

## ACUERDO ACERCA DE LA INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 35 DEL CONVENIO COLECTIVO DE TELEMARKETING EN LO QUE SE REFIERE AL PLUS DE GESTIÓN TELEFÓNICA PARA LOS OPERADORES DE LA PLATAFORMA DE GAS NATURAL EN SERTEL

---

Madrid, a 8 de Marzo de 2000

### REUNIDOS

De una parte el Comité de Empresa de Madrid, representado por su Presidenta Dña. Pilar Díaz Soriano

y de otra la Empresa Servicios de Telemarketing, S.A. representada por D. Bartolomé Nicolau Bonet en su condición de Consejero Delegado.

### EXPONEN

Que han llegado a un acuerdo acerca de la interpretación y aplicación del Artículo 35 del Convenio Colectivo de Telemarketing en lo que se refiere al Plus de Gestión Telefónica para los operadores de la Plataforma de Gas Natural en SerTel,

### ACUERDO

**Primero.-** Ambas partes consideran que todos los operadores de la Plataforma de Gas Natural, por las funciones que tienen encomendadas, tienen derecho a percibir el Plus de Gestión Telefónica debido a que conforme a lo dispuesto en el Artículo 35 " ejecutan habitualmente funciones por las que, en base a una información previa, la analizan y toman decisiones con iniciativa y autonomía, fuera de los procedimientos sistematizados, mediante la interrelación de los conocimientos adquiridos, necesarios para el desarrollo de las funciones."

**Segundo.-** Las partes después de analizar de forma conjunta las funciones desarrolladas por los operadores han concluido que el criterio que determina la concurrencia de dicho Plus de Gestión Telefónica, en el citado colectivo de trabajadores, lo constituye el hecho de que ejecutan su labor sin tener un protocolo informatizado/manual de procedimiento para la toma de decisiones, enumerando a continuación y entre otras, y sin darle sentido excluyente, las tareas que motivan la aplicación del Plus de Gestión Telefónica, en la medida en que se desarrollan de forma habitual por los teleoperadores:

1. La realización de contratos o cambios de nombres con subrogación o cambios de tarifa, en los que el operador siguiendo su propio criterio (teniendo en cuenta las variables que pueden darse en cada caso concreto, por ejemplo: metros de la vivienda, nº de electrodomésticos, nº de ocupantes de la vivienda) determina el código de tarifa que tiene que aplicar en la realización de dicho contrato, en base a la formación y experiencia adquirida en el Servicio.
2. Con respecto aquellas llamadas que se atienden en este Servicio, en las cuales el cliente demanda una solución debido a un error en la factura emitida por Gas Natural( en exceso), el operador tiene el poder de decidir el abono correspondiente para la subsanación del mismo ( hasta un límite aproximado de 30.000 ptas)
3. En referencia a aquellas solicitudes por parte del cliente que llama al Servicio de Gas natural, de información sobre las validaciones de inspecciones/inspectores, una vez analizada la información que se facilita en esta tipología, los operadores tienen que decidir la validez del certificado emitido por el técnico correspondiente, a efectos de poder realizar el Contrato de Servicio del Usuario, en base a su buen criterio de formación/ experiencia.
4. Creación de avisos que impliquen la decisión por parte del operador un cambio de contador, levantamiento por forma, así como la reapertura y cese del mismo.
5. Gestión de Reclamaciones que implique que el operador realice una toma de decisión, sin que exista ningún tipo de procedimiento predeterminado para este fin.

**Tercero.**- De acuerdo con lo pactado, los trabajadores se comprometen a desconvocar la huelga prevista para los días 13,14 y 15 de Marzo de 2000, comunicándolo al resto de los trabajadores, y la Empresa se obliga a satisfacer el Plus de Gestión Telefónica a los operadores de la Plataforma de Gas Natural en la próxima nómina del mes de Marzo de 2000, abonándose el mismo con carácter retroactivo desde el 1 de Enero de 2000, y en los términos pactados en el presente documento y de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 35 del Convenio Colectivo de Telemarketing.

Y ambas partes en prueba de conformidad,



Pilar Díaz Soriano  
Presidenta del Comité  
de Empresa de Madrid



Bartolomé Nicolau Bonet  
Consejero Delegado de  
Servicios de Telemarketing, S.A.

## ACUERDO ACERCA DE LA INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 35 DEL CONVENIO COLECTIVO DE TELEMARKETING EN LO QUE SE REFIERE AL PLUS DE GESTIÓN TELEFÓNICA PARA LOS OPERADORES DE LA PLATAFORMA DE GAS NATURAL EN SERTEL

---

Madrid, a 8 de Marzo de 2000

### REUNIDOS

De una parte el Comité de Empresa de Madrid, representado por su Presidenta Dña. Pilar Díaz Soriano

y de otra la Empresa Servicios de Telemarketing, S.A. representada por D. Bartolomé Nicolau Bonet en su condición de Consejero Delegado.

### EXPONEN



Que han llegado a un acuerdo acerca de la interpretación y aplicación del Artículo 35 del Convenio Colectivo de Telemarketing en lo que se refiere al Plus de Gestión Telefónica para los operadores de la Plataforma de Gas Natural en Sertel,

### ACUERDO

**Primero.**- Ambas partes consideran que todos los operadores de la Plataforma de Gas Natural, por las funciones que tienen encomendadas, tienen derecho a percibir el Plus de Gestión Telefónica debido a que conforme a lo dispuesto en el Artículo 35 " ejecutan habitualmente funciones por las que, en base a una información previa, la analizan y toman decisiones con iniciativa y autonomía, fuera de los procedimientos sistematizados, mediante la interrelación de los conocimientos adquiridos, necesarios para el desarrollo de las funciones."



**Segundo.**- Las partes después de analizar de forma conjunta las funciones desarrolladas por los operadores han concluido que el criterio que determina la concurrencia de dicho Plus de Gestión Telefónica, en el citado colectivo de trabajadores, lo constituye el hecho de que ejecutan su labor sin tener un protocolo informatizado/manual de procedimiento para la toma de decisiones, enumerando a continuación y entre otras, y sin darle sentido excluyente, las tareas que motivan la aplicación del Plus de Gestión Telefónica, en la medida en que se desarrollan de forma habitual por los teleoperadores:

1. La realización de contratos o cambios de nombres con subrogación o cambios de tarifa, en los que el operador siguiendo su propio criterio (teniendo en cuenta las variables que pueden darse en cada caso concreto, por ejemplo: metros de la vivienda, nº de electrodomésticos, nº de ocupantes de la vivienda) determina el código de tarifa que tiene que aplicar en la realización de dicho contrato, en base a la formación y experiencia adquirida en el Servicio.
2. Con respecto aquellas llamadas que se atienden en este Servicio, en las cuales el cliente demanda una solución debido a un error en la factura emitida por Gas Natural( en exceso), el operador tiene el poder de decidir el abono correspondiente para la subsanación del mismo ( hasta un límite aproximado de 30.000 ptas)
3. En referencia a aquellas solicitudes por parte del cliente que llama al Servicio de Gas natural, de información sobre las validaciones de inspecciones/inspectores, una vez analizada la información que se facilita en esta tipología, los operadores tienen que decidir la validez del certificado emitido por el técnico correspondiente, a efectos de poder realizar el Contrato de Servicio del Usuario, en base a su buen criterio de formación/ experiencia.
4. Creación de avisos que impliquen la decisión por parte del operador un cambio de contador, levantamiento por forma, así como la reapertura y cese del mismo.
5. Gestión de Reclamaciones que implique que el operador realice una toma de decisión, sin que exista ningún tipo de procedimiento predeterminado para este fin.

**Tercero.**- De acuerdo con lo pactado, los trabajadores se comprometen a desconvocar la huelga prevista para los días 13,14 y 15 de Marzo de 2000, comunicándolo al resto de los trabajadores, y la Empresa se obliga a satisfacer el Plus de Gestión Telefónica a los operadores de la Plataforma de Gas Natural en la próxima nómina del mes de Marzo de 2000, abonándose el mismo con carácter retroactivo desde el 1 de Enero de 2000, y en los términos pactados en el presente documento y de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 35 del Convenio Colectivo de Telemarketing.

Y ambas partes en prueba de conformidad,



Pilar Díaz Soriano  
Presidenta del Comité  
de Empresa de Madrid



Bartolomé Nicolau Bonet  
Consejero Delegado de  
Servicios de Telemarketing, S.A.