



Expediente N° 1.771.987/17

Buenos Aires, 04 de octubre de 2017

De conformidad con lo ordenado en la DISPOSICION SSRL N° 140/17 se ha tomado razón del acuerdo obrante a fojas 3/4 del expediente de referencia, quedando registrado bajo el número **853/17.-**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines.

LIC. JORGE ALEJANDRO INSUA
REGISTRO DE CONVENIOS COLECTIVOS
DEPARTAMENTO COORDINACION - D.N.R.T

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 27 días del mes de Julio de 2017, se reúnen, por una parte, los Sres. Daniel Rodríguez, Alberto Tell y Mario Russo, en representación de F.O.E.E.S.I.T.R.A., y por la otra, los Sres. Jorge Locatelli, Nicolas Bruzzone y Pablo Giannitti, en representación de TELECOM PERSONAL S. A., quienes de común acuerdo suscriben el presente acta, de aplicación al personal comprendido en los CCT N° 712/15:

Considerando:

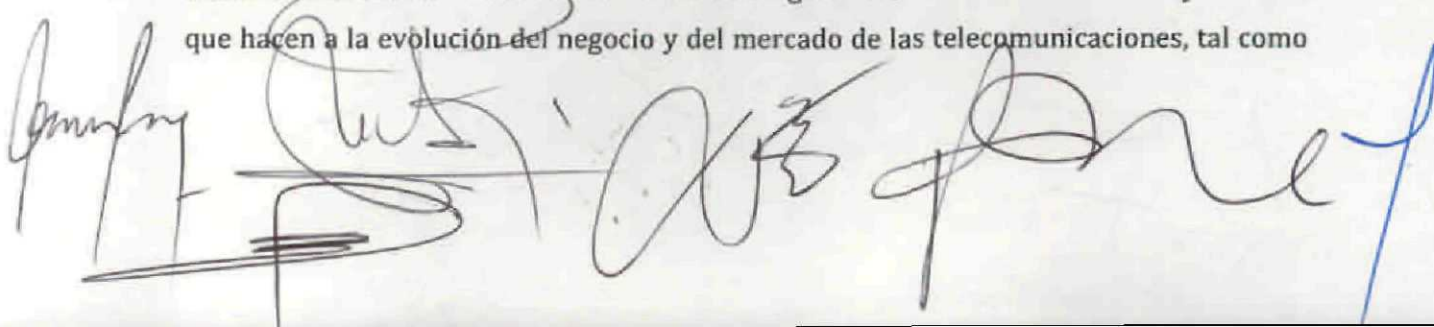
La evolución tecnológica y los cambios normativos permanentes por los que continúa atravesando la industria de las telecomunicaciones, y la necesidad de acompañar competitivamente los mismos con el objetivo de brindar el mejor servicio a nuestros clientes y continuar mejorando las condiciones laborales de nuestros empleados;

Que dicho acompañamiento requiere del mayor esfuerzo y compromiso de todas las partes integrantes de la actividad de las telecomunicaciones, así como de las personas que integran cada una de ellas;

Que la evolución señalada ha tenido su recepción en el marco regulatorio de las telecomunicaciones, lo que también genera la necesidad de adaptar las condiciones de trabajo a los nuevos escenarios del mercado y a los nuevos productos y servicios, dentro del marco de la normativa vigente que resulta de aplicación;

Que en distintos acuerdos suscriptos entre las partes, se ha coincidido en resaltar como objetivo primordial, la optimización de la búsqueda de la máxima calidad de servicio que se brinda, el compromiso e implicación directa de los empleados con la misma, en la búsqueda permanente de las mejores condiciones de empleabilidad y desarrollo para los trabajadores de la industria;

Que con relación a todo lo antedicho, las partes han venido manteniendo una serie de reuniones, de las que surge como resultado la suscripción de este Acuerdo, en cuyo marco se deberá dar tratamiento en forma integral a las diversas condiciones y factores que hacen a la evolución del negocio y del mercado de las telecomunicaciones, tal como



se ha realizado en anteriores oportunidades y por temas que, por su importancia, requieren de un especial tratamiento;

Que en el mismo sentido, las partes coinciden en generar este espacio de diálogo y concertación, comprometiendo su mayor esfuerzo para la búsqueda de soluciones, que atiendan los cambios y el desarrollo en las modalidades de trabajo y las nuevas tecnologías, en un marco de respeto a las normativas convencionales vigentes,

Consecuentemente a partir de la suscripción del presente, las partes acuerdan:

Cláusula 1ra.

Formalizar la realización de tareas mixtas y ventas convergentes que, serán realizadas por todo el personal del Grupo Laboral Atención no presencial y del Grupo Laboral Atención presencial que realice las funciones de atención presencial del cliente, la venta y/o comercialización de productos, servicios y contenidos y asesoramiento comercial.

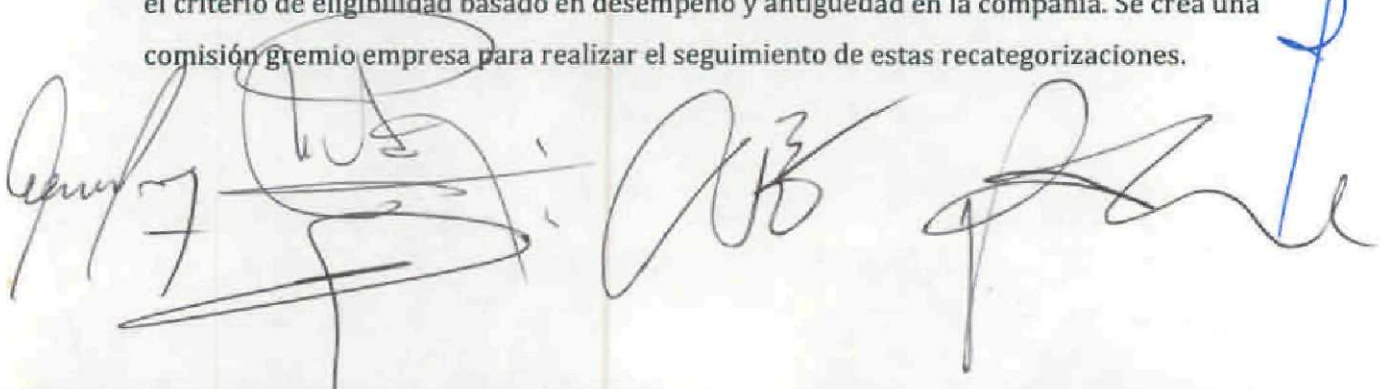
A tal efecto, se entiende por "Tareas Mixtas" al desempeño de prestaciones conjuntas de Ventas y Customer Care, entre las cuales se encuentran: venta de productos, servicios y accesorios, posventa, entregas y configuración, recepción, derivación de clientes y cobro a través de medios electrónicos.

En igual sentido, se define como "Venta Convergente" a las acciones necesarias para concretar la venta convergente de los productos y servicios que comercialice el Grupo Telecom, es decir, todos los productos y servicios actuales y/o que se lancen a futuro para consolidar la estrategia convergente de atención a los clientes de Telecom.

Cláusula 2da.

Las partes acuerdan el otorgamiento de 250 categorías, "Atención Presencial C" al personal que califique según el criterio de elegibilidad basado en desempeño y antigüedad en la compañía.

Asimismo, las partes acuerdan el otorgamiento de 132 categorías "Atención No Presencial B" y 66 categorías "Atención No Presencial C" al personal que califique según el criterio de elegibilidad basado en desempeño y antigüedad en la compañía. Se crea una comisión gremio empresa para realizar el seguimiento de estas recategorizaciones.

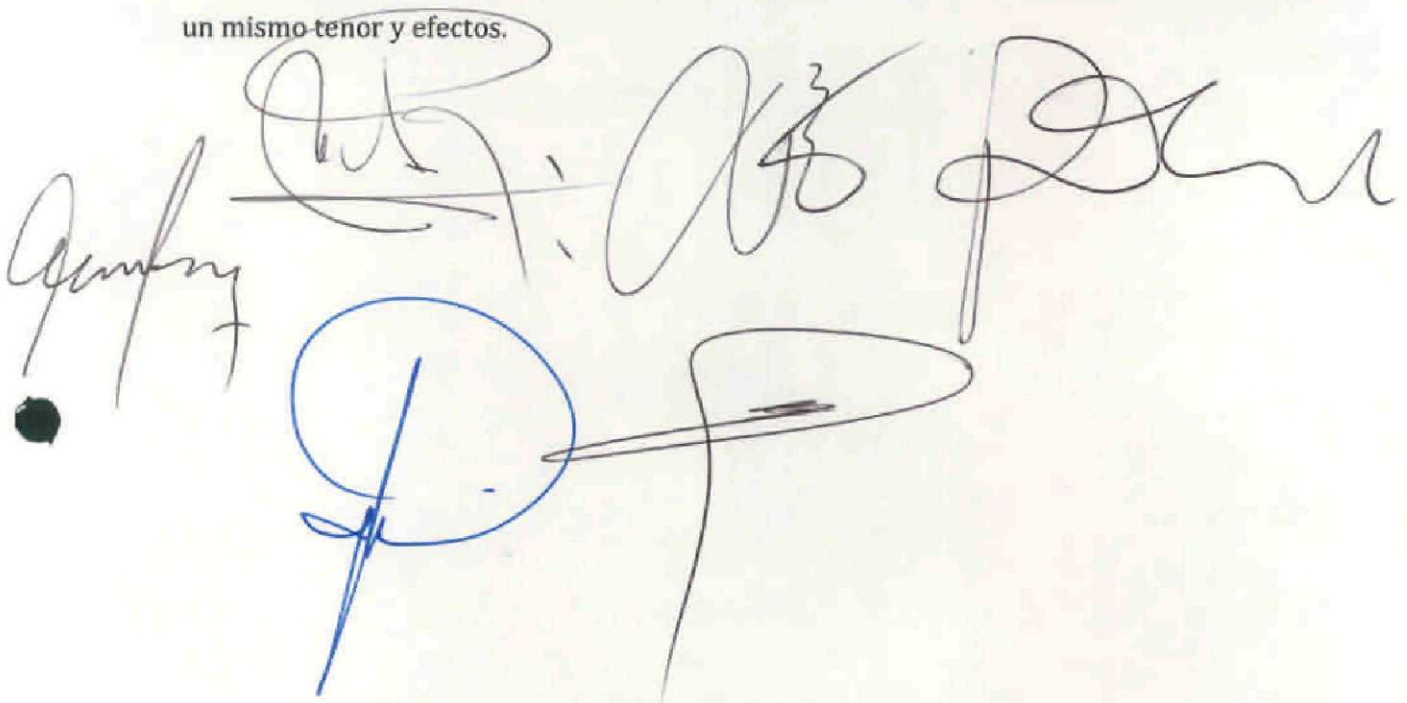


Claúsula 3ra. - Pruebas piloto.

Las partes acuerdan instrumentar, en aquellos casos en los que resulte necesario a criterio de Telecom, de manera conjunta con la organización gremial, pruebas piloto, acotadas en la cantidad de sitios a que serán materia de análisis estratégicos y herramienta de evaluación de nuevos procesos, servicios y/o productos, con el objeto de medir su impacto, performance y eventual conveniencia de ser replicados en el resto de los sitios de atención.

Las partes dejan expresamente establecido, que cualquiera de ellas podrá presentar ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la solicitud de registración y/u homologación del presente acuerdo. A tales efectos, se comprometen asimismo a comparecer a las audiencias que dicha Autoridad convoque, para su previa ratificación.

En prueba de conformidad, las partes suscriben tres ejemplares del presente acuerdo, de un mismo tenor y efectos.



The image shows several handwritten signatures. At the top, there are three signatures in black ink, which appear to be initials or names. Below these, there is a large, stylized signature in blue ink that is partially enclosed by a blue circle. To the left of this blue signature, there is another signature in black ink. The signatures are written on a light-colored background.