



TCM
Comunicaciones

Sector Estatal
Comunicaciones

Adherida a



**EXTENSION A TODO EL COLECTIVO
SENIOR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
PERSONALIZADA 1004 MOVISTAR
EMPLEADOS**

Informe

Madrid, 03 de enero de 2013

En la cláusula 12.4 del presente Convenio Colectivo 2011-2013 de Telefónica de España la empresa se comprometió a adoptar todas las medidas necesarias para que **todo el colectivo de jubilados, prejubilados y desvinculados de TESA** pueda acceder al servicio de atención comercial telefónica personalizada en las mismas condiciones que lo hacen los empleados en activo.

Fruto de ese compromiso, que gracias a la reiterada reivindicación y demanda de nuestra organización adquirió rango convencional, desde el pasado mes de Octubre, todos aquellos compañeros/as del Colectivo Senior que no se beneficiaban de una atención preferencial, han quedado incorporados de **forma automática con referencia al número de línea fija que tienen contratada, y en su defecto, al de su línea móvil al servicio especial del 1004 MOVISTAR EMPLEADOS**. De esta forma, cualquier llamada que realicen desde dichos números de teléfono al 1004 será redireccionada automáticamente a dicho Canal de Atención Personalizada donde comerciales de los centros de atención de Valladolid, Zaragoza y León atenderán las consultas y gestiones solicitadas hasta la resolución favorable de cualquier tipo de incidencia.

Para dar cumplimiento pleno a los compromisos adquiridos, desde **UGT seguimos demandando, la posibilidad de poder identificar e incorporar otros números de teléfono** que usen habitualmente desde los cuales, también se pueda acceder a dicho servicio Especial.

También os informamos que la empresa ha tomado la iniciativa de extender al Colectivo Senior el **Programa o Plan Mi Compañía**, que consiste en la posibilidad de participar en la promoción de los productos y servicios de Telefónica. Para ello tendrán que cumplimentar el formulario específico que tienen disponible en el **"Club Senior"** accediendo a través de *Atención Comercial/Contratación de Productos y Servicios/Plan Mi Compañía formulario*, y así podrán señalar a sus amigos y familiares para que desde el Servicio de Atención 1004 Empleados puedan contactar con ellos para ofrecerles el mejor servicio y la mejor oferta.