nacional. Es voluntad de la empresa que la utilización de las disponibilidades necesarias sea un recurso adicional y/o sustitutivo de determinados turnos, únicamente cuando con los mecanismos existentes no se logren los parámetros y objetivos de productividad y eficiencia.

Con todo ello se pretende conseguir un doble objetivo:

Mejorar la conciliación de la vida familiar, personal y laboral de los trabajadores que en la actualidad deben trabajar de forma presencial en los turnos tarde, noche y en sábados, domingos o festivos que, con carácter general, son turnos de baja o nula actividad, no bien valorados por los trabajadores, en especial el turno de noche que además supone una mayor penosidad para los integrantes del mismo.

Conseguir los objetivos de eficiencia y productividad de los recursos.

Modificación de los criterios de compensación económica establecidos en enero de 2004 para las disponibilidades necesarias en O+M y concretamente el esquema de comparativa teórica con las compensaciones asociados a los turnos presenciales, creando un sistema de retribuciones más adecuadas y ajustadas a la actividad y actuación realizada.

Adecuación del régimen de disponibilidades necesarias.

En nuestra empresa estamos reforzando nuestro modelo de crecimiento, así desde el pasado año venimos trabajando en proyectos de internalización en todas las áreas de la Compañía, especialmente en Operaciones y Red, con objeto de capturar actividades de mayor valor, reducir el número de servicios externalizados y procurar mayor actividad de calidad para nuestros empleados, mejorando su desarrollo profesional y su empleabilidad.

No obstante, hemos de seguir avanzando por esta senda de transformación empresarial, favoreciendo una Compañía más eficiente y orientada al cliente y todo ello, unido a una política de contención de gastos laborales que nos permita incrementar la eficiencia y la productividad e impulsar cambios significativos en nuestro modelo operativo, que exigen adaptación y racionalización de turnos que no justifican el mantenimiento del turno presencial en el centro de trabajo.

En esta línea, por las premisas anteriormente enunciadas y en desarrollo del apartado 8.5 de la prórroga del Convenio colectivo 2011-2014, se propone la modificación de la cláusula 7-2 del Convenio colectivo 2003-2007 y de los criterios de implantación en las Unidades de O+M adoptados por el grupo de trabajo de «Adaptación del tiempo de trabajo a las exigencias del mercado», de fecha





22/01/2004», con el siguiente contenido:

Para la correcta atención de aquellas actividades relacionadas con la atención al cliente, así como las necesarias para el cumplimiento de Acuerdos Nacionales de Servicio, etc., la empresa podrá en todo el ámbito geográfico nacional, si las necesidades del servicio lo requieren, sustituir los turnos de tarde, noche y los turnos de sábado, domingo y festivo por disponibilidades necesarias y requerir a los empleados adscritos a dichas actividades para que se encuentren disponibles en los términos y con las condiciones reguladas en el presente Acuerdo.

En consecuencia, el personal que preste sus servicios en Operaciones y Red, adscrito a las Unidades de Operaciones Locales, SOR, Centros Técnicos y Empresas que precisan un mantenimiento, operación o atención permanente, podrá ser requerido con carácter obligatorio, con el fin de estar disponible en los casos en que el servicio así lo requiera.

En las unidades donde se implante las disponibilidades necesarias se informará a los trabajadores afectados de las modalidades de disponibilidad utilizadas para la atención de la actividad.

Situación de disponibilidad.

Se entiende por disponibilidad la situación del trabajador que, a petición de la Empresa, se encuentra, fuera del horario de trabajo habitual, en situación de localización inmediata para incorporarse al trabajo en caso de necesidad.

Se plantean diferentes modalidades de disponibilidad, en función del tiempo de duración de la misma: Disponibilidad durante 8 horas, 12 horas, 16 horas, 24 horas, fin de semana y semana completa.

Las compensaciones económicas previstas para los empleados que se encuentren en situación de disponibilidad se subdividen en dos conceptos diferentes, que son el Plus de localización y el Plus por actuación, cuya definición y cuantía a continuación se detallan:

Plus de localización.

El plus de localización compensa la situación del empleado que a petición de la empresa, se encuentra, fuera del horario de trabajo habitual, en situación de localización para incorporarse inmediatamente al trabajo en caso de necesidad. La cuantía de este plus es idéntica para todos los grupos profesionales/puestos profesionales y varía en función del tiempo de duración de la situación de disponibilidad, estableciéndose las siguientes compensaciones:





Situación de disponibilidad	
Duración de la situación de disponibilidad	Compensación por estar localizable y disponible - Euros
Ocho horas.	19,00
Doce horas.	28,50

Situación de disponibilidad	
Duración de la situación de disponibilidad	Compensación por estar localizable y disponible - Euros
Dieciséis horas.	38,00
Veinticuatro horas.	57,00
Fin de semana (sábado y domingo).	100,00
Semana completa (disponible durante toda la semana durante 8 horas diarias en los días laborables y el fin de semana durante las 24 horas).	185,00

Plus de actuación.

Cuando el empleado que se encuentre en situación de disponibilidad sea requerido para intervenir, le será abonado, además del Plus de localización contemplado en el punto anterior, un Plus por actuación que compensa el tiempo de trabajo efectivamente realizado durante el día en que el empleado está disponible.

Se incorpora un nuevo módulo y tramo de disponibilidad necesaria de hasta dos horas de tiempo de trabajo efectivo y de aplicación preferentemente al personal adscrito a los Centros Técnicos, SOR y empresas debido a que, por las características de su prestación, pueden realizar las actuaciones en remoto, bien desde el propio centro de trabajo o en su domicilio. De forma prioritaria nos referimos a Centros Técnicos, SOR y Empresas cuyas incidencias, con carácter general, no requieren desplazamiento.

Las cuantías del plus por actuación varían en función del Grupo Profesional/Puesto Profesional al que pertenece el empleado, del área de actividad y del tiempo de trabajo efectivo, de acuerdo con la siguiente tabla:



Grupo profesional/puesto (*)	Tiempo de trabajo efectivo hasta dos horas (1)	Tiempo de trabajo efectivo hasta tres horas	Tiempo de trabajo efectivo a partir de tres horas
	– Euros	– Euros	– Euros
Nivel 1. ....	56	65	121
Nivel 2. ....	52	60	109
Nivel 3. ....	44	52	97
Nivel 4. ....	38	45	85
Nivel 5. ....	32	38	73

(1) Tramo aplicable preferentemente a los empleados adscritos a las unidades de Centros Técnicos, Supervisión y Operación de Red y Empresas.

(\*) A continuación se relacionan los diferentes Grupos/Puestos Profesionales que integran cada uno de los niveles:

Nivel 1. Titulados Superiores/ Técnicos Superiores y Master

Nivel 2. Titulados Medios/ Técnicos Medios y Grado.

Nivel 3. Encargados de Operación. Encargados de Gestión.

Nivel 4. Operador Técnico. Asesor Comercial. Delineantes

Operadores Audiovisuales.

Nivel 5. Operador Auxiliar. Operador Mantenimiento de Edificios. Soporte Operativo.

La cuantía de este plus por actuación está en relación con el tiempo de trabajo efectivo realizado durante cada día en que el empleado está disponible.

Para calcular la duración de la actuación se tendrá en cuenta el tiempo efectivamente trabajado, ya sea en su centro de trabajo o en lugar donde deba realizar la actividad que ha motivado dicha actuación. Cuando la actuación no se realice en remoto se computará también a estos efectos el tiempo invertido en los desplazamientos desde el centro de trabajo habitual.

En caso de ser requerido para actuación, estas cantidades compensarán el tiempo de desplazamiento y de trabajo efectivo que se realice con este motivo.

En los supuestos en que la actuación sea superior a 4 horas además de abonar al trabajador los pluses de localización y actuación se compensarán con un día de libranza.

Para la percepción de las cuantías del módulo siguiente, será precisa que la actuación se extienda como mínimo 15 minutos en dicho tramo.



Con carácter general las disponibilidades tendrán carácter rotativo, siendo el tiempo máximo que el trabajador pueda ser designado en situación de disponibilidad necesaria una semana de cada cuatro y, que el tiempo máximo de horas por actuación, no supere las diez horas en total en la semana, no computando las actuaciones superiores a 4 horas, que se compensan con tiempo de descanso equivalente (con un día de libranza).

En caso de realizar actuaciones el trabajador tendrá un descanso suficiente hasta su incorporación al turno de trabajo que tenga asignado. A estos efectos, se procurará que las disponibilidades de noche se asignen a los empleados que tengan turno de tarde, si no fuera posible, se facilitarán los cambios de turno si el empleado lo solicita, si el turno asignado fuera de mañana, se podrá retrasar el inicio del turno o se buscarán otras fórmulas en el ámbito de cada unidad.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando la actuación realizada sea superior a 4 horas de trabajo efectivo, se aplicará lo previsto en el artículo 34-3 del Estatuto de la Trabajo sobre descanso entre jornadas.

El máximo de horas por actuación anuales será de 80 horas, a estos efectos las actuación de más de cuatro horas no computan al ser compensadas con tiempo de descanso equivalente (con un día de libranza).

La percepción de las compensaciones económicas contempladas por la realización de estas actividades es incompatible con el resto de compensaciones económicas previstas en la Normativa Laboral.

Seguimiento del acuerdo.

Al objeto de realizar un seguimiento de cuantas cuestiones pudieran plantearse en el desarrollo del acuerdo de adecuación de disponibilidades se establece el seguimiento tanto a nivel central en la Comisión de Operaciones como a nivel provincial, a través de las Comisiones de Gestión provinciales, con la información y participación de la RRTT de las cuestiones o particularidades que puedan surgir durante el desarrollo del Acuerdo.

Vigencia.

La entrada en vigor del presente acuerdo se realizará en el momento de su aprobación en esta Comisión de Negociación Permanente, quedando derogada la regulación contenida en la cláusula 7.2 del Convenio Colectivo 2003-2007, así como los «Criterios de implantación para las Unidades de O + M y compensaciones para los trabajadores que la realicen» elaborados para su desarrollo en el Grupo de Trabajo de Adaptación de Tiempo de Trabajo a las exigencias del mercado de 22 de enero de 2004.

Queda exceptuada la regulación específica de las disponibilidades necesarias





Andalucía

**Telefónica de España, SAU**  
BOE 237, 03 de octubre del 2013  
Página 8 de 8

para el personal adscrito al área de DSS (antes OSI), que mantendrá su vigencia.

