

**Tribunal Superior de Justicia de Madrid - Sección nº  
04 de lo Social**

Domicilio: C/ General Martínez Campos, 27 , 914931953 -  
28010

Teléfono: 914931953

Fax: 914931959  
34001360

NIG: 28.079.00.4-2013/0066581

**Procedimiento Recurso de Suplicación 645/2014**

**ORIGEN:**

Juzgado de lo Social nº 30 de Madrid Conflicto colectivo 10/2014

Materia: Negociación convenio colectivo

**Sentencia número: 44/2015**

**Ilmos. Sres**

En Madrid a treinta de enero de dos mil quince habiendo visto en recurso de suplicación los presentes autos la Sección 4 de la Sala de lo Social de este Tribunal Superior de Justicia, compuesta por los Ilmos. Sres. citados, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 117.1 de la Constitución Española,

**EN NOMBRE DE S.M. EL REY**

**Y POR LA AUTORIDAD QUE LE CONFIERE**

**EL PUEBLO ESPAÑOL**

ha dictado la siguiente

**SENTENCIA**

En el Recurso de Suplicación 645/2014, formalizado por el/la LETRADO D./Dña. [REDACTED] en nombre y representación de SINDICATO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE MADRID DE CGT, al que se adhiere la FEDERACION DE SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE CCOO contra la sentencia de fecha 31 de marzo de 2014 dictada por el Juzgado de lo Social nº 30

Med. 11/2/15

de Madrid en sus autos número Conflicto colectivo 10/2014, seguidos a instancia de los recurrentes frente a UNISONO BPO SLU, en reclamación por Negociación convenio colectivo, siendo Magistrado-Ponente la Ilma. Sra. [REDACTED] y deduciéndose de las actuaciones habidas los siguientes

### ANTECEDENTES DE HECHO

**PRIMERO:** Según consta en los autos, se presentó demanda por la citada parte actora contra la mencionada parte demandada, siendo turnada para su conocimiento y enjuiciamiento al señalado Juzgado de lo Social, el cual, tras los pertinentes actos procesales de tramitación y previa celebración de los oportunos actos de juicio oral, en el que quedaron definitivamente configuradas las respectivas posiciones de las partes, dictó la sentencia referenciada anteriormente.

**SEGUNDO:** En dicha sentencia recurrida en suplicación se consignaron los siguientes hechos en calidad de expresamente declarados probados:

**"PRIMERO.-** *El conflicto colectivo afecta al personal de la empresa UNISOBO BPO, S.L. en los centros de trabajo de la calle Emilio Muñoz nº 9 y de la calle Doctor Zamehnhof nº 22 de Madrid*

**SEGUNDO.-** *La demandada viene aplicando el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid.*

**TERCERO.-** *El 4/04/2013 FEDERACIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE LA CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO solicitó a la dirección de la empresa demandada la aplicación del Convenio Colectivo Estatal de Contact Center (documento 1 del ramo de prueba de FEDERACIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE LA CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO)*

**CUARTO.-** *Con fecha 13/05/2013 la empresa demandada contesta al burofax de fecha 4/04/2013 (documento 2 del ramo de prueba de FEDERACIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE LA CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO), con el siguiente tenor literal:*

*"Por recibido su burofax de fecha 4 de abril de 2013, debemos indicarles que UNISONO BPO SL desarrolla una actividad de prestación de servicios de externalización en materia de actividades relacionadas con procesos de gestión o administración de información. En consecuencia, no resulta de aplicación el convenio que mencionan en su escrito dado que la empresa no se dedica a la actividad de Contact Center"*

**QUINTO.-** *Se realizó consulta sobre convenio colectivo aplicable a la empresa UNISONO BPO SL ante la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos, habiendo dictado esta última resolución de fecha 24/10/2013 (documento 1 del ramo de prueba de FEDERACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS COMISIONES OBRERAS) que se da por reproducida en su integridad, estableciendo como dictamen lo siguiente:*

*"DICTAMEN: Expuesto lo anterior, procede el pronunciamiento de la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos, de conformidad con las funciones consultivas que tiene atribuidas en el Real Decreto 1362/2012, de 27 de septiembre (BOE del 28), y tras considerar la información precedente en la reunión de la Comisión Permanente, celebrada el 24 de octubre de 2013, se acuerda por unanimidad informar que al centro de trabajo del que es titular la empresa que consulta, dedicado exclusivamente, según se indica, a prestar servicios de back office y de recepción y emisión de llamadas en nombre de una compañía de telecomunicaciones, le resulta de aplicación el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, publicado en el BOE de 27 de julio de 2012"*

**SEXO.-** UNISONO BPO SL pertenece al Holding de empresas Unísono Soluciones de Negocio SA (informe pericial de PricewaterhouseCoopers de 18/02/2014- folios 7 y siguientes). Las empresas pertenecientes al holding son Cibertel Plus, SA, Unísono Soluciones CRM, SA, Unísono Soluciones de Negocio Chile SA, Estrategias Contact Center Colombia, Estrategias Contact Center SL, Unisobo BPO SL, Unísono USA SL, Unisono Business Solutions, LLC (Unísono Soluciones de Negocio SA) (informe pericial de PricewaterhouseCoopers de 18/02/2014- folios 106 s 130)

**SÉPTIMO.-** 7.1.- El objeto social de UNISONO BPO, SL es el siguiente:

*"La prestación de servicios de externalización o outsourcing por cuenta de todo tipo de entidades, personas y organismos, en materia de actividades relacionadas con procesos de gestión o administración de información, y específicamente y sin ánimo exhaustivo, con actividades de fidelización y captación de clientes, de solicitudes, de scoring de clientes, de procesamiento de contratos y altas, y de gestión de facturación de expedientes, de pedidos*

7.2.- El objeto social de Unísono Soluciones de Negocio SA (antes Cibertel Plus, SA), es el siguiente:

*"La prestación de servicios de telemarketing y atención al cliente, con fines comerciales y de asesoramiento de clientes o futuros clientes de las empresas para las que se presten los servicios, estudios de consultoría para empresas que deseen implantar o mejorar el servicios de atención a clientes"*

**OCTAVO.-** Los servicios realizados por Unísono BPO para Vodafone y One to One, son los siguientes:

- Para Vodafone: Externalización de los servicios de gestión administrativa de las altas de línea (nuevas y portabilidad) de los clientes de voz y datos para móviles y ADSL convergente una vez realizada la labor comercial por parte de las Plataformas Externas de Captación, actividad que incluye las tareas de verificación comercial, alta de portabilidades y gestión de los pedidos de los terminales y su logística (informe pericial de PricewaterhouseCoopers de 18/02/2014- folios 358 a 375 y 446 a 466). La contratación para la realización de los servicios para Vodafone se hace a través de Unísono Soluciones de Gestión, SA

- Para One to One: Externalización de los servicios de gestión de los pedidos realizados a este operador logístico por parte de sus clientes, lo que incurriría la realización de las actividades de verificación de datos, seguimiento de los niveles de inventario y sus movimientos, así como la atención de incidencias logísticas (informe pericial de PricewaterhouseCoopers de 18/02/2014- folios 133 a 155).

**NOVENO.-** La actividad de UNISONO BPO, SL para Vodafone, que es el cliente principal, se desarrolla en las siguientes fases:

- 1.- Verificación Comercial y verificación legal realizada por un tercero una vez la venta al cliente ha sido realizada por los vendedores de las Plataformas Externas de Captación
- 2.- Grabación de la venta en el sistema y la realización del pedido de los terminales
- 3.- Grabación de la venta en los sistemas de Vodafone para su volcado automático en la denominada "web de portabilidad"
- 4.- Liberación del pedido del terminal reservado
- 5.- Gestión de las portabilidades rechazadas o canceladas en dicha Web de Portabilidad
- 6.- Gestión logística de la correcta recepción de los terminales.

**DÉCIMO.-** El porcentaje de realizar llamadas telefónicas por UNISONO BPO, S.L es del 12% (folio 57 del informe pericial de PricewaterhouseCoopers de 18/02/2014 y testifical)

**UNDÉCIMO.-** Se ha presentado la preceptiva conciliación con el resultado de intentado y sin efecto".

**TERCERO:** En dicha sentencia recurrida en suplicación se desestimó la demanda.

**CUARTO:** Frente a dicha sentencia se anunció recurso de suplicación por la parte SINDICATO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE MADRID DE CGT y COMISIONES OBRERAS, formalizándolo posteriormente; tal recurso fue objeto de impugnación por la contraparte.

**QUINTO:** Elevados por el Juzgado de lo Social de referencia los autos principales, en unión de la pieza separada de recurso de suplicación, a esta Sala de lo Social, tuvieron los mismos entrada en esta Sección en fecha 15/09/2014, dictándose la correspondiente y subsiguiente providencia para su tramitación en forma.

**SEXTO:** Nombrado Magistrado-Ponente, se dispuso el pase de los autos al mismo para su conocimiento y estudio.

A la vista de los anteriores antecedentes de hecho, se formulan por esta Sección de Sala los siguientes

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO:** La Sentencia del Juzgado de lo Social nº 30 de Madrid, de fecha 31 de marzo de dos mil catorce, desestima íntegramente la demanda interpuesta por la Federación de Transportes y Comunicaciones de la Confederación General del Trabajo y Federación de Servicios Financieros y Administrativos de Comisiones Obreras, contra UNISONO BPO SL., con absolución de ésta última de la pretensión ejercitada en la demanda de conflicto

colectivo que, resumidamente, tiene por objeto la determinación del convenio Colectivo aplicable a los Trabajadores de la empresa demandada .

En el hecho probado cuarto de la Resolución de instancia se recoge el art. 2.1 del Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid, que disciplina el objeto del mismo en el sentido de que regula las relaciones de trabajo en las oficinas y despachos , así como todas las empresas de grabación de datos y centros de procesos de datos en aquellas actividades con regulación laboral específica que no comprenda a los profesionales incluidos en esta normativa.

También se incluye en el mismo hecho probado que el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, en su artículo 2 regula el ámbito de aplicación de dicho convenio, que abarca las empresas y trabajadores de la mismas que se dediquen a la prestación de servicios de Contact Center a terceros, y dentro de la descripción que realiza de diversas actividades que quedan encuadradas en el concepto de prestación de servicios de Contac Center a terceros, establece, en su último inciso, que se incluirán las actividades coadyuvantes, complementarias o conexas con la actividad principal de Contact Center a terceros.

Frente a la misma se interpone recurso de Suplicación por la representación del sindicato demandante, CGT al que se adhiere el Sindicato CCOO, que es impugnado por la representación de la empresa demandada.

**SEGUNDO:** El primero de los motivos, tiene por objeto, al amparo del art. 193 b) de la Ley Reguladora la adición de un nuevo hecho probado, bajo el ordinal octavo bis, con el texto siguiente:

*“Los trabajadores de la empresa Unisono BPO SLU utilizan como herramienta de trabajo los sistemas Atenea, Silog, Present, sistemas con los que se opera en la empresa matriz Unisono Soluciones de Negocio S.A. cuya actividad principal es Contact Center y se aplica dicho Convenio Colectivo de Sector”*

Se fundamenta en que se trata de una cuestión no controvertida entre las partes y que según expone se recoge en el folio 29 de la prueba pericial aportada por la empresa, entendiendo que resulta relevante al fallo porque acredita el convenio aplicable a las empresas que utilizan los sistemas del el sector de Contac Center para registrar y gestionar los datos obtenidos del contacto con los clientes de forma telefónica .

Este primer motivo debe ser rechazado por las razones que pasamos a exponer:

- 1.- En primer lugar por incumplir de forma general los requisitos formales que el artículo citado y concordantes de la Ley Reguladora de la Jurisdicción social , y doctrina Jurisprudencial , han establecido para que una Sala de Suplicación pueda acceder a la revisión de los hechos probados declarados por el Magistrado de Instancia.
- 2.- El informe pericial en el que se apoya, ya ha sido valorado por el Juzgador de instancia en el ejercicio exclusivo que le confiere el art. 97.2 de la LRJS. Que en conjunto con el resto de la pruebas aportadas al acto del juicio oral, sustentan los hechos declarados probados, sin



que se advierta por la Sala, que esa interpretación sea equivocada o errónea en base al documento concreto en el que se apoya la adición pretendida.

3.- En realidad lo que se manifiesta con el texto propuesto es la disconformidad con la resolución que se recurre, predeterminando el fallo con una afirmación que no sólo resulta controvertida sino que constituye el objeto del conflicto, ya que de una afirmación no probada, de que los trabajadores de la empresa UNINOSO BPO utilizan las mismas herramientas de trabajo que otras empresas, tampoco no se podría derivar las conclusiones fácticas que pretende.

**TERCERO:** Al amparo del art. 193 c) de la Ley reguladora, se denuncia la vulneración del art. 83.1 del ET en relación con el art. 85.3 b) relativo al ámbito funcional del convenio colectivo en relación con la doctrina jurisprudencial contenida en la Sentencia del T.S. de fecha 6 de octubre de dos mil ocho, en la que se establece, con cita de doctrina Unificada S. 20.9.03 y de 236.94, que si bien las partes son libres de establecer el ámbito de aplicación de un convenio, sin embargo aparte de las limitaciones derivadas de la articulación entre convenios y de las reglas sobre legitimación del art. 87 ET, existe una limitación derivada de la necesidad de que el ámbito de aplicación de un convenio se defina de acuerdo con los criterios objetivos que permitan establecer con claridad y estabilidad el conjunto de relaciones laborales reguladas en el convenio y su correspondencia con los niveles de estabilidad exigidos. Partiendo de esta doctrina entienden los recurrentes que las partes han definido el ámbito funcional del convenio colectivo del sector estatal de Contac Center en su artículo 2 y que el criterio mantenido por el Magistrado de instancia diferenciando la actividad administrativa de la actividad comercial, separando la venta del producto de la gestión y el procesamiento de la venta, vulnera el concepto de actividad coadyuvante o complementaria que establece el convenio colectivo del sector de Contac Center y que nosotros hemos reproducido en el primer fundamento de esta resolución.

Se ha declarado en la instancia y no se ha contradicho en este recurso que la actividad de la empresa demandada es la externalización de un departamento de administración para la tramitación y procesamiento de las altas de los clientes de Vodafone y One to One, actividad que el Magistrado de Instancia diferencia de forma clara de la actividad comercial, concluyendo que se trata de dos actividades diferenciadas, una la venta del producto y otra la de gestión y procesamiento de la misma.

Esta premisa que constituye una valoración fáctica no contradicha es de la que ha de partir esta Sala para examinar la denuncia jurídica articulada en este motivo de recurso y determinar si en el ámbito funcional del Convenio colectivo del Sector de Contac Center, y concretamente en el apartado último del art. 2 se puede encuadrar la actividad que desarrolla la empresa demandada, pretensión que se mantiene por los actores, o por el contrario se ha de encuadrar esa actividad en el ámbito funcional del convenio de oficinas y despachos, tal y como se ha mantenido en la instancia siguiendo el criterio interpretativo de la empresa.

El art. 2 del Convenio Colectivo estatal del Sector de Contac Center dice en su último párrafo (y así se recoge en el inalterado hecho probado quinto de la sentencia de instancia); que, en la definición de los servicios que quedan encuadrados en la prestación de servicios de Contac Center, se ha de incluir además de las actividades que relaciona en el citado



artículo, las actividades coadyuvantes, complementarias o conexas con la actividad principal, que recordamos es contacto con terceros, por vía telefónica, medios telemáticos, tecnología digital, o cualquier otro medio electrónico.

La palabra coadyuvante se utiliza para referirnos a aquel factor o agente que ayuda o mejora algo, en este caso, se puede decir que una actividad coadyuvante es aquella que ayuda a la actividad principal, ( contactar con terceros ).

Desde esta premisa es difícil diferenciar hasta el punto de hacerlas independientes las actividades de venta del producto y la gestión y procesamiento derivada del mismo, tal y como se afirma por el Magistrado de instancia.

Igual apreciación de conexión hemos de establecer si examinamos la palabra complementarias y conexas, a las que claramente el convenio colectivo de contac Center en su art. 2 in fine se refiere como actividades propias de su ámbito funcional.

En conclusión, y siendo cierto y así lo hemos venido manteniendo reiteradamente que «en materia de interpretación de cláusulas de convenios y acuerdos colectivos, en cuyo esclarecimiento se combinan las reglas de interpretación de las normas con las de la interpretación de los contratos, debe atribuirse un amplio margen de apreciación a los órganos jurisdiccionales de instancia, ante los que se ha desarrollado la actividad probatoria relativa a la voluntad de las partes y a los hechos concomitantes» (recientes, SSTS 02/04/12 - rco 2217/12 -; 18/04/12 -rco 150/11 -; y 16/04/12 -rco 97/11 -),salvo -por supuesto- que aquella interpretación no sea racional ni lógica o ponga de manifiesto la notoria infracción de alguna de las normas que regulan la exégesis contractual» (entre las últimas, SSTS 20/12/11 - rco 97/10 -; 18/04/12 -rco 150/11 -; y 16/04/12 -rco 97/11 -).

Por último, esta Sala ha tenido ocasión de pronunciarse sobre el convenio Colectivo aplicable en las Sentencias de fecha 31 de marzo de dos mil catorce, REc. 1516/2013 sobre despido, donde se procede a la aplicación del art. 18 del Convenio Colectivo de contac center, y en la de 20 de diciembre de dos mil trece, Rec. 1573/2013, también sobre despido en aplicación de igual artículo y convenio en el que se condena a la empresa demandada.

Por lo expuesto.

### FALLAMOS

Estimando el recurso de Suplicación interpuesto por el SINDICATO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE MADRID DE LA CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO al que se adhiere la FEDERACION DE SERVICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE CCOO contra UNISONO BPO S.L. sobre interpretación del convenio colectivo aplicable a los trabajadores de la empresa UNISONO BPO SL, revocando el criterio de la Sentencia dictada por el Juzgado de lo Social nº 30 de Madrid de fecha 31 de marzo de 2014 dictada en instancia, declaramos que el convenio colectivo aplicable a UNISONO BPO SL, es el convenio Colectivo Estatal del Sector de

Contac Center publicado en el BOE de 27 de julio de dos mil doce, condenando a las partes a estar y pasar por esta declaración. Sin costas.

Incorpórese el original de esta sentencia, por su orden, al Libro de Sentencias de esta Sección de Sala.

Expídanse certificaciones de esta sentencia para su unión a la pieza separada o rollo de suplicación, que se archivará en este Tribunal, y a los autos principales.

Notifíquese la presente sentencia a las partes y a la Fiscalía de este Tribunal Superior de Justicia.

**MODO DE IMPUGNACIÓN:** Se hace saber a las partes que contra esta sentencia cabe interponer recurso de casación para la unificación de doctrina que ha de prepararse mediante escrito presentado ante esta Sala de lo Social dentro del improrrogable plazo de DIEZ DÍAS hábiles inmediatos siguientes a la fecha de notificación de esta sentencia. Siendo requisito necesario que en dicho plazo se nombre al letrado que ha de interponerlo. Igualmente será requisito necesario que el recurrente que no tenga la condición de trabajador, causahabiente suyo o beneficiario del Régimen Publico de la Seguridad Social o no gozare del derecho de asistencia jurídica gratuita, acredite ante esta Sala al tiempo de preparar el recurso haber depositado 600 euros, conforme al artículo 229 de la LRJS, y consignado el importe de la condena cuando proceda, presentando resguardos acreditativos de haber efectuado ambos ingresos, separadamente en la cuenta corriente nº 2829-0000-00-064514 que esta sección tiene abierta en BANCO SANTANDER sita en C/ Miguel Ángel, 17; 28010 Madrid o bien por transferencia desde una cuenta corriente abierta en cualquier entidad bancaria distinta de Banco Santander. Para ello ha de seguir todos los pasos siguientes:

1. Emitir la transferencia a la cuenta bancaria IBAN ES55 0049 3569 9200 0500 1274
2. En el campo ORDENANTE, se indicará como mínimo el nombre o razón social de la persona física o jurídica obligada a hacer el ingreso y si es posible, el NIF /CIF de la misma.
3. En el campo BENEFICIARIO, se identificará al Juzgado o Tribunal que ordena el ingreso.
4. En el campo "OBSERVACIONES O CONCEPTO DE LA TRANSFERENCIA", se consignarán los 16 dígitos que corresponden al Procedimiento (2829000000064514), pudiendo en su caso sustituir la consignación de la condena en metálico por el aseguramiento de la misma mediante el correspondiente aval solidario de duración indefinida y pagadero a primer requerimiento emitido por la entidad de crédito (art.230.1 L.R.J.S).

Si la condena consistiere en constituir el capital-coste de una pensión de Seguridad Social, el ingreso de éste habrá de hacerlo en la Tesorería General de la Seguridad Social y una vez se determine por ésta su importe, lo que se le comunicará por esta Sala.





Una vez adquiriera firmeza la presente sentencia, devuélvanse los autos originales al Juzgado de lo Social de su procedencia, dejando de ello debida nota en los Libros de esta Sección de Sala.

Así, por esta nuestra sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

